



جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة
كلية العلوم الحقوق و العلوم السياسية
قسم العلوم السياسية



الموضوع

أثر الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالجزائر
دراسة حالة بطاقة الشفاء بولاية عين الدفلى (2008-2015)

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية تخصص: رسم السياسات العامة

إشراف الأستاذ:

❖ د. تلعيش خالد.

❖ أ. عبد الرزاق بن حليلة.

من إعداد الطالبة:

❖ علي ماحين هاجر

لجنة المناقشة:

- الأستاذ جمال بن مرار.....رئيساً
- الأستاذ عبد الرزاق بن حليلة.....مشرفاً ومقرراً
- الأستاذة سارة رتيمي.....مناقشاً

السنة الجامعية: 2015-2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كلمة شكر وعرfan

نحمد الله تبارك وتعالى على تمام هذا العمل
ونشكره على عظيم نعمته، فهو مبدأ الحمد ومنتهاه
وقفنا وفتح لنا أبواب فضله وإحسانه، وجعلنا نلتمس العلم
ويسر لنا سلوكه.

أتوجه بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف "عبد الرزاق بن حليلة"
الذي تابع هذا البحث وأفادني بعلمه وآرائه القيمة وصوبني
بإرشاداته ونصائحه السديدة.

و اشكر كل أساتذة العلوم السياسية اللذين لم يبخلوا علينا
بالعطاء طيلة مشوارنا الجامعي.

كما أنني أجد نفسي مدينة بالشكر والعرفان إلى كل عمال الصندوق
الوطني للتأمينات الاجتماعية لولاية عين الدفلى على عونهم ومساعدتهم.
في إتمام الدراسة الميدانية .

إلى كل من ساعدني من بعيد أو قريب له مني كل الشكر

إهداء

إلى كل من نطق بكلمة التوحيد لسانه
وصدقها قلبه إلى كل من صلى على خير البرية
محمد عليه الصلاة والسلام
إلى القلب الذي برحمته رعاني والوجه الذي تبسم إن رأني
أمي حبيبي قرة عيني
إلى من علمني أن الحياة ليس بطول بقائها ولكن بقوة عطائها
أبي الغالي
إلى بركة أسرتي أطال الله في عمرها جدتي الغالية
إلى دفء البيت وسعادته إخواني وأخواتي
إلى رياحين قلبي عبد اللطيف، رتاج، عبد المنعم
إلى كل أصدقائي، إلى رفيقة العمر صديقتي و أختي أمينة
إلى كل من أحبني و أحب وجودي.

لكم أهدي هذا العمل المتواضع

هاجر

مقدمة

مقدمة:

إن التطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال، وانتشار شبكة الأنترنت أحدث تغييرا جوهريا في مختلف الميادين ومختلف النشاطات وفي شكل ودور الإدارات وعلاقتها ببعضها البعض ومع المواطنين حيث أخذت الإدارة نمط جديد من إدارة تقليدية إلى إدارة حديثة تعتمد على البعد التكنولوجي، مما سمح بظهور مفهوم جديد للخدمة العمومية، هذا التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والإتصال جعل الحكومات تفكر في تقديم خدماتها للمواطنين بالاعتماد على هذه التكنولوجيا، فظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية. فقد أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجهها عالميا، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية، التي من بينها الخدمة الإلكترونية.

فإن التحول التنموي بكل معانيه ومضامينه الإقتصادية والاجتماعية والسياسية والحضارية يستوجب السرعة والدقة والإتقان في الأداء، وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الفرد بالدولة، وكذلك في ظل التطورات في مجال تكنولوجيات الإعلام والإتصال الأمر الذي دفع الجزائر إلى تبني استراتيجية لمعالجة الإختلالات التي تعاني منها للإدارة العمومية سعيا منها إلى الإنتقال إلى ما يسمى بالإدارة الإلكترونية التي من شأنها التخلص من منطقتي للشبكات، ومنطق التسير التقليدي الذي أفرز العديد من الممارسات السلبية كالبيروقراطية والرشوة والفساد الإداري.

واهتمام الدولة بتطبيق الإدارة الإلكترونية يظهر جليا في البرامج والمخططات الهادفة إلى تعميم استخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الإدارات العمومية، من خلال تسخير عدة وسائل في هذا المجال، بهدف ترشيد الخدمة العمومية، وقد تم تفصيل الإدارة الإلكترونية في عدة قطاعات، من بينها قطاع الضمان الاجتماعي، حيث استفاد من أنظمة عمل حديثة وتمثلت في إدخال تكنولوجيا المعلومات، وخاصة استحداث البطاقة الإلكترونية بطاقة الشفاء الذي يعتبر البرنامج الطموح في ترقية الخدمة العمومية وتقريب المواطن من الإدارة. بحيث تعود فكرة استحداث البطاقات الإلكترونية للضمان الاجتماعي إلى أوت 2005، وكان دخول البطاقات الأولى في الخدمة في شهر أفريل 2007، ومست في شطها الأول خمس ولايات، لتعمم بعد ذلك على كافة التراب الوطني.

1- أهمية الموضوع:

يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بالخدمة العمومية أهمية بالغة انطلاقا من كون الانتقال إلى خدمة عمومية لها دور أساسي في ترشيد الخدمة العمومية وترقيتها وتحسينها للأفضل، وذلك كون الإدارة الإلكترونية تعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات، كذلك فالإدارة الإلكترونية أصبح لها ثقل ووزن في الجزائر حيث أصبحت تطبق في جميع الإدارات ومختلف التعاملات في محاولة بذلك لتوفير خدمة عمومية رشيدة وتقريب الإدارة من المواطن.

2- أسباب اختيار الموضوع:

تتعلق من الأهمية العلمية لموضوع الإدارة الإلكترونية لموضوع الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى توفر عنصر الجدية في الموضوع على مستوى الطرح العلمي و الأكاديمي ومحدودية الدراسات والأبحاث التي تعنى بها.

وأيضا تتعلق من اهتمام الشخصي لهذا لموضوع لمعرفة مدى إسهام تطبيق الإدارة الإلكترونية في ترقية وتحسين الخدمة العمومية ومحاولة تقييم تطبيقها انطلاقا من أن الجزائر من الدول التي تسعى للوصول إلى المستوى المطلوب لمواكبة التطور والتقدم و سعت من أجل تحقيق أهدافها إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية التي تعبر في طياتها عن السرعة والتفاعل، والانتقال من إدارة تقليدية تعتمد على الأوراق إلى إدارة تعتمد على تقنيات حديثة، وتكنولوجيا المعلومات كما أن الموضوع حديث من حيث الطرح لأنه مرتبط أساسا بالتطور التكنولوجي و التقني .

3- أهداف الموضوع:

تهدف الدراسة إلى ما يلي:

- التعرف على مفهوم الخدمة العمومية والإدارة الإلكترونية.
- محاولة معرفة آلية واستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر .
- محاولة تقييم الخدمة العمومية بتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وذلك من خلال دراسة نموذج بطاقة الشفاء .

4- أدبيات الدراسة:

1. الدكتور علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية: كتاب تطرق فيه إلى مفاهيم، خصائص، أهداف، والمتطلبات الأساسية المطلوبة في الإدارة الإلكترونية، كما طرح بعض التجارب العربية و العالمية في مجالات الإدارة الإلكترونية، منها تجربة الإدارة الإلكترونية بالجزائر التي تناول فيها على أن الجزائر لا تزال في الخطوات الأولى في بناء الإدارة الإلكترونية.

2. التقرير الصادر عن هيئة الأمم المتحدة: صدر هذا التقرير سنة 2006 ويحتوي على العديد من المؤشرات كمؤشر البنية التحتية للاتصالات في جميع مناطق العالم بالإضافة إلى الرأسمال البشري وكذا مؤشر المعلومات الإلكترونية والمشاركة في صنع القرار، وبناء على المؤشرات السابقة وورد في التقرير ترتيب الدول في العالم من حيث تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3. رسالة ماجستير للطالب عاشور عبد الكريم تحت عنوان دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر: الذي تناول فيها تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث خص بالدراسة التجربة الجزائرية في التحول الإلكتروني، ومدى إمكانية تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية في تقديم الخدمات لجمهور المواطنين.

4. رسالة ماجستير للطالبة حماد مختار تحت عنوان تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية: الذي تناول فيها مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على سير المرفق العام، حيث خص بالدراسة وضع الإدارة الإلكترونية في الوطن العربي الواقع والمعوقات.

5- الإشكالية:

إن موضوع الإدارة الإلكترونية يطرح بعدة في جميع الدول خاصة التي تعاني ضعفا وترديا في مستوى الأداء داخل أجهزتها الإدارية، بحيث تزداد أهمية هذا الموضوع ولهذا سعت الدولة الجزائرية إلى تبني مشروع الإدارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية لتقريب الإدارة من المواطن وللقضاء على ثقل البيروقراطية الذي أصبح مرادفا للأداء في الجزائر، وفي إطار محاولة دراسة أثر الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالجزائر، مع أخذ نموذج

بطاقة الشفاء ودراسة إسهاماتها في تحسين الخدمة العمومية بولاية عين الدفلى. تطرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى ساهم تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية بالجزائر في تحقيق خدمة عمومية رشيدة، من خلال تطبيق نموذج بطاقة الشفاء 2008-2015 بولاية عين الدفلى؟
6- الأسئلة الفرعية:

1. ما مفهوم الخدمة العمومية و الإدارة الإلكترونية؟
2. ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر؟
3. ما هو مستوى التطور الخدماتي بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال بطاقة الشفاء؟ وهل حقيقة وصلت إلى مفهوم ترشيد الخدمة العمومية بدراسة بطاقة الشفاء بولاية عين الدفلى؟

7- فرضيات الدراسة:

تقدم هذه الدراسة مجموعة من الفرضيات:

- الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية لمواكبة التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- الوصول إلى خدمة عمومية يتطلب تطبيق فعال للإدارة الإلكترونية.
- استخدام بطاقة الشفاء الإلكترونية نال قدرا من النجاح في تحقيق خدمة عامة رشيدة.

8- حدود الدراسة:

تتخصر هذه الدراسة في إطارها المكاني الذي يتجلى في الإدارة الإلكترونية وأثرها في ترشيد الخدمة العمومية بالجزائر مع دراسة حالة بطاقة الشفاء بولاية عين الدفلى، أما إطارها الزمني هو منذ استخدام بطاقة الشفاء بولاية عين الدفلى (2008 إلى 2015).

9- المناهج المستخدمة في الدراسة:

استخدمت في هذه الدراسة مجموعة من المناهج وهذا راجع لطبيعة الموضوع الذي يعتمد في معالجته جملة من المناهج لتقصي الحقائق المراد الوصول إليها والتي تتمثل في:

- المنهج الوصفي التحليلي: الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية: ويتجلى هذا المنهج

من خلال سرد ووصف وتحليل أهم الخصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية، وكذا التطرق لمفهوم الخدمة العمومية.

- **منهج تحليل المضمون:** يقدم هذا الموضوع دراسة وتحليل لمضامين المواد القانونية و التشريعات المرتبطة بموضوع التحول إلى الإدارة الإلكترونية.
- **منهج دراسة الحالة:** وتم استخدام هذا المنهج من خلال محاولة جمع أكبر قدر من المعطيات والبيانات حول الدراسة التطبيقية لنموذج بطاقة الشفاء، وآلية استخدامها.

10- صعوبات الدراسة:

تخللت الدراسة جملة من الصعوبات:

- صعوبة الإلمام و الإطار النظري للدراسة وذلك بسبب تشعب الرؤى وصعوبة ضبطها.
- نقص المراجع نظرا لحدثة الموضوع

11- خطة الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة صممت خطة تتكون من ثلاثة فصول:

- الفصل الأول: تحت عنوان: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية و الإدارة الإلكترونية، تم فيه التطرق إلى ثلاثة مباحث، حيث خص المبحث الأول عن ماهية الخدمة العمومية، المبحث الثاني ماهية الإدارة الإلكترونية، المبحث الثالث: بناء وتركيبية الإدارة الإلكترونية.
- الفصل الثاني تحت عنوان: تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وتم التطرق فيه إلى مبحثين، المبحث الأول: البرامج الهادفة لتنفيذ الإدارة الإلكترونية، والمبحث الثاني: التجهيزات المسخرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- الفصل الثالث: تحت عنوان: دراسة حالة بطاقة الشفاء بولاية عين الدفلى وتم التطرق في هذه الدراسة إلى ثلاثة مباحث: المبحث الأول، تقديم عام لووكالة عين الدفلى، المبحث الثاني: نظام الشفاء ، المبحث الثالث: بطاقة الشفاء.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية والإدارة الإلكترونية

المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية.

المبحث الثاني: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثالث: بناء وتركيبية الإدارة الإلكترونية.

تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد أهم الإستراتيجيات المتبعة لترشيد الخدمة العمومية وتقريب المواطن أكثر من الإدارة، وما أفرزه التحول نحو هذا المشروع من تحولات على مستوى مفهوم الخدمة العمومية، وهل حتما نتجه نحو مقولة نهاية الإدارة التقليدية، خاصة وانه نموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات و إنجاز المعاملات، وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي، ونقله نوعية في نموذج الخدمة العمومية، لقد مثلت الإدارة الإلكترونية حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم الخدمة العمومية، مما نتج عنه تحولا جوهريا في طرق أداء الخدمات للمواطنين في مرحلة إتسمت بتشكّل معالم ومنطلقات مغايرة توحى بنهاية التعقيدات، والمعوقات تعترض الخدمات العمومية. إنطلاقاً من الإطار المفاهيمي فإننا في هذا الفصل سنحاول ضبط المفاهيم الرئيسي لكل من الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية.

يتطرق هذا المبحث لمختلف المفاهيم المرتبطة بالخدمة العمومية، فيتناول الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية، بدراسة أبعاد المفهوم وما يرتبط بالخدمة العمومية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية.

ينطوي مفهوم الخدمة على عدة تعاريف: من أهمها:

- يركز الدكتور ثابت عبد الرحمان إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين:

أولاً: مفهوم الخدمة للعامة كعملية: حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها للمنظمات الحكومية، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات و تشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاث أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

أ- **الأفراد:** إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته.

ب- **الموارد:** أي عمليات الخدمة التي يتم إجرائها على الأشياء، وليس على الأفراد وتسمى عمليات الخدمة التي يتم إجرائها على الأشياء، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية وغيرها.

ج- **المعلومات:** وهي أحد أنواع الخدمة العمومية، ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، كحصوله للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعملية تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات¹.

ثانياً: مفهوم الخدمة العمومية كنظام: إنطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

- **نظام عمليات التشغيل أو إنتاج الخدمة:** وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

¹ - عبد الكريم عاشور، دور الإدارات الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة قسنطينة، 2010، ص 41.

- نظام تسليع الخدمة: ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليع النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة. ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكليين:

أ- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن).

ب- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني، غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية (Front office)، أو المنظورة في نظام الخدمة، وتعبير المكتب الخلفي (Back office) بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة¹.

• وأيضاً فمن أشهر وأهم التعاريف المخصصة للخدمة العمومية هو ذلك الصادر من طرف مدرسة الخدمة العمومية، هو أن الدولة ليست السلطة التي تقود سيادتها، إنها تآزر خدمات عمومية منظمة ومراقبة من قبل حاكمين ومن هنا يظهر مفهوم الخدمة العمومية:

- هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين.

- الدولة هي تنظيم إجتماعي مشكل أساسا من طرف مجموعة من المصالح العمومية. تعرض هذه المصالح على أساس مجموعة من التنظيمات مخصصة لإرضاء بعض الحاجات و المصالح الفردية والجماعية للأمة².

- مما سبق فإن مفهوم الخدمة العمومية يشير إلى ذلك النشاط الذي يهدف إلى تحقيق منفعة عامة تقع على كاهل الدولة من خلال المؤسسات سواء إقتصادية، أو خدماتية وغيرها، وذلك عن طريق التدخل في الإدارة العامة لها، لضمان المنفعة العامة للمواطن.

المطلب الثاني: أنواع الخدمة العمومية:

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات، يمكن حصرها فيما يلي:

1- الخدمات الإدارية: مثلا خدمة الحالة المدنية بالبلديات.

¹ عبد الكريم عاشور، المرجع نفسه، ص ص 41، 42.

² عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، (دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر)، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، الجزائر: جامعة الجزائر، 2007، ص 55.

- 2- الخدمات الاجتماعية والثقافية: مثلا خدمة التمدريس الإلزامي، الخدمات الصحية.
- 3-الخدمات الصناعية والتجارية: مثلا خدمة مؤسسة المياه، خدمة مؤسسة الكهرباء والغاز.
- وهناك ثلاثة أنواع من الخدمات العمومية حسب التصنيفات التالية:
- 1- من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: نجد صنفان: خدمة فردية وخدمة جماعية.
- 2- من حيث طبيعة إستهلاك الخدمة: نجد صنفان: خدمة ذات إستهلاك إجباري وخدمة ذات إستهلاك إختياري.
- 3- من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة: نجد في هذه الحالة ثلاثة أصناف من الخدمات.
- أ- خدمة مجانية: تقدم دون مقابل تحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدولة مثلا حملات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية...
- ب-خدمة بالمقابل: يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها مثلا الكهرباء المنزلية، الماء الشروب ... الخ.
- ت- خدمة عمومية مدعمة: يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منها والباقي دعم حكومي لها: النقل العمومي، السكن، ... الخ.¹
- ويذهب البعض إلى تصنيف الخدمة العمومية إلى صنفين وفق المعيار التسويقي:
- أ- الصنف الأول: يتمثل في الخدمات غير المسوقة المقدمة والمفروضة على الجميع (للمواطنين والمقيمين)، من قبل القوة العمومية، والحصول عليها مجاني، وإنتاجها يمول بواسطة أموال عمومية مغذات من الإيرادات العامة للدولة من الحصيلة الجبائية خصوصا. مثلا: الأمن، الدفاع، خدمات البلدية، الإنارة العمومية، النظافة العمومية، حماية البيئة .. الخ.
- ب-الصنف الثاني: يتمثل في الخدمات المسوقة والمقدمة للأفراد بشكل إختياري، وطريقة الحول عليها بمقابل يغطي إجمالي تكلفة الخدمة المقدمة. مثلا: الكهرباء، الغاز، الماء... الخ، أو تكون مدعمة جزئيا من الخزينة العمومية، مثلا: نقل عمومي، سلع وخدمات، تذكرة الدخول للمتحف، والملاعب...².

¹- فضاء الجامعة الجزائرية،(الخدمة العمومية)،كلية العلوم الاقتصادية وفروعها ، التاريخ: 2013/11/23، على الرابط التالي: <http://www.tassilialgerie.com/vb/showthread.php?=17209> ، تاريخ الإطلاع: 2016/02/17.

²- المرجع نفسه.

المطلب الثالث: مميزات الخدمة العمومية.

من خلال نتائج الأعمال والدراسات التي خلص إليها معظم العلماء الباحثين في مجال علم الإدارة العمومي، أكدوا أن كل عملية التسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة، تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها، ومميزاتها المتمثلة فيما يلي:

1- معيار المساواة: يعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الإلتحاق الحزبي... إلخ، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة.

2- معيار الاستمرارية: هذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرقي العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم، وهذا ما يتعين على الدول حماية المؤسسات والإدارات العمومية من حالات الفشل والإفلاس، كما يستوجب كذلك في حالات الإضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي، الإلتزام بالحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض نشاطات الخدمة العمومية.

3- معيار التطور: هذا المعيار يسمح بتكييف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي، والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثلا إدخال البطاقات البيومترية في الحالة المدنية ومعالجة العمليات الجارية الحسابية بالنظم الآلية الحديثة، وتحديث وسائل النقل الجماعي كالميترو، و القطار الكهربائي ... الخ.

4- معيار المجانية النسبية: إمتداد المعيار للمساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعيتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم إعتداد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع، مثلا خدمة الصحة والأمن ... إلخ، ثم ترتب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تعدد التسعيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقتضي معيار المساواة في التعامل، بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل، مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية، كالسكن، التأمين، السياحة، والترفيه ... الخ.

5- معيار الشمولية: إنطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان، ومن ثم فإن

هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.

6- معيار الفعالية: الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الإستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية)، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية، في مجال النقل والكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة، والأمن و شق الطرق، والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.

7- معيار التضامن: الخدمة العمومية ما هي إلا تعبيراً عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانياً، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان، بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية

المطلب الرابع: نظم الخدمة العمومية.

يمكن تقسيم نظم الخدمة العمومية كما هو معمول في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين: نظام الخدمة العامة المفتوحة، ونظام الخدمة العامة المقفلة.

1- نظام الخدمة العامة المفتوحة: حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية، يتم إعداد الفرد لها، ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية، وتقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقاً لنوع الخدمة، حيث يتم تعيين العاملين تبعاً لمتطلبات العمل الحقيقية، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة. وإن منظمات الخدمة العامة قبل توظيف الأفراد تقوم بتحديد الشروط الواجب توفرها في المرشحين للوظائف العامة، إلى جانب إجراء مقارنة بين الوظائف المتشابهة، بهدف الحد من الإزدواجية في المسؤوليات والتضارب في الاختصاصات، حيث تدون مهام كل وظيفة في كتيب خاص يسمى كتيب المهام.

يمتاز نظام الخدمة العامة المفتوحة بجملة من الخصائص تتمثل في:

أ- البساطة: يظهر من خلال:

- لا تبذل المنظمة جهداً في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم، وتحمل نفقات هذا الإعداد.

- لا مسؤولية الإدارة عن التدريب أثناء العمل، فالموظف مسؤول عن تحسين مستواه بنفسه.
- ب- مرونة النظام: تترجم حرية الإدارة في التخلي، وإلغاء الوظائف التي لم تعد الحاجة إليها قائمة، كما يعطي هذا النظام هامش حرية للموظف، كي يبحث علة وظيفة أخرى.
- ج- إقتصادية النظام: تتبع إقتصادية النظام من الاعتبارات التالية:
 - التعيين في الوظيفة تتم وفق الاحتياجات الحقيقية للعمل، كما للإدارة حق الاستقادة من العناصر المتخصصة، التي يتم إعدادها في القطاعات الأخرى.
 - عنصر الانفتاح على المجتمع، وعدم تمييز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى.

إلا أن النظام المفتوح للخدمة العمومية عيوب تكمن في أنه يتطلب العمل بالمنظمات العامة نظام ما، وذهنية خاصة، ومهارات تختلف عن المهارات المطلوبة في القطاعات الخاصة، إضافة إلى إفتراضية وجود أنظمة تعليمية تشمل مختلف التخصصات، تقوم بإعداد موظفين مؤهلين، وتضمن توفيرهم للمنظمة العامة، وبالتالي هناك حاجة لوجود قطاع خاص متطور بتبادل الخبرات في إطار متكامل مع القطاع العام، بهدف نقل الخبرة وتنمية المهارات¹.

2- نظام الخدمة العامة المقفلة: وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمررت التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات، واكتشاف الإستعدادات، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات. ويتركز نظام الخدمة العامة المقفلة على محورين هما كالتالي:

أ- قانون الموظفين: هو مجموعة قواعد قانونية محددة لأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية، تجعلهم يتميزون عن الموظفين في القطاعات الأخرى، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة، تتعلق بالتعيين، والمعاملة المالية، والإنجازات والمنافع المادية، والمعنوية المختلفة، كما يحدد أيضا كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف، ومختلف الإجراءات الجزائية، الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في الخدمة العامة.

ب- حياة وظيفية متميزة: يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة لإدارة على استخدام عامل، إستنادا للعديد من الاعتبارات، تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المنظمة، وما يمكن

¹ - عبد لكريم عاشور، المرجع السابق، ص 43.

أن يقدمه طول حياته من خلال أدائه لوظائف كثيرة، يقوم نظام الخدمة العامة المقفلة على بعض المميزات هي:

- إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها.
- رعاية الموظفين، وتنمية الحس الوظيفي لديهم، أي الشعور والالتزام بالمصلحة العامة.
- الإعداد والتدريب لدى الإدارة يجعلها تحصل على كل احتياجاتهم من العناصر البشرية، دون الاعتماد على عناصر خارجية مثل سوق العمل، نظام التعليم السائد، أم عيوب هذا النظام يمكن إجمالها كالآتي:

○ صعوبة قيام الإدارة بعمليات ترتيب الوظائف والترقيات والعلاقات، مما يضفي التعقيد في الهياكل الإدارية.

○ إشكالات قياس حجم الإنتاجية، ومقارنتها بين القطاع العام والخاص.

○ كثرة الحقوق والإمميزات للعاملين تؤدي في العادة إلى كثرة الخمول، والإشكالية والقضاء على عنصر التجديد والإبتكار، مع إشكالات الرواتب وإمكانية استقطابها للكفاءات، والخبرات التي تحتاجها الإدارة¹.

المبحث الثاني: ماهية الإدارة الإلكترونية.

يتناول هذا المبحث الإدارة الإلكترونية من خلال نشأتها، و محاولة ضبط مختلف التعاريف المقدمة حولها، كذلك دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية، ومبادئ، أهداف، خصائص، عناصر الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: نشأة وتعريف الإدارة الإلكترونية.

أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية.

يرجع ظهور تطبيقات الإدارة الإلكترونية إلى الإنجازات الهائلة في صناعة الحاسوب والبرمجيات المختلفة، وثروة الإتصالات وشبكة الأنترنت، وظهر أدوات تطوير نظم المعلومات، وكثرة الشركات والمؤسسات التي أخذت على عاتقها تطوير البرمجيات التي لها علاقة مع الإدارة الإلكترونية، ومنه فإن نشأة الإدارة الإلكترونية هو نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الإتصال الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.

¹ - عبد الكريم عاشور، المرجع نفسه، ص ص 43، 44.

إن بدايات الإدارة الإلكترونية بدأت منذ سنة 1960 عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات (wordprocessing)، وأن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر سنة 1964 عندما أنتجت هذه الشركة جهاز طرحته في الأسواق أطلق عليه إسم MT/ST (للشريط الممغنط، وجهاز الطابعة المختار)، حيث كانت هذه الطابعة مع شريط ممغنط فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم تخزين الكلمات على الشريط الممغنط حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها مع الشريط على الطابعة بعد أن نضع إسم وعنوان الشخص المرسل إليه، وعند النظر لهذه الرسالة نجدها مطبوعة بشكل جيد وواضح، وبالتأكيد هذه العملية وفرت جهد كبير وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم¹.

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة ولم تصل إلى الصور الرسمية إلا متأخرا، حيث بدأت بالظهور بشكل في أواخر 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة².

ثانيا: مفهوم الإدارة الإلكترونية.

تعد الإدارة الإلكترونية إحدى المفاهيم التي حلفتها الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن للطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس ويعملون ويتبادلون للعلاقات الإجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع الأرض، إن العامل المشترك في ذلك هو إتاحة توفير المعرفة بأقل تكلفة ممكنة وبأسرع وقت ممكن.

هناك للعديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح:

1- الإدارة الإلكترونية حسب نجم عبود نجم: " هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنيت وشبكات الأعمال"³.

¹- علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، عمان: دار وائل للنشر و التوزيع، 2007، ص ص 32، 33.

²- عبد الكريم عاشور، المرجع السابق، ص 12.

³- نجم عبود، الإدارة الإلكترونية (الإستراتيجية والوظائف والمشكلات)، السعودية: دار المريخ، 2004، ص 127.

- 2- أحمد محمد غنيم يعرف الإدارة الإلكترونية على أنها: " هي أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء¹.
- 3- يعرفها أيضا محمد سمير أحمد، بأنها تنفيذ الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المؤسسات من خلال استخدام شبكات الإتصالات الإلكترونية².
- 4- كما عرفت من طرف البنك الدولي: بأنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنون والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات وزيادة الشفافية وتعزيز دور المجتمع³.
- 5- وتعرف الإدارة الإلكترونية أيضا: على أنها عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام وللمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا⁴.
- ومنه يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها الإستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في القيام بجميع العمليات الإدارية.

1- أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية (آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل)، المكتبة العصرية، (بدون بلد نشر) 2004/2003، ص 30.

2- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، الأردن: دار المسيرة، 2009، ص 43.

3- نجم عبود، المرجع السابق، ص 121.

4- علاء عبد الرزاق السالمي، المرجع السابق، ص 34.

المطلب الثاني: دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

إن موجة التغيير في مجال تقديم وإيصال المعلومات قد دفعت بجميع الحكومات للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، لذلك تجد هناك عدة تطورات دفعت باتجاه اعتماد الإدارة الإلكترونية منها ما يتعلق بالمسؤولين الحكوميين الذين يقومون بتطوير طرق جديدة لتطوير العمل الحكومي، ولزيادة الكفاءة في توصيل الخدمات وأحيانا استجابة لضغوط المواطنين أو قطاع الأعمال أو لأطراف أخرى لها علاقة بالعمل الحكومي.

ولهذا نجد في كل دولة هناك دوافع تظهر في الواقع تدعو إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية على حساب دوافع أخرى، حسب وضع الدولة الإقتصادي، السياسي وغيره، وأهم هذه الدوافع نجد:

أ- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به: إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثير تتمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة لها الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.

ب- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية: حيث دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامه معيارا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه من الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها.

ج- التحولات الديمقراطية: و ما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية او تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية والدولية. إن تغير الأوضاع الدولية فرض واقع أجبر الجميع على الدخول فيها،و الذي لا يستطيع المواكبة سوف يعيش في عزلة دائمة، وذلك يعني تضرر الدولة ومواطنيها.

د- تزايد الضغط للسعي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع وأسهل: قدم تدعيم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليا إتخاذ القرار السياسي.

هـ - حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي: من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور وحديث.

و- الكفاءة في تقديم الخدمات العامة: فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء، وتحسين التدخل وأيضا تخفيض التكاليف والتقليل من سلبيات البيروقراطية، من خلال إعادة هندسة الإجراءات، وهذا يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم.

- تقديم خدمات جديدة و متطورة: وتعتبر من أهم الدوافع للإدارة الإلكترونية وترتكز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على خدمات، ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة كما ذكرنا، وتشديد المراقبة وإجراءات أفضل من خلال إستخدام التقنيات التي تحسن من نوعية الخدمة.

- اللامركزية: هو هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة مع وجود تجانس في نوعية الأفراد مع أنه من الصعب على الحكومة الإلكترونية التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت على البيروقراطية من فترة طويلة.

- السيطرة الإدارية: إن التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الإلكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة، وتوقع الخلل، وتتبع معاملات المواطنين، والتقليل من البيروقراطية، و يمنع إحتكار الحكومة لصالح فئة معينة وهذا يحقق تطورا إقتصاديا أسرع، واستقرار أكبر.

- طلب المواطنين: و خاصة لدى جيل الشباب الذي تعود على استخدام التكنولوجيا الحديثة والتي أصبحت جزءا مهما من روتين حياتهم.

- زيادة مساهمة المواطنين: يطالب المدافعون عن الإدارة الإلكترونية بزيادة مساهمة المواطنين في الحكومة، حتى تعطيهم شعورا بالمشاركة في إتخاذ القرار، أما من جانب الحكومة فيمكنها الإتصال مع المناطق النائية والأقليات، وإرسال وإستقبال المعلومات، وأيضا فتح المجال لعمل لقاءات بي المواطنين من أجل توفير الفرص للأشخاص اللذين لديهم نفس الإهتمامات والآراء وتبعد بينهما المسافات.

- الشفافية: إن دعم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي، و يزيد من تعقيدات الإجراءات الروتينية، ويجعل من الديمقراطية هدفا مستحيلا، ويزيد من حالات التشاؤم لدى المواطنين، وتقليل من المساعدات الخارجية للدول، فالإدارة الإلكترونية تقلل من الرشاوي وتزيد من الشفافية السياسية، وتزيد من ثقة المواطنين بها.

- التنمية الاقتصادية: لها علاقة مباشرة بالشفافية، فالدول التي تتطلع إلى التطوير الإقتصادي يكون لديها دافع قوي للإتجاه نحو مشروع الإدارة الإلكترونية، وخاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب الإستثمارات الأجنبية، وتحسين صورتها أمام المستثمرين، فالإدارة الإلكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات، وها جانب من جوانب إلتزامها بإجراء تغييرات للدخول إلى إقتصاد المعرفة¹.

المطلب الثالث: أهداف ومبادئ الإلكترونية.

أولاً: الأهداف:

- تسعى الإدارة الإلكترونية لتحقيق جملة من الأهداف هي كالتالي:
- تقديم الخدمات للمستخدمين خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي.
- تعميق الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- الحفاظ على أمن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها.
- إدارة الملفات واستعراض المحتويات بدلا من حفظها، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.
- التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.
- إختصار الوقت وسرعة إنجاز المعلومات، حيث أن التعامل الإلكتروني يتم بشكل آني دون إنتظار.
- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده، إذا لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددتها.

- التحول نحو الخدمة العامة بالآليات التقنية الحديثة.
- التحول نحو شفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات.²

ثانياً: المبادئ.

¹- مختار حماد، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 2001، ص ص 13، 14.

²- محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص 73.

تتلخص أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

- **تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:** وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، لأن فيا لإدارة دائما التركيز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة، وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية.
- **التركيز على النتائج:** ونقصد به أن اهتمام الإدارة ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، لأن المواطنين لا تهمهم كثيرا فلسفة العمل أو الشعارات البراقة، وإنما الشيء الذي يهمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها في أرض الميدان، وبمعنى آخر ينبغي أن تحقق الإدارة الإلكترونية فوائد للجمهور تتمثل في تحقيق العبء على المواطنين من حيث الجهد المال والوقت، وتوفير خدمة دائمة على مدار الساعة وإنجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع، وكذلك الحصول على خدمة بصورة مبسطة وميسرة، ودفع الفواتير عن طريق بطاقات الإئتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف والغاز لدفع الفواتير المطلوبة.
- **سهولة الاستعمال الإتاحة للجميع:** ونقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل، العمال، المدارس، المكتبات، وذلك لكي يتمكن كل مواطن وكل وafd من التواصل مع الإدارة الإلكترونية، كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهولة الإستعمال بحيث يمكن ربط الإتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة.
- **التغير المستمر:** وهذا مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، لأن الإدارة الإلكترونية تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء، سواء بقصد ترضية الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة، وفي جميع الحالات، فإن الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل.
- **تخفيض التكاليف:** وهذا يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنها تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع

نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم¹.

المطلب الرابع: خصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية.

للإدارة الإلكترونية جملة من الخصائص والعناصر التي هي كالتالي:

أولاً: الخصائص.

من تعريفنا للإدارة الإلكترونية على أنها الاستغناء عن المعاملات الورقية، وإحلالها بالمكتب الإلكتروني باستخدام التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات على عكس الإدارة التقليدية، هذا جعل الإدارة الإلكترونية تتسم بجملة من الخصائص يمكن إجمالها كالتالي:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة و كأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة إتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم كبير في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات إتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم اكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم بناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد.
- السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، كما أنها إدارة بلا ورق، مما يقلل على مشكلات وعمليات الحفظ والتوثيق وفتح

¹- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت: دار الغرب الإسلامي، 2006، ص

المجال نحو استخدام حفظ أرشيف إلى مجالات أخرى، وتسهيل الإتصالات داخل المؤسسة، وخارجها ودقة ووضوح الوظائف الإدارية لدى المنظمات.

- التواصل الدافع فهي إدارة بلا زمان، إذ تستمر 24 ساعة متواصلة الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الإنتظار، ويزيد من جودة الخدمات المقدمة للمواطن¹.

ثانياً: العناصر

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي: عتاد الحاسوب، البرمجيات، صناع المعرفة.

1- **عتاد الحاسوب:** يقصد به أجهزة الحاسوب ملحقاتها، ونظراً لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء إمتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين هما.

- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.

- ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية و برمجيات نظم المعلومات.

2- **البرمجيات:** هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسوب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة²، وتشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل، ونظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات، مثل برامج البريد الإلكتروني، برامج التجارة، برامج إدارة المشروعات... وغيرها³.

3- **صناع المعرفة:** هو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات والمديرون والمحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المؤسسة، فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلف ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية، عن طريق طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري، وفق ما يتمتعون به من خبرات، ومعارف في مجال المعلوماتية⁴.

1- عبد الكريم عاشور، المرجع السابق، ص 18.

2- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، الرياض: الإدارة العامة للنشر و التوزيع، 2005، ص 25.

3- عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 29.

4- سعد غالب ياسين، المرجع السابق، ص 25.

المبحث الثالث: بناء وتركيب الإدارة الإلكترونية:

يتناول هذا المبحث متطلبات الإدارة الإلكترونية كمطلب أول، المطلب الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية، المطلب الثالث: شبكات الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهيكل والتشريعات التي تقوم بها الإدارة التقليدية، وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها، وبالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية إلى حيز الواقع العملي، فإن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها:

أولا: المتطلبات الإدارية: وتتمثل فيما يلي:

1- وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس: ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الإستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية، والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة.

2- القيادة والدعم الإداري: من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن إلتزام القيادة يعتبر أمرا ضروريا لدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المؤسسة، كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة وإهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.¹

3- الهيكل التنظيمي: إذ يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق إستحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة

¹ - سعد غالب ياسين، المرجع نفسه، ص 25.

الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر فعالية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل المتطورة.

4- تعليم وتدريب العاملين، نوعية وتهيئة المتعاملين: تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية للملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على طاقة المستويات، بالإضافة إلى نوعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الإستعداد النفسي والسلوكي والتقني و المادي وغير ذلك من متطلبات الإدارة الإلكترونية.

5- وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات: أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها أسست لأداء العمل وفقا لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، كذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى بيئة قانونية وتشريعية مختلفة، كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية و المصادقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها¹.

ثانيا: المتطلبات البشرية: يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن إستثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة، وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر منشأ الإدارة الإلكترونية، فهو الذي إكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري، فهم الخبراء المختصون العاملون في حق المعرفة، الذين يمثلون البيئة الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة، يتولون إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية ومنهم: المديرون، والوكلاء و المساعدون، المبرمجون، ضابط البيانات، والمشغل أو المحرر.

ثالثا: المتطلبات التقنية: وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الإتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل

¹- سعد غالب ياسين، المرجع نفسه، ص 37.

من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الانترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحسابات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن¹.

رابعاً: المتطلبات الأمنية: تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونياً، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها تطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونياً لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها، حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني و السرية الإلكترونية على مستوى عالٍ لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث، والتركيز على أمن الدولة والأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البروتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة مرور².

خامساً: المتطلبات السياسية: حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الإلكتروني، ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، عن طريق تقديم العون المادي، والمعنوي للمساعد على إجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية³.

المطلب الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية.

تؤدي الإدارة الإلكترونية عدداً من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري، وتغيراً جذرياً في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

1- التخطيط الإلكتروني: يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي بثلاث

سمات:

- أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، والمرنة والآنية، وقصيرة الأمد و القابلة للتجديد، و التطوير المستمر.
- أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.

¹- عبد الناصر موسى ومحمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي) دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة)، مجلة الباحث، العدد 09 مارس 2011، جامعة بسكرة ، الجزائر، ص 91.

²- سعد غالب ياسين، المرجع السابق، ص 88.

³- عبد الكريم عاشور، المرجع السابق، ص 25.

- أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكترونية، إنطلاقاً مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة، عبر الشبكات المحلية والعالمية، مما يحقق القدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار، وهذا يعطي أفضلية وميزة لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي¹.

2- التنظيم الإلكتروني: يرى الدكتور نجم عبود أن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي، يقوم أساساً على الوحدات الصغيرة، والشركات دون هيكل تنظيمي، كما حدث التغير في مكونات التنظيم.

وبالتالي يصبح التقسيم الإداري قائماً على أساس الفرق، بدلاً من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الإستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتياً، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة².

3- الرقابة الإلكترونية: التي تسمح بالمراقبة الآتية من خلال شبكة المؤسسة، والشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية إكتشاف الانحراف، أو الخطأ، وعملية تصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين، والعاملين، والموردين، والمستهلكين، فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية.

¹- عبد الكريم عاشور، المرجع نفسه، ص 30.

²- نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص 247.

4- القيادة الإلكترونية: والتي تنقسم إلى ثلاثة أنواع:

أ- القيادة التقنية العملية: حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الأنترنت و هي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة وتمكن القائد الإلكتروني من إمتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة، والبرمجيات، والشبكات، والتطبيقات، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة، هي سرعة الحرفة، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال، وإتخاذ القرارات.

ب- القيادة البشرية الناعمة: تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية بالقدرة العالية على المنافسة، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

ج- القيادة الذاتية: تركز على جملة من المواصفات يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الأنترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس، والتركيز على إنجاز المهمات، والرغبة في المبادرة، إضافة إلى المهارات العالية، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

المطلب الثالث: شبكات الإدارة الإلكترونية.

تعتبر الشبكات عنصرا مهما وأساسيا وسببا في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتأخذ الشبكات الإلكترونية أشكالا مختلفة تبعا لطبيعة الإدارة ومستوى جاهزيتها، والتي تشمل الشبكات التالية:

1- شبكات العمل الداخلية للمنظمة: (الانترنت): هي شبكة الشركة الخاصة وتعتمد على تقنية الانترنت، وتقوم الشبكة الداخلية للمنظمة بتقديم كل المعلومات التي يحتاجها كل العاملين داخل المنظمة، من معلومات داخلية، فهي تقتصر على العمال الذين ينتمون للمؤسسة، لا يمكن لغيرهم الدخول إلى مواقع الشبكة، وتقدم لشبكة الانترنت حماية وسيطرة عالية على مواردها من المعلومات.

2- الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء: هي عبارة عن شبكات انترنيت داخلية توسعت وامتدت خدماتها إلى مستخدمين خارجيين، مخولين من داخل المنظمة الداخلية، وتمثل شبكة محمية دورها الربط بين المنظمة، أو للشركة، أو المجهزين، أو الشركات، إذ ينبغي على المستخدمين لهذه الشبكة تقديم كلمة المرور، لأنها منظمة خدماتها لا توجه إلى كل الناس، بقدر ما استخدمها مخصص لفئة معينة.

3- شبكة الأنترنيت: وهي شبكة معلوماتية عالمية، تمثل توصيلات تعاونية للعديد من شبكات الحاسبات الآلية، مكونة بذلك من حواسيب آلية مختلفة تم توصيلها بطريقة مبسطة وسهلة، بحيث تبدو وكأنها قطعة واحدة، أو نظام واحد.¹

¹ - عبد الكريم عاشور، المرجع السابق، ص ص 26، 28.

الفصل الثاني:

تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر

المبحث الأول: البرامج الهادفة لتنفيذ الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: التجهيزات المسخرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

في ظل التطورات التقنية المتلاحقة في عالمنا اليوم، أصبح من المهم ومن الضروري للدول أن تستثمر تلك التقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات، في تطوير منظماتها وفي تطوير وسائل وأشكال تقديمها للخدمات العامة، وعلى غرار باقي الدول توجهت الجزائر نحو دخول هصر المعلومات، ومواكبة التطورات الخاصة لترقية وظائف المؤسسات الحكومية، ومنظمات الخدمة العامة، التي تبنت إحداث سلسلة من التغيرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية، بغية تجسيد الإدارة الإلكترونية، ومن ثم الخدمات العامة الإلكترونية، وذلك قصد البحث عن سبل ترشيد الخدمة العمومية و الارتقاء بمستوى الخدمات العامة المقدمة للمواطنين. و لإبراز منجزات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر فإننا سنتناول في هذا الفصل عدة عناصر، العنصر الأول البرامج المتعلقة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، العنصر الثاني الوسائل المسخرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، العنصر الثالث بعض نماذج تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المبحث الأول: البرامج الهادفة لتنفيذ الإدارة الإلكترونية.

إتجهت الجزائر لتطبيق الإدارة الإلكترونية ولتطبيقها اتبعت برامج تهدف إلى ترسيخ مشروع الإدارة الإلكترونية، وفي هذا المبحث سنتطرق إلى هذه البرامج في المطالب التالية، المطالب الأول: النفاذ إلى مجتمع المعلومات، المطالب الثاني: إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013، المطالب الثالث: إصلاح قطاع البريد و الإتصال، المطالب الرابع: عصرنة قطاع الإدارات العمومية.

المطلب الأول: النفاذ إلى مجتمع المعلومات.

إن هدف الحكومة الجزائرية من تطبيق الإدارة الإلكترونية هو النفاذ إلى مجتمع المعلومات و التحول إل مجتمع رقمية يعتمد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتقنيات الحديثة وذلك لتحقيق تنمية شاملة بصفة عامة، وخدمة عامة رشيدة بصفة خاصة. وقد توجهت الجزائر إلى بناء مجتمع معلومات ويظهر هذا من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولين والبرامج التنموية الهادفة إلى تطوير قطاع الإعلام والاتصال.

- في الوثيقة التي قدمتها الجزائر ل قمة مجتمع المعلومات التي عقدت بسويسرا 2003 GRAS أظهرت النوايا للولوج إلى مجتمع المعلومات، والتي جاء فيها أن الجزائر تعتبر أن النفاذ إلى شبكة المعلومات يشكل شرطا أساسيا لكل تقدم سياسي، واقتصادي، واجتماعي، وثقافي، وهذا يتطلب توفر بنيات قاعدية في مجال الاتصالات، وقد حددت الوثيقة المسؤوليات الجديدة لوزارة البريد والمواصلات التي أصبحت تسمى وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث تحدد مهامها في تدارك التأخر في مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- في الخطاب الذي ألقاه رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة بتاريخ 2005/11/16 في القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقد بتونس 2005 GRAS ، حيث اتحد على الإصلاحات الاقتصادية وتحرير قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتأكيد على الإجراءات التي اتخذت اتجاه المواطنين والعملاء الاقتصاديين بهدف تشجيع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، منها مشروع أسرتك، مشروع الحظيرة الوطنية للإعلام الآلي سيدي عبد الله، ومشروع تزويد المدارس الجزائرية بأجهزة الكمبيوتر.

- في تدخل للسيد حاتم الحسيني مدير مجتمع المعلومات بوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال على هامش الصالون الدولي للإعلام الآلي وتقنيات مكاتب الإعلام والاتصال، حيث شكلت الجزائر الإلكترونية 2013 بوابة للمواطن الإلكتروني في محور ندوتين في المؤتمر، حيث أكد حاتم الحسيني أن الجزائر الإلكترونية 2013 تتمحور حول الإدارة الإلكترونية والمواطن الإلكتروني، وأكد تطوير الإدارة الإلكترونية والتي تدور حول عصرنة قطاع العدالة وتعزيز نشاطات الإدارة الإقليمية والمركزية إلى جانب تحسين نوعية حياة المواطنين من خلال الخدمات الإلكترونية.

- في الكلمة التي ألقاها الأمين العام لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال السيد محمد بلعيد بمناسبة إفتتاح الطبعة الرابعة عشر للصالون الدولي لتكنولوجيات المستقبل بوهان من 13 إلى 15 ماي 2013، التي جاء فيها على أن مستقبل الجزائر مرهون بالتحكم في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فمسايرتها للتطور الذي يشهده العالم لن يأتي إلا بتقليص الفجوة الرقمية بيننا وبين الدول المتطورة بتوفير الوسائل المادية والبشرية التي توصلنا إلى مجتمع مبني على المعرفة، ولبلوغ هذه الغاية لا بد أن تكون الإنطلاقة من المدرسة باعتبارها اللبنة الأولى لتلقي المعارف ونقلها للأجيال الصاعدة بوسائل ومناهج حديثة¹.

- في مؤتمر جنيف الذي عرضت فيه وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال زهرة دردوري الإستراتيجية الجزائرية لبناء مجتمع المعلومات القائم على المعرفة، حيث أكدت خلال المنتدى العالمي للقمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقد من 10 إلى 30 جويلية 2014 في العاصمة السويسرية، أن الجزائر عملت على تجسيد الإلتزامات التي اتخذتها بمناسبة انعقاد القمة العالمية لمجتمع المعلومات في تونس 2005 باعتماد استراتيجية لبناء مجتمع المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة، وبهدف منتدى جنيف إلى عرض التقدم المحقق في مجال تنفيذ قرارات القمة العالمية لمجتمع المعلومات بجنيف 2003 وتونس في 2005 قصد تجسيد استراتيجية عالمية لمجتمع المعلومات، وأكدت الوزيرة أن الندوة اعتمدت على التنمية المهيكلة المستدامة لفائدة كافة الفاعلين الاقتصاديين والاجتماعيين والمواطنين بصفة عادلة عبد كامل التراب الوطني، كما أنه لضمان تنمية متاغمة أدرجت الجزائر من بين أولوياتها الاستراتيجية

¹- حرز الله فؤاد حسن، الحكومة الإلكترونية في الجزائر: دراسة في إمكانية التطبيق، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، 2013، ص ص 58 - 60.

مفرطة الاستفادة من تكنولوجيات الإعلام والاتصال من خلال التكوين وضمان تطوير المهارات وتسهيل الانتقال التدريجي نحو مجتمع قائم على المعرفة، تنفيذ الإستراتيجية الوطنية للأنترنت ذو التدفق السريع والفائق للسرعة في الجزائر مما سمح بإنجاز إلى يومنا هذا ما لا يقل عن 780 ألف كلم من الألياف البصرية عبر التراب الوطني¹.

- الإتفاقية الجزائرية الكورية في الدورة الثامنة لأشغال هيئة التعاون الجزائر الكوري (تاسك فورس) 2011 حيث إتفقت الجزائر وسيول على تدعيم تعاونهما وتكثيف مشاركة المؤسسة الكورية من أجل إنجاز مشروع الإدارة الإلكترونية وإدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال بجميع المؤسسات وتهيئة أرضية رقمية متعلقة بالبنك الإلكتروني والتجارة الإلكترونية، إلى جانب التموين الإلكتروني للأسواق العمومية.

- وقد وجه وزير الخارجية مراد مدلسي دعوة رسمية للمؤسسات الكورية إلى الإستقرار بشكل مستديم في الجزائر والمشاركة في البرنامج الخماسي 2010-2014، الذي خصصت له الدولة ميزانية قدرها 286 دولار أمريكي، وقد تم إنشاء صندوق جزائري كوري للتعاون الصناعي، وإتفق الطرفان على إتخاذ إلتزامات صارمة أكثر في مجال التعاون الصناعي².

المطلب الثاني: إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013 للتحول نحو الإدارة الإلكترونية.

بقي مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى مرحلة متأخرة مفهوم يكتفه الغموض في أذهان المسؤولين والمختصين والقائمين على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، حيث يتضح من خلال النقاشات المختلفة انحصار المفهوم في ما يقوم به قطاع وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويبقى تطبيق الإدارة الإلكترونية مهمة هذا القطاع بشكل فردي، إلى غاية صدور مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، وهي الوثيقة التي صدرت في ديسمبر 2008 والتي تمثل حسب ما ورد فيها أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج إدارة إلكترونية متكاملة في الجزائر، وحسب ما جاء على لسان وزير البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال فإن الوثيقة

¹- أ. عادل غزال، (الحكومة الإلكترونية في الجزائر و النفاذ إلى مجتمع المعلومات)، 18 ديسمبر 2014، تاريخ الإطلاع

15 مارس 2016: عن الرابط الإلكتروني الآتي: <https://adelghazal.wordpress.com/2014>.

²- عبد الرحمان جعي، (جزايرس: الجزائر تستخدم الخبرة الكورية لإنجاح مشروع الإقتصاد الرقمي)، بتاريخ: 26 ماي

2011، على الموقع الإلكتروني: <http://www.djazairss.com/elayem/106667>

إن لم تكن هي مشروع الإدارة الإلكترونية، فإن الأكد أن الإدارة الإلكترونية هي جزء من هذه الوثيقة.

تعد الوثيقة برنامج مسطر الهدف منه النهوض بالاقتصاد الوطني وتحسين مكانة المواطن من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتطوير دعم المؤسسات الإدارية والاقتصادية، وتحسين مستوى معيشة المواطنين عن طريق استعمالهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى تسهيل عملية التسيير عبر توفر المعلومات والسرعة في العمل، توفير خدمات نوعية للمواطنين.

تتضمن استراتيجية الجزائر الإلكترونية 13 محورا رئيسيا، حيث تحدد الأهداف الرئيسية والخاصة، ومضمون ومحتوى هذه المحاور فيمكن تلخيصها كما يلي:

- **المحور الرئيسي أ:** تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية: (حيث) بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارة العامة.

- **المحور الرئيسي ب:** تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات وذلك من خلال إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاع الإقتصادي.

ودعم امتلاك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطوير تطبيقات تحسين أداء الشركات، تطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف الشركات.

المحور الرئيسي ج: تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال: بمواصلة عملية تعميم النفاذ إلى الأنترنت، إذ يجب توسيع هذا النفاذ من أجل السماح لكل المواطنين أينما وجدو عبر التراب الوطني بالاستفادة من الخدمات العمومية الإلكترونية، من قاعدة المعارف والعلم الهائلة المتمثلة في الأنترنت.

المحور الرئيسي د: دفع تطوير الإقتصاد الوطني: فالإقتصاد الرقمي يتمحور حول ثلاث مكونات أساسية: البرمجة، الخدمات و التجهيز. إن الهدف الأساسي لهذا المحو هو تهيئة للظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تطورا مكثفا عن طريق مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والتي تمت مباشرته في إطار إستراتيجية الجزائر الإلكترونية، توفير كل الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية والوطنية في

مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز وتوجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال نحو التصدير.

المحور الرئيسي ه: تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع: الهدف الرئيسي لهذا المحور يتمثل في إنجاز بنية تحتية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق للسرعة، مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة عن طريق تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات.

المحور الرئيسي و: تطوير الكفاءات البشرية: وذلك بتعزيز البنى التحتية وتعميم النفاذ إلى تكنولوجيايات المعلومات والاتصال بإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الكفاءات البشرية.

المحور الرئيسي ز: تدعيم البحث والتطوير والابتكار: يهدف هذا المحور إلى تطوير الخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، عن طريق تعزيز نشاط البحث التطوير والابتكار، وذلك عن طريق التنظيم والبرمجة وتثمين نتائج البحث، وحشد الكفاءات وتنظيم نقل التكنولوجيا والمهارات.

المحور الرئيسي ح: ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني: يهدف هذا المحور إلى تهيئة مناخ من الثقة يشجع على إقامة إدارة إلكترونية، وهو ما يتطلب تحديد إطار تشريعي وتنظيمي ملائم.

المحور الرئيسي ط: الإعلام والاتصال: بحيث يشكل الإعلام قيمة أساسية تتحول عند تحصيلها إلى معرفة يضيف عليها الإتصال ثراء وأهمية كبيرة، لهذا يهدف هذا الشق إلى التحسيس بدور تكنولوجيايات الإتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الإجتماعية والاقتصادية للبلاد، وذلك عن طريق إعداد وتنفيذ مخطط إتصال حول مجتمع المعلومات.

المحور الرئيسي ي: تنمية التعاون الدولي: الهدف منه تعزيز التعاون الدولي إلى تملك التكنولوجيايات والمهارات وتحسين صورة البلد خارجيا، وذلك بتفعيل المشاركة في الحوار والمبادرات الدولية وإقامة شركات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيايات والمهارات.

المحور الرئيسي ك: آليات التقييم والمتابعة: وذلك بإجراء تقسيم دوري لتنفيذ المخطط الإستراتيجي في الجزائر الإلكترونية.

المحور ل: إجراءات تنظيمية: ويهدف إلى وضع تنظيم التنفيذ الفعلي للمخطط الإستراتيجي في الجزائر الإلكترونية، وذلك من خلال تدعيم الإنسجام والتنسيق وطنيا وبين القطاعات، وتدعيم قرارات التدخل على مستوى القطاعات والهيئة المختصة.

المحور الرئيسي م: الموارد المالية: يستلزم تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية مواد مالية معتبرة، ويستحيل توفيرها من مصدر واحد، وبالتالي لا بد من استغلال جميع مصادر التمويل المتاحة استغلالا جيدا، كما أنه يجب أن تكون الإجراءات التشريعية أو المادية مقرونة بتقييم مالي دقيق إلى أبعد حد ممكن، ويستلزم الأمر كذلك ترتيب هذه الإجراءات حسب تأثيرها على التنمية الاقتصادية و الاجتماعية¹.

أهداف إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013:

- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات.
- التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.
- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا، وللمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة، كذلك تحقيق السياسية الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن. حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة خاصة الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد ووثائق الهوية والسفر كوسيلة لإنتشارها.²

¹- رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة ماجستير في العلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، 2011، ص ص 156 - 161.

²- عبد القادر بلعربي و آخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، ص 8.

المطلب الثالث: إصلاح قطاع الإتصالات والبريد:

لضمان ولوج الجزائر إلى مجتمع المعلومات قررت الحكومة الجزائرية إجراء إصلاحات لضمان التنافسية والتنوع في شتى المجالات الإقتصادية والاجتماعية والخدماتية وغيرها، هذه الإصلاحات تهدف أساسا إلى تكييف قطاع الاتصالات مع التوجهات الاقتصادية والتحول العالمية الناتجة عن تطور الأسواق والنمو التكنولوجي، من بين أهداف برنامج إعادة الهياكل الإتصالية، الرفع من العرض على الخدمات بإنجاز هياكل جديدة لتحسين الإرتباطية.

يتمحور برنامج الإصلاحات حول المحاور التالية:

1- إدخال تعديلات على الإطار التشريعي والتنظيمي المتعلق بالقطاع حتى تكوين الإصلاحات على قاعدة صلبة صحيحة وشفافة.

2- فصل الإستغلال والتنظيم والسياسية الإقطاعية وهذا بإعادة هيكلة وزارة البريد والإتصالات وتقسيمها إلى مؤسسة إتصالات، مؤسسة بريد، سلطة ضبط وفرع وزاري خاص بتحديد سياسة للقطاع فيما يخص البريد والإتصالات.

3- تحرير سوق الاتصالات والبريد وفتحها للمنافسة وترقية للمساهمات والاستثمارات الخاصة.

4- فتح رأس المتعامل التاريخي للمستثمر الإستراتيجي ثم عرض عمومي للأسهم في البورصة.

5- حماية وتطوير الخدمات الشاملة أو الكلية على كامل التراب الوطني.

6- يعتبر قانون 03-2000 بتاريخه 05 أوت 2000 حجر الزاوية لولوج الجزائر في مجتمع المعلومات وهو ينص على:

- فصل نشاطات البريد والإتصالات وإنشاء شركة حق خاص (إتصالات الجزائر) للخدمة العمومية مسيرة من طرف الوزارة.

- إنشاء مؤسسة ذات طابع صناعي وتجارب لاستغلال الخدمة العمومية للبريد (بريد الجزائر).

- إنشاء هيئة ضبط قطاع البريد والإتصالات والتي تتمتع بالاستقلالية.

- فتح سوق للاتصالات لمنافسة حسب 3 أنماط للخدمات: الرخصة، الإجازة أو التصريح. هذا للنصوص متمم بعدد من التطبيقات منها:

- المرسوم رقم 10-109 بتاريخ 03 ماي 2001 لتعيين أعضاء سلطة ضبط البريد والاتصالات.

- المرسوم رقم 01-123 بتاريخ 9 ماي 2001 المتعلق بكيفية استغلال كل نوع من الشبكات ومنها اللاسلكية والاتصالات.

- للمرسوم رقم 01-124 بتاريخ 09 ماي 2001 لتحديد إجراءات تطبيق المناقصات لمنح رخص الاستغلال في الاتصالات.

- للمرسوم رقم 01-417 بتاريخ 20 ديسمبر 2001، الذي ينص على إجازة إنشاء واستغلال شبكات عمومية للاتصالات بما فيها اللاسلكية كما أضيفت نصوص مهمة متعلقة بتنظيم الارتباطية، المنافسة، الخدمة الشاملة، استخدام الموارد النادرة، الترقيم، الموجات والترددات واقتسام الهياكل وفض النزاعات، وتحفظ الوزارة بمهمتين من أصل أربع وهما التنظيم والسياسة القطاعية.

✓ **إتصالات الجزائر:** أنشأت إتصالات الجزائر بموجب قانون 03-2000 بتاريخ 05 أوت 2000 المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والاتصالات والذي يفضل النشاط البريدي عن الإتصالي، وهي شركة ذات أسهم وبرأسمال عمومي تنشط في سوق الشبكات والخدمات الإتصالية الإلكترونية، وهي مؤسسة عمومية إقتصادية بدأت نشاطها الفعلي في 1 يناير 2003 وفروعها هي موبيليس الخلي وجواب لشبكة الأنترنت.¹

✓ **بريد الجزائر:** أنشأت بريد الجزائر في 14 يناير 2002 بموجب أمر تنفيذي، قانون 03-2000 يحدد الشروط العامة لاستغلال البريد والاتصالات من طرف المتعاملين، الإطار وأنماط ضبط الأنشطة المتعلقة بالبريد والاتصالات، والإطار القانوني لسلطة الضبط المستقلة، هذه الإصلاحات أميلت جراء تطور المحيط الداخلي والدولي بعد التطور الكبير لوسائل الإتصال الحديثة.

مهام بريد الجزائر تتمثل في منح واستغلال الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية والحوالات البريدية، وبيد الجزائر مدعوة اليوم بموجب القانون لضمان تطوير ومنح خدمات

¹- آمنة بن عبد ربه، الجزائر في عصر المعلومات سنة 2003- حصيدة وآفاق، رسالة ماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2006، ص 36، 37.

في ظروف موضوعية وشفافة في جو تنافسي مع الحفاظ على الصالح العام ومن بين الإجراءات التي اتخذتها بريد الجزائر:

- إدخال نظام ويسترن يونيون لتحويل الأموال بشكل أسرع.
- الإطلاع على الرصيد البريدي عن طريق الأنترنت.
- وضع موزعات نقدية في خدمة المواطن.¹

المطلب الرابع: عصرنة قطاع الإدارات العمومية.

تتلخص رهانات العصرنة في الجزائر في إدخال التكنولوجيا وتحويل المعرفة إلى خدمات، لمجار التطور الحاصل في البيئتين الداخلية والخارجية، لتحقيق رضا الموظف والمواطن وبلوغ جودة الخدمة والمنتوج، وجهود الدولة في عصرنة الجهاز الإداري تتمحور حول:

- عصرنة مناهج العمل وتعميم استعمال الإعلام الآلي وشبكة الإعلام الداخلية (intranet).

- تشجيع التكوين المتخصص وذلك بإعادة النظر في سياسة التكوين المعتمدة من طرف المدرسة الوطنية للإدارة ليرتكز التكوين ابتداءً من 2008 على تعليم وتكوين الأطارات السامية مع فتح مسابقة الإلتحاق لخريجي الجامعات والمعاهد في تخصصات محددة.

- تطوير و تعزيز الشفافية في المرافق العامة ، كما هو الحال في القطاع البريد و المواصلات الذي استطاع هذا القطاع الخروج من سياسة الإدارة التقليدية يخلق المنافسة بين الخواص (نجمة . جازي موبيليس).

كما احتفظت الدولة ببعض القطاعات كالتربية و الصحة ، كما تم إعادة هيكلة بعض المؤسسات العمومية كالكهرباء و الغاز الطبيعي التي تتحول من مؤسسة عمومية و تجارية تحت الوصاية إلى مؤسسة عمومية اقتصادية و تجارية ، و إنشاء مؤسسات مستقلة لتوزيع المياه و التهيئة، خاضعة لقواعد تجارية التسيير.

- أما فيما يخص الإدارة المحلية فقد ركزت الإصلاحات على ضرورة إعادة الإعتبار للجماعات المحلية (البلدية و الولاية) و إدخال تصنيف إداري جديد قائم على المحافظة على المناطق تعزيزا للديمقراطية المحلية ، و كون اللامركزية العمود الفقري لترشيد علاقة الدولة بالأقاليم و مبدأ أساسي للتنظيم الإداري .

¹ - آمنة عبد ربه، المرجع نفسه، ص 38.

- البرنامج الخماسي 2014/2010 يعتبر برنامجا طموحا أقره الرئيس عبد العزيز بوتفليقة ، و رصد له 682 مليار دولار و ذلك للإرتقاء بالجزائر إلى مصاف الدولة الراقية ، و قد كان للإدارة العمومية نصيبها من هذا البرنامج سعيا إلى عصرتها من أجل التكفل الأفضل باحتياجات المواطن و بالتالي ضمان أكبر قدر من الاستقرار و الانسجام الاجتماعي لذا على الإدارة العمومية السهر على تقييم خدمة عمومية ذات نوعية جيدة و الحرص على الإحترام و التقدير المواطنين سعيا لتطوير سبل التواصل بين الإدارات العمومية و المواطنين و من بين النقاط التي تنص عليها البرنامج :

✓ تحسين و عصنة المصالح العمومية .

✓ تنفيذ الإجراءات المتعلقة بتحديث و تأمين وظائف السفر و الهوية (الهوية الإلكترونية و البيومترية ، جواز السفر البيومتري) ¹.

تميزت سنة 2014 بتسريع مسار عصنة الإدارة العمومية و القضاء على البيروقراطية من خلال اتخاذ السلطات العمومية لمجموعة من الإجراءات تهدف إلى تقريب الإدارة من المواطن ز ضمان خدمة عمومية ذات نوعية .

و تأتي هذه الإجراءات تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى جعل أداء الإدارة العمومية يتميز بالفعالية و الشفافية ، و محاربة كل أشكال البيروقراطية التي تعرقل حصوله على الوثائق الإدارية في الوقت المناسب ، و قد سمحت هذه التدابير بعصنة الخدمات التي باشرها عدة قطاعات مثل الداخلية و الجماعات المحلية، و العدل و التكنولوجيات الإعلام و الإتصال باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة فضلا عن اجراءات التخفيف في سحب الوثائق الإدارية. فبالنسبة لقطاع الداخلية فقد تم اتخاذ جملة من الإجراءات تتمثل في إلغاء عملية المصادقة على نسخ الوثائق الأصلية ، و تقليص مدة شهادة الجنسية ، و صحيفة السوابق العدلية و رقمنة سجلات الحالة المدنية و إنشاء السجل الوطني الإلكتروني للحالة المدنية ، و يسمح هذا السجل الوطني الذي أصبح معمولا به من شهر فيفري 2014 باستصدار كل الوثائق الحالة المدنية لا سيما شهادة الميلاد الخاصة رقم 12 من كافة بلديات الوطن و الملحقات الموصولة

¹- وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية: حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2013، ص 14.

بها عن طريق عن طريق الشباك الوحيد ، و كذا بالنسبة للقنصليات في الخارج ، كما تم الشروع في عملية تصحيح الأخطاء الواردة في السجل الوطني الإلكتروني للحالة المدنية ، كما تم تخفيض عدد الوثائق الإدارية من 29 إلى 14 وثيقة و تقليص آجال استخراجها لا سيما جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية¹.

- كما تميزت سنة 2015 بتسريع وتيرة عصنة الإدارة بهدف تحسين الخدمة العمومية و تقريب الإدارة من المواطن من خلال جملة من التدابير تمثلت خصوصا في تخفيض آجال منح جواز السفر البيومتري و بطاقة التعريف الوطنية إلى جانب استحداث ولايات منتدبة بالجنوب.

و تمثلت هذه التدابير في صدور المرسوم التنفيذي في جويلية 2015 يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية قصد التخفيف من حجم الملفات و الإجراءات الإدارية ، و ألزم هذا المرسوم الولايات و الدوائر و البلديات و الوزارات و الإدارات العمومية التابعة لها بعد الاشتراط مستقبلا من المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية مثل مستخرجات من عقود الميلاد و الزواج و الوفاة و بذلك يعد ربطها المباشر بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية.

و لتقادي عناء التنقل إلى المقرات الإدارية بالنسبة للمرضى و المنتسب و ذوي الاحتياجات الخاصة استحدثت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية لأول مرة فرق تقنية مجهزة بحقائب بيومترية متنقلة لتمكين هذه الفئات من القيام بإجراءات استخراج مختلف الوثائق الإدارية كأخذ البصمات و التوقيع الإلكتروني و كذا الصورة الرقمية من مقرات سكناهم.

- و تنفيذا لوعوده الإنتخابية أقر رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة تقسيما إداريا جديدا بتاريخ 24/ماي/2015 تم استحداث بموجبه عشر مقاطعات إدارية جديدة بالجنوب هي كالتالي:

✓ تميمون وبرج باجي مختار ولاية أدرار.

1- وكالة الانباء الجزائرية، (2014 : سنة عصنة الادارة العمومية و القضاء على البيروقراطية)، بتاريخ: 30 ديسمبر

2014، متاح في موقع:

www.aps.dz/ar/algerie/11071-2014 ، تاريخ الإطلاع: 29 مارس 2016

✓ أولاد جلال ولاية بسكرة، بني عباس ولاية بشار، عين صالح وعين قزام ولاية تمنراست، وتقرت ولاية ورقلة، وجانت ولاية إليزي، المغير ولاية الوادي، المنيعا ولاية غرداية. يهدف هذا المشروع أساسا إلى مكافحة البيروقراطية وتقريب الإدارة من المواطن وتحسين المرفق والإدارة العمومية.

كذلك شمل تحسين الخدمات العمومية وتقريب المرفق العمومي من المواطن، جهاز العدالة أيضا حيث أصبح استخراج صحيفة السوابق العدلية رقم 3 وشهادة الجنسية عبر الأنترنت، والاستفادة من هذه الخدمات جعلت الجزائر في ريادة الدول الإفريقية والعربية في مجال استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العدالة، حيث أصبح بإمكان الجالية الجزائرية بالخارج من سحب صحيفة السوابق العدلية (القسيمة 3) وشهادة الجنسية الجزائرية من الممثلات الدبلوماسية والقنصلية الجزائرية بالخارج.

وقد تم وضع رقم أخضر مجاني(7810) تحت تصرف المواطن والمحامي والمحضر القضائي لطرح انشغالاتهم من ثمة توجيههم.

إضافة إلى ما تم إنجازه في سنة 2015، تعتزم الحكومة في إطار تنفيذ برنامج الرئيس عبد العزيز بوتفليقة اتخاذ إجراءات أخرى في آفاق 2016 منها استحداث المرصد الوطني للخدمة العمومية¹، بخصوص إنشاء المرصد الوطني للخدمة العمومية اعتبر رئيس الجمهورية أن هذا الأخير سيسمح بتحسين انضمام المجتمع إلى التحولات التي يتعين على المرفق العمومي مواصلتها وعليه طلب رئيس الدولة التعجيل بدخول هذا المرصد في الخدمة العمومية الذي يهدف في تقسيم تطور الخدمة العمومية، كما أنه مؤهل لاقتراح إجراءات فيما يخص الاستفادة العادلة من الخدمة العمومية وحماية حقوق المواطنين²

¹ - وكالة الأنباء الجزائرية، 2015 : سنة تسريع عصرنة الإدارة لتحسين الخدمة العمومية، بتاريخ: 20 ديسمبر 2015، من الرابط الإلكتروني التالي:

سنة-تسريع-عصرنة-الإدارة-وتحسين-الخدمة/2015/12/21/http://www.elayem.com، تاريخ الإطلاع: 28 مارس 2016.

² - عمار عباس، المرصد الوطني للخدمة العمومية، الجزائر: جامعة معسكر، تاريخ: 1 جانفي 2016، من الرابط الإلكتروني التالي:

http://www.ammarabber.blogspot.com/2016/01/blog، تاريخ الإطلاع: 29 مارس 2016.

المبحث الثاني: التجهيزات المسخرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

لتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية سخرت الدولة الجزائرية عدة وسائل وذلك قصد ضمان جودة إرساء الإدارة الإلكترونية. وهذه التجهيزات تتمثل في العناصر التالي التي سنتطرق إليها في مطالب: المطلب الأول: شبكة الانترنت والهاتف، المطلب الثاني: حظيرة الإعلام الآلي، المطلب الثالث: التنظيمات والتشريعات، المطلب الرابع: التطوير والتعاون، المطلب الخامس: التكوين.

المطلب الأول: شبكة الأنترنت والهاتف.

أولاً: الأنترنت.

ارتبطت الجزائر بشبكة الأنترنت في شهر مارس 1994 عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني CERIST التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، والذي كان دوره آنذاك العمل على إقامة شبكة وطنية ربطها بشبكات دولية ووطنية، وقدر عدد الهيئات المشتركة في الأنترنت سنة 1996 بحوالي 130 هيئة ليصل عددها سنة 1999 إلى 800 هيئة منها في القطاع الجامعي، و 50 في القطاع الطبي، و 500 في القطاع الاقتصادي، و 150 في القطاعات الأخرى، وبعد المرسوم التنفيذي رقم 98-257 بتاريخ 25 أوت 1998 والمعدل بمرسوم تنفيذي آخر يحمل رقم 307-2000 بتاريخ 14 أكتوبر 2000 والذي يحدد شروط وكيفيات استغلال خدمة الأنترنت ما أدى إلى ظهور مزودين خواص وعموميين إلى جانب مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، مما أدى إلى زيادة مستخدمي الشبكة قد وصل عدد الرخص الممنوحة للخواص عبر القطر الجزائري 65 حتى نهاية 2001، وأعلنت وكالة الأنباء الجزائرية في تقرير نشرته في أكتوبر 2006 أن السوق الجزائرية في قطاع الإتصالات شهدت طفرة غير مسبوقة خلال عام واحد مقارنة بالأرقام السابقة المتاحة، وأن عدد مستخدمي شبكة الأنترنت قد بلغ ثلاثة ملايين مستخدم بحلول يوليو 2006، في حين بلغ من يستخدم الأنترنت على السرعة ADSL منهم 700 ألف شخص¹ إستجابة للطلب المتزايد على الأنترنت ذو السرعة الفائقة.

أطلقت إتصالات الجزائر رسمياً عروضها الخاصة بالأنترنت فائق السرعة عبر تكنولوجيا الجيل الرابع الموجهة للمناطق الريفية وذات المساحات الشاسعة، وأكدت في هذا

¹ - حرز الله فؤاد حسن، مرجع سابق، ص ص: 68، 69.

الخصوص وزيرة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال زهرة دردوري أن الجيل الرابع سيساهم في فك العزلة الرسمية، كما أكدت أن هذا المشروع يهدف لبلوغ 2 مليون ربط في آفاق 2016، وتأتي هذه التكنولوجية أو ما يعرف بـ LTE التي تنتشر في 48 ولاية من البلاد لتضاف إلى مجموعة العروض الخاصة بتكنولوجيا النفاذ بهدف توفير خدمة الأنترنيت في المناطق التي لا تتوفر على خدمة ADSL، وفي هذا الإطار أكدت الوزيرة أن إتصالات الجزائر تعزم على القيام بالتجهيزات الخاصة بتكنولوجيا الجيل الرابع قبل نهاية 2015، وقد تم تجهيز 200 موقع عبر الولايات كبداية أولى¹.

وقد اعترفت وزيرة البريد و تكنولوجيات الإعلام والاتصال هدى فرعون أن عدد المشتركين في الأنترنيت عبر الهاتف الثابت في نهاية 2014 وصل إلى مليون ونصف، وفي 2015 قارب المليونين، أما بالنسبة لخدمة الهاتف الثابت النقال بتقنية الجيل الثالث والجيل الثاني فقد تجاوز العدد 45 مليون مشترك.

وفي إطار تحسين جودة الأنترنيت وتقادي الإنقطاعات المتكررة التي شهدتها شبكة الأنترنيت أكدت الوزيرة على سعيهم على تغيير الكوابل النحاسية بالألياف البصرية التي لا تزال جارية ومع نهاية 2016 سيتم التغيير الكلي إلا في بعض المناطق التي تتطلب تطبيقاتها كوابل نحاسية².

شبكة الهاتف النقال:

ساهمت شبكات الهاتف النقال أو ما يعرف بالمتعاملين الثلاثة بدور محوري في نشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال عروضها التنافسية فيما بينها وهي:

- شركة موبيليس وهي أول شركة للهاتف المحمول تأسست سنة 2003 كفرع للمؤسسة العمومية (إتصالات الجزائر).
- شركة جازي (جي أس أم) فرع لأوراسكوم للإتصالات، وهي ثاني متعامل تاريخيا.

¹- وكالة الأنباء الجزائرية، 2014 الجيل الثالث من الهاتف النقال يفجر مبيعات الهواتف الذكية في الجزائر، بتاريخ 27-12-2014 من الرابط الإلكتروني التالي: http://www.aps.dz/ar/sante-science-tech/10986_2014 تاريخ الإطلاع: 02 أفريل 2016.

²- البلاد (الخواص لإنهاء مشكلة الأنترنيت في الجزائر) جريدة البلاد، تاريخ: 24-08-2015 الساعة 19:57، من الرابط الإلكتروني التالي:

<http://m.elbilad.net/article/detail?id=43055> ، تاريخ الإطلاع 03 أفريل 2016.

- أوريدو، نجمة سابقا هو الإسم التجاري لمؤسسة الإتصالات بالهاتف النقال، وهي فرع من مجموعة الشركة الوطنية للإتصالات الكويتية، وهي مؤسسة تنشط في الجزائر في مجال الإتصالات بالهاتف النقال.

- حسب سلطة ضبط البريد والإتصالات اللاسلكية الجزائرية فإنه تم تسجيل مجموع 35227893 زبون إلى غاية 2011، مضيفا إلى أن الارتفاع محسوس مقارنة بسنة 2010 حيث تم تسجيل 3278065 مشترك، وبلغت نسبة الاشتراك 95% من سكان البلاد في خدمات المتعاملين الثالث للهاتف النقال.¹

كما ساهم الإنتشار السريع للجيل الثالث للهاتف النقال في تسهيل عملية تواصل المواطنين فيما بينهم، كما قربتهم أكثر من الإدارة الجزائرية، بلغ عدد المشتركين في خدمة الأنترنيت النقال عبر تقنية الجيل الثالث بالجزائر 16 مليون مشترك نهاية عام 2015. وكشفت هيئة ضبط البريد والإتصالات السلكية واللاسلكية عن حظيرة المشتركين في الجيل الثالث بنسبة 92 بالمائة، حيث انتقلت من 8.509 مليون مشترك سنة 2014 إلى 16.319 مليون سنة 2015.

من حيث حصص السوق احتل متعامل إتصالات الجزائر موبيليس الصدارة بـ 40.09 بالمائة متبوعا بمتعامل الهاتف النقال أوريدو بـ 34.52% فيما يملك آخر متعامل دخل سوق الجيل الثالث المتمثل في (أوراسكوم) جازي 25.39 بالمائة سنة 2014، بينما عرفت سنة 2015 تغيرا ملحوظا في نسبة الحصص حيث امتلك متعامل الهاتف النقال جازي أكبر حصة من سوق الهاتف النقال جي أي أم + الجيل الثالث بنسبة 38.43 بالمائة متبوعا بالمتعامل موبيليس 33.12 بالمائة، فيما احتل المتعامل أوريدو المرتبة الأخيرة بـ 28.45 بالمائة.

ما يوضح أن الجيل الثالث قلب الوضع فمذ إطلاقه ارتفعت مبيعات الأجهزة المكيفة للربط بشبكة الأنترنيت ذات التدفق العالي، وساهم في دفع هذه السوق المتعاملون الثلاثة للهاتف النقال (موبيليس، جازي، أوريدو) اللذين قاموا في إطار المنافسة بإتباع أحسن

¹ - حرز الله فواد، مرجع سابق، ص 70.

الإستراتيجيات في مجال العروض من خلال إقتراح مجموعات تضم لاسيما اقتناء الشريحة والرصيد والهاتف الذكي، ومفاتيح الأنترنت، واللوحات الإلكترونية بأسعار مغرية¹.

المطلب الثاني: حظيرة الإعلام الآلي:

يستعمل الإعلام الآلي على نطاق واسع في الإدارات والمؤسسات الخاصة والعمومية في الجزائر، وقد وصل عدد المسوقين للحاسوب في السوق الجزائرية إلى 500 شركة، وقد عد المسوقين للحاسوب في السوق الجزائرية إلى 5000 شركة، وقد عد الحواسيب المستوردة سنويا 50000 حاسوب، حيث يعرف الطلب تطور مستمرا وهذا ما يبين توجه بعض الفئات إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة. وقد ظهرت عدة شركات متخصصة في شكل مكاتب، وهذا مؤشر على الاهتمام الذي توليه الشركات الرائدة في إنتاج الكمبيوتر في العالم بالجزائر، إلا أنه يجب التطرق إلى سعر الحاسوب الذي لا تزال تكلفة الوصول إلى التكنولوجيات الحديثة من طرف المواطن متوسط الدخل تمثل عبئا عليه.

أما بالنسبة لبرامج الحاسوب فبالرغم من وجود كفاءة بشرية عالية فلا يعرف هذا المجال تطورا مهما، فهذه الطاقة مستغلة جزئيا مما دفع إلى الهجرة نحو الخارج، وتبقى عملية قرصنة البرامج أهم العوائق التي تقف أمام تطوير برامج الحاسوب، حيث أن معظم البرامج المستعملة في الجزائر هي نتيجة لعملية القرصنة².

وفي إطار تعميم استعمال الحاسوب شرعت الجزائر في برنامج:

أسرتي 1: ويعد من المبادرات الإيجابية لتعميم المعلوماتية في المجتمع، حيث يهد لتمكين كل أسرة جزائرية من الحصول على حاسب آلي وذلك آفاق 2010، كما يعد هذا البرنامج كوسيلة لرفع معدل وصول المجتمع لشبكة المعلومات العالمية بحكم توفر العرض على التوصيل بشبكة الأنترنت بتقنية ADSL، ولكن في الواقع شهدت العملية تعثرا لأسباب متعلقة بتمويل العملية من طرف البنك، بالإضافة إلى العديد من الانتقادات التي وجهت لهذا البرنامج

¹- المحور، 16 مليون جزائري مشترك في خدمة الجيل الثالث للأنترنت، جريدة المحور، يوم 11 أبريل 2016، السعة 20:02 من الرابط الإلكتروني التالي: <http://www.com/ar/index.php/mobile> ، تاريخ الإطلاع 12 أبريل 2016.

²- آمنة بن عبد ربه، المرجع السابق، ص 55.

بسبب طابعه التجاري، لأن مثل هذه المبادرات يفترض دعما من طرف الدولة لكي تصبح الأسعار في متناول الجميع بما في ذلك الفئات ضعيفة الدخل¹.

أسرتي 2: يهدف هذا البرنامج إلى منح كل عائلة حاسوب، وهذه السياسة اتبعتها وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام والاتصال من أجل بناء قاعدة معلوماتية تعتمد عليها من أجل تنمية المعلومات في الجزائر وتعميم المعلوماتية بين أوساط المجتمع، وقد مسّ هذا المشروع العديد من القطاعات:

- عملية أسرتك الخاصة بقطاع التربية: حاسوب للتربية وذلك بتزويد الأساتذة بأجهزة كمبيوتر محمولة والربط بالإنترنت بالتقسيط، وفي هذا المجال أوضح وزيرة التربية الوطنية السيد أبو بكر بن بوزيد أن التكنولوجيا الحديثة أصبحت أكثر من ضرورة في قطاع التعليم والتي ستساهم بتحسين التعليم وكذا تكوين الأساتذة.

- عملية أسرتك الخاصة بالإدارة: من أجل وضع في متناول جميع المواطنين عددا من الخدمات الإلكترونية.

- عملية أسرت الخاصة بقطاع الصحة: من أجل استخدام تكنولوجيايات الإعلام و الإتصال في قطاع الصحة.

إضافة إلى عملية أسرتك الخاصة بالمهن الحرة، المعاقين، والفئات الأخرى².

¹- فؤاد حرز الله، المرجع السابق، ص 74.

²- أمينة بن حامد، الحكومة الإلكترونية: تجربة الجزائر للتحويل نحو حكومة إلكترونية، مذكرة ماستر في العلوم السياسية وتنظيمات سياسية وإدارية، جامعة ورقلة، 2013، ص 34.

المطلب الثالث: التشريعات و التنظيمات.

حاول المشرع الجزائري في العديد من النصوص القانونية مسايرة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، تتضمن تشريعات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر نصوص قانونية تشريعية وتنظيمية.

أولاً: النصوص الإنشائية.

✓ المرسوم التنفيذي رقم 98-275 المؤرخ في 25 أوت 1998، والذي يضبط شروط وكيفيات ممارسة خدمات الأنترنت، وقد أنهى هذا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الأنترنت، مما سمح بظهور مزودين جدد.

✓ المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 والذي حدد شروط ومعايير تنظيم الأنترنت والاستفادة منها وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها، كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الأنترنت¹.

✓ القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 المتعلق بالقواعد العامة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

✓ القانون رقم 09-04 المؤرخ في 14 شعبان 1430 الموافق لـ 05 أوت 2009 المتضمن للقواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها².

ثانياً: النصوص القانونية والتنظيمات لاستخدام تكنولوجيا الإعلام حسب القطاعات.

- حسب المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 03 جمادى الأولى الموافق 25 أوت 1998 الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الأنترنت واستغلالها³.
- المرسوم التنفيذي رقم 09-410 المؤرخ في 10 ديسمبر 2009 الذي يحدد قواعد الأمن المطبقة على النشاطات المتصلة بالتجهيزات الحساسة.

¹- المرسوم التنفيذي رقم 307-2000 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000، الجريد الرسمية، العدد 06 الصادر 25 أكتوبر 2000، ص 15.

²- آمنة عبد ربه، المرجع السابق، ص 40.

³- المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في أوت 1998 الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الأنترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 63 الصادر في 26 أوت 1998، ص 10.

ثالثا: النصوص القانونية المتضمنة التوقيع الإلكتروني:

- القانون رقم 05-10 المؤرخ في 20 جوان 2005 المعدل والمتمم للأمر رقم 75-58 المتضمن للقانون المدني.

- الاعتراف بالكتابة الإلكترونية كوسيلة إثبات¹.

رابعا: التصديق الإلكتروني.

المرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 09 ماي 2001 المعدل والمتمم يعطي صلاحيات لسلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بمنح الرخصة المتعلقة بإنشاء واستغلال خدمات التصديق الإلكتروني مرفقا لدفتر الشروط.

- المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 30 ماي 2007 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 09 ماي 2001 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية واللاسلكية أخضع خدمات التصديق الإلكتروني لنظام الرخصة².

- القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01 02-2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين³.

خامسا: الإقرار بالحجية الإلكترونية.

قانون رقم 05-10 بتاريخ 20 جوان و المتمم والمعدل للقانون المدني الجزائري، حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الإلكتروني، حيث أصبح للكتابة في الشكل الورقي مكان ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري طبقا لنص المادة 323 مكرر مدني جزائري.

¹- القانون رقم 05-10 المؤرخ في 20 جوان 2005 المعدل والمتمم للأمر رقم 75-58 المتضمن للقانون المدني، الجريدة الرسمية، للعدد 44 الصادر في 26 جوان 2005، ص 17.

²- المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 30 ماي 2002 المعدل والمتمم لمرسوم التنفيذي رقم 01-123 في 09 ماي 2001 المتعلق بنظام الاستغلال على كل نوع من أنواع الشبكات، الجريدة الرسمية، العدد 37 الصادر في 07 جوان 2007.

³- القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01-02-2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية، العدد 06 الصادر في 10 فيفري 2015.

سادسا: الدفع الإلكتروني.

الأمر 11-03 المتعلق بالنقد والقرض من خلال المادة 69 التي تنص على " تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل¹.

سابعا: الإدارة الإلكترونية.

- القانون رقم 14-04 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل والمتمم للأمر رقم 66-155 المتضمن قانون الإجراءات الجزائية، تنشأ لدى وزارة العدل مصلحة لنظام آلي وطني لصحيفة السوابق القضائية المرتبطة بالجهات القضائية.²

- القانون رقم 03-15 مؤرخ في 1 فبراير 2015 الذي يتعلق بعصرنة قطاع العدالة، حيث يهدف هذا القانون إلى عصرنة سير قطاع العدالة من خلال، وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل، وإرسال الوثائق والمحركات القضائية بطريقة إلكترونية، استخدام تقنية للمحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.³

- القانون رقم 04-08 المؤرخ في 23 جانفي 2008 المتضمن القانون التوجيهي للتربية الوطنية، يشير هذا القانون في مادتيه 02 و 04 إلى التكوين واكتساب المعارف في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وإدماجه في المحيط التربوي ومجتمع المعرفة.⁴

المطلب الرابع: التطوير والتعاون.

أولا: جهود البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

1- إنشاء مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني **Cerist**: يعتبر مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني المزود الأول والرئيسي للشبكة في الجزائر وقد أنشأ بموجب المرسوم 85-56 بتاريخ مارس 1985 وهو حاليا تابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وقد تحمل

¹- فؤاد حرز الله، المرجع السابق، ص 80.

²- القانون رقم 14-04 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل والمتمم للأمر رقم 66-155 المتضمن قانون الإجراءات الجزائية، الجريدة الرسمية، العدد 71 الصادر في 10 نوفمبر 2004، ص 25.

³- القانون رقم 03-15 مؤرخ في 1 فبراير 2015 الذي يتعلق بعصرنة قطاع العدالة، الجريدة الرسمية، العدد 06 الصادر في 10 فيفري 2015، ص.

⁴- القانون رقم 04-08 المؤرخ في 23 جانفي المتضمن القانون التوجيهي للتربية الوطنية، الجريدة الرسمية، العدد 04، الصادر في 27 جانفي 2008، ص 19.

مسؤولية ترقية استعمال المعلومات العلمية في البلاد وتكفل بتطبيق مشاريع مغاربية واستفاد من تجهيزات الربط بالإنترنت ومن برامج لتكوين المستخدمين الذي يقومون بعملية الاشتراك عبر المركز ليشمل مختلف المؤسسات في كل القطر، وقد قام سنة 1995 بفتح 650 حساب أنترنت وتكفل ربط 130 مؤسسة بالشبكة، شملت الجامعات والمعاهد والمستشفيات.¹

2- إنشاء الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية:

أنشأت الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04-91 الصادر في 24 مارس 2004، هي هيئة ذات طابع صناعي وتجاري EPIC، تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال توجد مقرها في الحظيرة التكنولوجية لسيدي عبد الله.²

تعتبر الوكالة كوسيلة للدولة في مجال تحدي وتنفيذ السياسة الوطنية لتطوير الحظائر التكنولوجية، وعليه فإن الوكالة تتكفل بما يلي:

- إعداد واقتراح العناصر الأساسية للسياسة الوطنية في مجال تطوير وترقية الحظائر التكنولوجية.

- الإشراف على بناء الحظائر التكنولوجية.

- تنفيذ ومتابعة وتقييم التزامات الدولة في إطار الإتفاقيات الجهوية والدولية في مجال نشاطات الحظائر التكنولوجية.

الحظائر التكنولوجية في الجزائر:

1- الحظيرة التكنولوجية لسيدي عبد الله بالجزائر مشغلة منذ فيفري 2009، وتتكون من معهد عالي للإتصالات ومدرسة النابغين، وكالة أنترنت، ووكالة إتصالات، وكذلك وكالة للحاضنات لمؤسسة التكنولوجيا المتقدمة والتي يتجسد في المشروع قطب تقني واقتصادي مستقبل، قد اعتبرت الإنجازات التي تحتضنها حظيرة سيدي عبد الله التي تضع مراكز البحث

¹- فؤاد حرز الله، المرجع السابق، ص ص ، 81 ، 82.

²- الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية، بوابة المواطن، متاح على الموقع التالي:

<http://www.elmouwatine.dz/?الوكالة-الوطنية/>، تاريخ الإطلاع: 18 مارس 2016.

في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، تندرج في إطار الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات الهادف إلى صناعة التكنولوجيات الحديثة.

2- وفي إطار مخطط التطور الرباعي 2010-2014 للوكالة الوطنية لتدعيم وتطوير الحظائر التكنولوجية ثلاث حظائر تكنولوجية جهوية (عنابة، وهران، ورقلة)¹.

3- برنامج إنعاش البحث العلمي 2001-2004: في إطار المخطط الثلاثي تم إنشاء أربعة لجان: لجنة أنترنيت، لجنة التعليم عن بعد، لجنة الطب عن بعد، ولجنة إنتاج برامج الكمبيوتر ذات القيمة المضافة، وقد خصصت لهذا المخطط ميزانية 12.4 مليار دينار جزائري².

4- صندوق دعم استخدام وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال FAUDTIC: أسس بموجب FAUDTIC صندوق دعم استخدام وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال للقانون رقم 08-21 الصادر في 30 ديسمبر 2008 المتعلق بقانون المالية لسنة 2009، ووضع حيز التطبيق من طرف الحكومة الجزائرية في إطار تمويل النشاطات الهادفة لتطبيق البرنامج الاستراتيجي " الجزائر الإلكترونية، وهو صندوق موجه لتقديم التمويل الكامل أو الجزئي للمشاريع التي يعدها كل شخص معنوي، عمومي أو خاص ويهدف إلى ترقية استخدام وتطوير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، تتمثل طبيعة المشاريع التي يمولها هذا الصندوق، نذكر منها:

1. اقتناء تجهيزات الإعلام الآلي والبرمجيات.
2. إقتناء تجهيزات الشبكة.
3. تطوير المواقع الإلكترونية.
4. إطلاق خدمات الأنترنت³

¹ - الوكالة الوطنية لترقية وتطوير الحظائر التكنولوجية، بوابة المواطن، من الموقع الإلكتروني: <http://www.elmouwatin.dz/5137?الوكالة-الوطنية> , تاريخ الإطلاع: 14 أبريل 2016

² - فؤاد حرز الله، المرجع السابق، ص 83.

³ - صندوق دعم استخدام وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال، بوابة المواطن، من الموقع الإلكتروني: <http://www.elmouwatin.dz/?صندوق-دعم-استخدام> , تاريخ الإطلاع: 15 أبريل 2016.

5- البرنامج العمومي لتنمية البحث العلمي والتكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال: خصصت الدولة في إطار البرنامج العمومي للتنمية الاقتصادية والاجتماعية 2010-2014 2014 غلفا ماليا بقيمة 250 مليار دج لتنمية البحث العلمي والتكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال واستكمال مكتسبات المخططات السابقة، وتم لهذا الغرض تخصيص 100 مليار دج لتطوير البحث العلمي و 50 مليار دج لتجهيزات الموجهة لتعميم تعليم الإعلام الآلي ضمن كامل المنظومة التربوية، ومنظومة التعليم والتكوين و 100 مليار دج لوضع الحكومة الإلكترونية.¹

6- إنشاء الوكالة الفضائية وإطلاق الأقمار الصناعية الجزائرية:

في جانفي 2002 تم إنشاء الوكالة الفضائية الجزائرية، و في نوفمبر 2002 تم إطلاق القمر الصناعي الجزائري ألسات "1"، ووضعه في مساره، وقد نقله إلى مداره الصاروخ الروسي كوسموس "23"، وهو مخصص لاستشعار الأرض عن بعد، ومنذ عام 2004، تربط بين روسيا و الجزائر إتفاقية حول التعامل والتعاون في مجال التكنولوجيات الفضائية وتطبيقاتها.

وبعد تدشين رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة مركز تطوير الأقمار الصناعية بوهران التابعة للوكالة الفضائية الجزائرية من شد رئيس الجمهورية على إنشاء وإطلاق القمر الصناعي الخاص بالاتصالات "الكوم سات 1"، قبل سنة 2014 لتأمين الإستقلالية الوطنية في هذا المجال، ما تم عرض نماذج من صور منبعثة من القمر الصناعي ALSAT 2 على رئيس الدولة، وأوضح مسؤولية للوكالة الفضائية أن هذا القمر الصناعي تم إطلاقه سنة 2010 أرسل أكثر من 23000 صورة عالية².

7- التعاون مع كوريا: بمشاركة المركز الكوري للأنترنيت ويشمل التعاون في التكوين في ميدان تكنولوجيات الإتصال الحديثة، ويقدم فيه هذا النشاط مجموعة من المتطوعين الكوريين لصالح 60 شابا.

8- مشروع ابن سينا الجامعة الافتراضية المتوسطة: هو مشروع أوروبومتوسطي برعاية منظمة اليونسكو بالتعاون مع الإتحاد الأوروبي، ويهدف إلى التطوير، وتوسيع التعليم عن بعد

¹- فؤاد حرز الله، المرجع السابق، ص ص ، 84، 85.

²- فؤاد حرز الله، المرجع نفسه، ص 87.

في منطقة حوض المتوسط باستخدام شبكة الأنترنت، وقد انضمت إليه الجزائر ممثلة في جامعة التكوين المتواصل.

المطلب الخامس: التكوين لرفع الكفاءات.

حيث أن رفع كفاءة القوى العاملة التقنية والفنية، التي تطرح كضرورة ومطلب أساسي في التحول الناجح نحو الإدارة الإلكترونية، وذلك بتكوين الموارد البشرية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ولتدريب المواطنين في هذا المجال تم عقد شراكة بين وزارتي التكوين المهني ووزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بتاريخ 2009/09/13 من خلال برمجة أيام دراسية يخضع فيها المتربصون إلى برنامج إعدادي يدرسون من خلالها أساسيات الكمبيوتر وأنماط الحياة الرقمية، الأنترنت، وشبكة الواب العالمية، وهي متاحة لكل فئات المجتمع لمدة 15 يوما بمراكز التكوين المهني على مستوى الوطن، ويحصل المتربص على شهادة كفاءة، وهذه المبادرة تهدف إلى بلورة فكرة الحكومة الإلكترونية للمواطن.

- برنامج التكوين الذي انطلق سنة 2009 لفائدة 4600 عامل والذي يتضمن برنامج في مجال التكنولوجيات الجديدة، التكوين التقني المتخصص، التكوين في مجال التسويق، تنمية القدرات البشرية في مجال المناجمنت، تقنيات تسيير المشاريع.

- من جانبها أيضا شرعت وزارة التربية الوطنية في تريب المكونين، والأساتذة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية ، وقد تم تخصيص دورات تدريبية مخصصة للمؤطرين قصد ضمان سير المشروع، ويتم التدريب على محو الأمية للمعلوماتية بتقديم دروس ومبادئ أولوية في الإعلام الآلي، وقد انطلقت عملية التكوين سنة 2003، وتتم مرة كل أسبوع لكل هيئة تدريس في المراحل الثلاثة بالإضافة إلى الطاقم الإداري، باعتبار أن تطبيقات الحاسوب في العملية التعليمية تمتد إلى الإدارة.

- إطلاق برنامج دولي لتطوير الكفاءات التكنولوجية لفائدة 440 طالبا عمل بالعاصمة من طرف ميكروسوفت الجزائر في إطار شراكة مع الوكالة الوطنية للتشغيل والكونفدرالية لأرباب العمل الجزائريين، وصرح المدير العام لميكروسوفت الجزائر مراد نايت عبد السلام أن هذا التكوين يندرج في إطار البرنامج الخماسي 2014/2010 إذ يعطي الأولوية للتكوين والتشغيل والمقاولة ويستجيب للطلب المتزايد على الخبرة التكنولوجية هذا

البرنامج الذي يموله ميكروسوفت الجزائر يمنح شهادات مهندس وتقني سامي في الإعلام الآلي.

- كما استضافت الجزائر العديد من المؤتمرات والندوات العالمية و المحلية منها:
✓ المؤتمر الدولي حول التعليم الرقمي، الواقع و الآفاق والذي عقد أيام 05-06-07 ديسمبر 2010، حيث استعرض الدراسات الحديثة حول التعليم الرقمي وتطبيقاته الممكنة على الصعيد الوطني، كما تم مؤخرا إطلاق برنامج تكويني واسع لترقية الثقافة الرقمية وتحسين إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال داخل المؤسسات في إطار برنامج الجزائر الإلكترونية، ويشمل البرنامج الذي يدوم 03 سنوات في مرحلة أولى 3600 مكون تابعين لقطاعات التربية والتكوين المهني والعمل والشباب والرياضة، ولضمان نجاح العملية لجأت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال إلى خبرة ومهارة مؤسسة ذات شهرة عالمية (أو س يدي أل) المتخصصة في تطبيق برنامج التكوين المكشفي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال¹.

¹- حرز الله فواد، المرجع نفسه، ص ص 87-89.

الفصل الثالث:

دراسة حالة بطاقة الشفاء بولاية عين الدفلى

المبحث الأول: تقديم عام لوكالة عين الدفلى.

المبحث الثاني: نظام الشفاء.

المبحث الثالث: بطاقة الشفاء

من خلال سعي الدولة في تطبيق الإدارة الالكترونية فقد أدخلت تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في العديد من الإدارات منها قطاع الضمان الاجتماعي، قصد تقريب الإدارة من المواطن و الوصول لخدمة عمومية رشيدة، و تعتبر بطاقة الشفاء أهم عنصر في عصرنة قطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر حيث بدأ استخدامها لأول مرة في أفريل 2007، هذا الفصل يتناول دراسة حالة بطاقة الشفاء بولاية عين الدفلى، حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول: المبحث الأول: تقديم عام لوكالة **عين الدفلى**، المبحث الثاني: نظام الشفاء، المبحث الثالث بطاقة الشفاء.

المبحث الأول: تقديم عام لووكالة عين الدفلى

سنقوم من خلال هذا المبحث إلى إعطاء فكرة عامة عن وكالة عين الدفلى ، وذلك من خلال عرض نشأته و هيكله التنظيمي ، و مهام كل مصلحة .

المطلب الأول: نشأة صندوق التأمينات الاجتماعية:

اولا: بطاقة تعريفية بشبكة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS

أسس الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية عين الدفلى

في أكتوبر 1986م

تطبيقا للمرسوم 85- 223 يوم 20 أوت 1985 م ،الخاص بالوكالة الإدارية للضمان الاجتماعي ،وهي مرتبة حسب تقسيم الوكالات في الدرجة الثالثة ، طبقا للمادة 17 من قرار السيد الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي رقم 09 المؤرخ في 11 / 03 / 1985،حيث تسيير الوكالة 330 عاملا ،منهم 232 رجالا و 98 نساء ب 195000 مؤمنا اجتماعيا منهم 150000 منخرط

تنقسم الوكالة إلى عدة مصالح ،تقوم كل مصلحة بمهمة خاصة حسب تنظيم الضمان الاجتماعي

كما أنها تسيير جميع مراكز الدفع والملحقات التابعة لها المنتشرة عبر تراب الولاية .

ثانيا: الوضعية الإدارية :

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS يحكمه المرسوم التنفيذي رقم 07/92 الصادر في 04 جانفي 1992 ،المتعلق بالقانون العضوي بصناديق الاجتماعي والتنظيم الإداري و المالي للضمان الاجتماعي .و الذي بمقتضاه يكسب الصندوق الشخصية المعنوية و الاستقلالية المالية موضوع تحت وصاية عام يضمن تسييره تحت رقابة مجلس الإدارة .

ثالثا: تنظيم الوكالة :

زيادة إلى القانون المذكور أعلاه المقرر الوزاري المؤرخ في 11/03/1998م المتعلق بالتنظيم الداخلي للصندوق الذي ينص على وجود وكالات على مستوى الولايات و مراكز للدفع يقسم الوكالات إلى أصناف حسب عدد المؤمنين الاجتماعيين ،كما يهيكل هذه الوكالات إلى

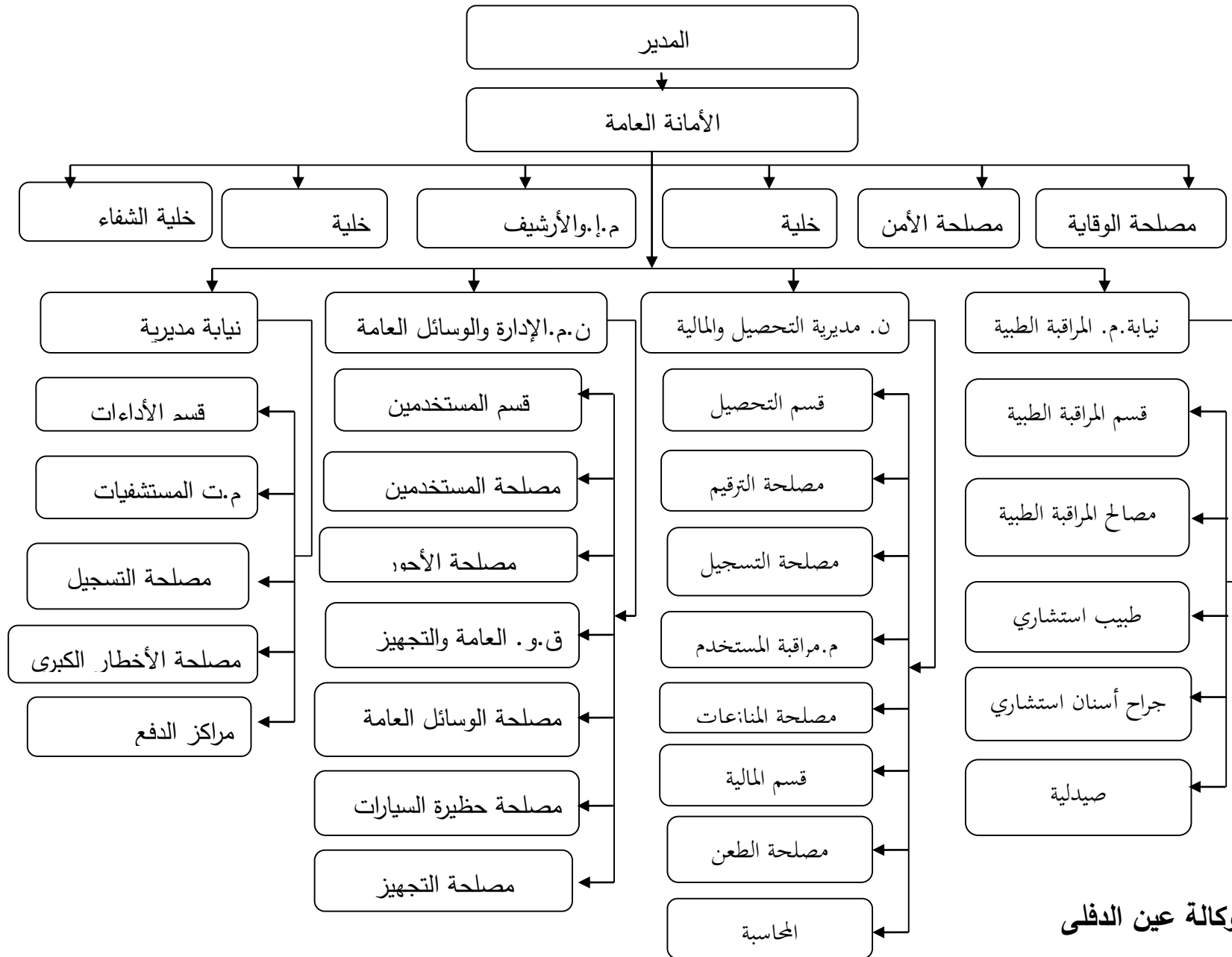
نيابات مديرية من الادارة العامة و الاداءات المحاسبة و التحصيل و كذلك المراقبة الطبية كل واحدة تضم أقسام و مصالح.

إن وكالة عين الدفلى تتكون من 15 هيئة للدفع منها 04 مراكز موزعين على كافة الولاية يسهر على تسييرها إطارات و عمال ، تنقسم مهامهم حسب مناصب العمل و الدرجات التي وصل إليها كل أجير ، حيث يتعاون الجميع في إطار البحث عن إدعاء جيد ، و التنسيق بين مختلف العناصر في مسار استراتيجي للوصول إلى الهدف.

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي و الإداري لوكالة عين الدفلى :

لضمان استمرارية الوكالة و تحقيق أهدافها المنشودة ، يجب أن تتضافر جهود جميع الأقسام فيما وذلك من خلال تنسيق و تقسيم المهام بالشكل الجيد .

الشكل: 1



المصدر: وثائق من وكالة عين الدفلى

أولاً: شرح الهيكل التنظيمي لوكالة عين الدفلى:

1/ المدير :

يعتبر السلطة العليا في الوحدة بحيث يعمل على تنفيذ التوجيهات و السياسات التنموية للوحدة وإدارة المؤسسة، وكذلك اتخاذ القرارات، وإصدار الأوامر، وإبرام الصفقات أو عقدها بالإضافة إلى عقد اجتماعات بين مختلف الأقسام و المصالح، ورسم التوجيهات الواجب احترام تطبيقها .

2/ الأمانة العامة :

تتضمن المحافظة على أسرار العمل، و توصيل تعليمات المدير و الأوامر و تسليم البريد إلى أصحابه وتدوينه في السجلات والأرشيف.

3/ مصلحة الوقاية :

هي عبارة عن نشرة إعلامية تصدر من مديرية الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية ولكي يجسد هذا الهدف يتوجب عليهم تحسين ظروف العمل، حتى ولو كانت تعويضات الضمان الاجتماعي قد تصل أحيانا إلى نسبة 100% وتبقى الوقاية الحل الأمثل لحماية العامل .

4/ مصلحة الأمن :

تعمل على توفير الأمن و الوقاية وحماية الوكالة، ووسائلها من الأخطار التالية السرقة الضياع، الحرائق أعمال التخريب و الفوضى، بحيث الموظف في هذه المصلحة تكون له دراية بكل عتاد المؤسسة، وله أعوان تابعين له.

5/ خلية المراقبة الداخلية :

تقوم هذه الخلية على المراقبة الداخلية للمؤسسة، وذلك من خلال تفتيش طرق عمل الموظفين ومراقبة ملفات المؤمنين المنخرطين في الوكالة .

6/ مصلحة الإحصائيات و الأرشيف والتوثيق :

تعمل على حسابات مستقبلية فيما يخص زيادة المؤمنين، وإحصاء كلي للمؤسسة و الموظفين ورؤية الصندوق أما الأرشيف و التوثيق تسير عملية التكفل بالأرشيف الخاص بكل مصالح وهيئات المؤسسة .

7/ خلية الإصغاء :

تعمل على استقبال المؤمنين الذين يعارضون القرارات الصادرة من مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ، وتقدم الشكاوي سواء كتابية أو شفوية ، ولها دور كبير في امتصاص غضب المؤمنين

8/ مصلحة الشفاء :

عملها تتمثل في جمع المعلومات الخاصة بالمؤمن عن طريق وثائق ثم تجمع عند مصلحة الشفاء وتقوم بإرسالها إلى المركز الأساسي المتواجد في الجزائر، ومن ثم تقوم بصنع البطاقات وتقدم إلى المؤمن .

إن هذه المصالح السابقة الذكر كلها لديها اتصال مباشر مع المدير .

أما فيما يخص النيابة فلديها أربعة 04 مديريات وهي :

1- نيابة مديرية الإدارة و الوسائل العامة :

هو أول مسؤول في نيابة المديرية يقوم بالربط بين مختلف المصالح والسهر على تطبيق القوانين والحرص على سير العلاقات العملية بين العمال ، ومراقبة الأنشطة المختلفة في الهيئة ولها فروع وأقسام تابعة لها من بينها :

*قسم الأمانة: تقوم بتحويل قرارات التحول -الترقية- ومراقبة سجل الغياب وسجل العطل المرضية .

*قسم الأجور يتفرع إلى مصلحة المستخدمين ومصلحة الأجور وهو الذي يشرف على هذه المصالح ويحرص على تطبيق القوانين .

▪ **مصلحة المستخدمين:** تتميز هذه الأخيرة بالحيوية والنشاط و العمل ، وتتمثل مهامه في متابعة الملفات الإدارية الخاصة بالعمال و تسيير حالتهم المهنية ، ومراجعة البريد ، وبيان العطل السنوية ، العطل المرضية ، الغيابات الشخصية ...

▪ **مصلحة الأجور :** يقوم المكلف بهذه المصلحة بتسيير الأجور ، الاقطاعات ، المنح ، العلاوات ،

-الاتصال مع نائب مديرية المالية بعد إعداد كشف شهري للأجور .

- المراجعة اليومية لكشف الحسابات .

- ترتيب الكشوف حتى تسهل عملية تسيير المالية .

*قسم الوسائل العامة والانجازات : هي عبارة عن هيئة تختص بتسيير العتاد المكتبي و الأثاثي و الإعلام الآلي وتنقسم إلى :

▪ مصلحة الوسائل العامة: حيث تقوم هذه الأخيرة بعملية الشراء حسب النظام الذي تقوم المؤسسة.

▪ مصلحة حظيرة السيارات: حيث تقوم هذه المصلحة بنقل البريد المركزي اليومي ،ويقوم بتوزيعها على المراكز و الملحقات التابعة لها .

2- نيابة مديرية الأداءات :

تعمل على تنظيم وتسيير الأداءات الخاصة بالتأمينات الاجتماعية و حوادث العمل و الأمراض المهنية كما تسهر على مراقبة العمل و الملفات المرسلة من طرف مراكز و ملحقات الدفع التابعة للوكالة ،وتتفرع إلى :

▪ قسم مصلحة الاداءات : التي تسيير الأداءات الخاصة بالتأمينات الاجتماعية ،وكذلك تتفرع إلى مصلحة التعاقد مع المراكز الاستشفائية العمومية ،وكذلك مصلحة التسجيل ،مصلحة الأخطار الكبرى ومراكز الدفع والملحقات.

3- نيابة مديرية المراقبة الطبية :

تشارك في إطار القوانين و التنظيمات المعمول بها في اللجنة التقنية ذات الطابع الطبي كعامل أساسي تقوم هذه المديرية بالنظر في الملفات الطبية الخاصة بالمؤمنين لهم اجتماعيا وكل ما يتعلق بإعادة النظر في الوصفات و العطل المرضية.وتتفرع إلى قسم المراقبة الطبية وبدورها إلى مصالح المراقبة الطبية وكذلك طبيب استشاري وطبيب الأسنان وصيدلية.

4- نيابة مديرية التحصيل والمالية :

وتقوم بتحصيل اشتراكات المستخدمين و السهر على احترام أجال استحقاقها طبقا لقانون الضمان الاجتماعي،وتتكون من قسم التحصيل ومصلحة التحصيل والتي تقوم بمراقبة المعلومات والمعطيات من مصلحة الاشتراكات والمنازعات وإرسالها إلى مصلحة المحاسبة بالإضافة إلى المصالح والأقسام الأخرى المذكورة سابقا.

الفرع الثاني: مهام بعض المديريات:

1/ مهام نيابة مديريةية الأداءات :

- تنظم وتتابع تسيير الأداءات الخاصة بالتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل و الأمراض المهنية .وبصفة انتقالية بالمنح العائلية .
- تدفع لحساب الهيئات الأخرى التابعة للضمان الاجتماعي الأداءات في إطار الاتفاقيات ،تبرم الاتفاقيات في مجال الضمان الاجتماعي .
- تضمن سير لجنة المساعدة و الإسعاف وتسيير صندوق المساعدة.
- تسهر على تطبيق الأحكام المنصوص عليها في الاتفاقيات الثنائية الخاصة بالضمان الاجتماعي وتقوم بتصفية الحسابات الناشئة عن تطبيق هذه الاتفاقيات.
- تتابع تطبيق التدابير المقررة في مجال التحويلات قصد العلاج في الخارج و تمركز الفواتير

في هذا الميدان وتقوم بعمليات الدفع لصالح مؤسسات العلاج .

2/ مهام مديريةية التحصيل والمنازعات:

- القيام بتحصيل اشتراكات المستخدمين،والسهر على احترام آجال استحقاقها طبقا لقانون الضمان الاجتماعي.
- ترقيم كل مؤمن له اجتماعيا ومستخدم رقم تسجيل وطني .
- متابعة المنازعات في مجال الضمان الاجتماعي .

3/ مهام مديريةية المفتشية العامة :

- مدى تطبيق التشريع و التنظيم في إطار مهام الصندوق .
- الخدمات المدفوع أجرها .
- السير المالي و المحاسبي للوكالات الولائية .

4/ مهام مديريةية المراقبة الطبية :

- تنظم المراقبة الطبية وتوحيد طرق سيرها وتنسيق نشاطاتها .
- تشارك في إطار القوانين و التنظيمات المعمول بها في اللجنة التقنية ذات الطابع الطبي

▪ تقوم بالدراسات المتعلقة بدرجات العجز عن العمل ،جداول الأمراض المهنية جداول أجهزة الأعضاء الاصطناعية للمعاقين و لواحقها .

5/ مهام مديرية الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية :

- تشارك في تنفيذ التدابير المقررة في مجال الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية.
- تعد وتقتراح برنامج عمل الصندوق في مجال الوقاية ،بالإضافة إلى تسييره .
- تمركز التحقيقات التي تجري لدى المؤسسات.
- تنظم الملتقيات التحسيسية في مجال اختصاصها .

6/ مهام مديرية الدراسات و التنظيم و الإحصائيات:

- تقوم بالدراسات في مجال الاستثمار في إطار الإجراءات المقررة .
- تجمع المعطيات و المعلومات الإحصائية و تعالجها وتمركزها.
- تضع التدابير الإعلامية لفائدة عمال الصندوق.
- تؤسس رصيذا وثائقيا و تسييره في مجمل مجالات نشاط الصندوق .

7/ مهام مديرية الإعلام الآلي :

▪ تعد مخطط الإعلام الآلي الخاص بالصندوق وتنفذ المخطط المعقد وتكيفه وحاجات الصندوق.

- تجري الدراسات المعلوماتية وتتولى انجاز التطبيقات المعلوماتية .
- تضمن صيانة تجهيزات الإعلام الآلي والمساعدة التقنية لاستعمالها .
- تشارك في نشاطات التكوين وتحسين المستوى في مجال الإعلام الآلي التي يبادر بها الصندوق.

8/ مهام مديرية العمليات المالية :

- تحضر بالتنسيق مع الهياكل المعنية ،مشروع ميزانية الصندوق وتتابع تنفيذها .
- تمسك محاسبة الصندوق و تمركز محاسبة الوكالات الولائية والمؤسسات المتخصصة.
- تسهر على حسن تنفيذ العمليات المالية وضبطها وفق القوانين والتنظيم المعمول به.

9/ مهام مديرية الانجازات و التجهيزات و الوسائل العامة:

- تنسق انجاز الاستثمارات وتتابع سيرها .
- تضبط حاجات التجهيز لجميع هياكل الصندوق وتتولى شرائها و تسييرها.

- تنجز عمليات تمويل الصندوق في مجال التأثيث ووسائل التسيير.
- 10/ مهام مديرية المستخدمين :
- تسيير الموارد البشرية في إطار الأحكام التشريعية و التنظيمية والتعاقدية المعمول بها.
- تسيير منازعات علاقات العمل.
- تتابع تسيير الخدمات الاجتماعية التابعة للصندوق .
- تنشيط مختلف اللجان المختصة في ميدان تسيير البيئة المهنية ،وتثمين الكفاءات واحترام تنظيم العمل.

المبحث الثاني: نظام الشفاء

تماشيا مع تسارع وتيرة التغيير والتطور اللذان عرفتهما الجزائر بطريقة ناجعة لتلبية الحاجيات الملحة لمستعملي الضمان الإجتماعي شرع قطاع الضمان الإجتماعي في السنوات الأخيرة في إنتهاج سلسلة من الإصلاحات عن طريق إدخال طرق عمل حديثة في تسييره.

المطلب الاول: نظام الشفاء: تعريفه و اهدافه

هو نظام يعتمد على إستعمال التكنولوجيات الدقيقة في إنتاج بطاقات ذات الشريحة تسمى "الشفاء" هذا النظام الذي يأتي في إطار العصرية الشاملة لمنظومة الضمان الإجتماعي ،وتعتبر الجزائر السباقة في العمل بهذا النظام قارياً وعربياً¹. فهو نظام دقيق سواء تقنياً أو وظيفياً متعدد الأبعاد ذو إنعكاسات هيكلية على سير هيئة الضمان الإجتماعي وبيئته.

أولاً: أهداف نظام الشفاء

يهدف نظام الشفاء بالدرجة الأولى إلى تحسين نوعية الأداءات المقدمة عن طريق:
 ✓ تبسيط الإجراءات المنتهجة في عملية تعويض أداءات الضمان الإجتماعي والتعويضات المنتظمة والسريعة.
 ✓ كما يهدف هذا النظام إلى توطيد علاقات الزمالة بين مقدمي الخدمات الصحية مثل:الصيدالة الأطباء ,الهيكل الصحية.....إلخ.

¹- نظام الشفاء الانجاز الاكبر في مجال عصرية الضمان الاجتماعي، مجلة جسور التواصل، العدد رقم 01، يناير 2010 ،الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء، ص 7.

ويرمي نظام الشفاء أيضاً إلى التحكم في طرق التسيير عبر الحفاظ على التوازنات المالية عن طريق:

- ✓ تحسين القوة الإنتاجية, الدقة, المراقبة, مكافحة كل أشكال الغش والتجاوزات.
 - ✓ إمكانية تطوير نظام الدفع من قبل الغير.
 - ✓ عقلنة المصاريف عن طريق تحقيق إقتصاد التسيير.
- ثانياً: يمثل النظام الشفاء منفعة للمؤمن له اجتماعياً وممتن الصحة:

1- بالنسبة للمؤمن له اجتماعياً

تسمح بطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعياً بالحصول على حقه في تعويض أداءات الضمان الاجتماعي وكذا تلك المتعلقة بذوي الحقوق لدى كل مقدمي العلاج (الأطباء, المستشفيات, المراكز الصحية الصيادلة..... إلخ).

كما تسمح بتبسيط إجراءات الحصول على أداءات الضمان الاجتماعي التي تحول مباشرة إلى الحسابات الجارية لهؤلاء .

2- بالنسبة لممتن الصحة

✓ يسمح نظام الشفاء لهؤلاء بالتسوية السريعة للفواتير مع التقليل من حجم الوثائق المتعلقة بذلك.

✓ وضع جملة من الخدمات لفائدة ممتن الصحة مثل: مدونة وقائمة الأداءات المتكفل بها, جملة معلومات إحصائية وغيرها في مجال الضمان الاجتماعي.

ويتكون نظام الشفاء من بطاقة المؤمن له, مفاتيح ممتن الصحة, أجهزة ذات قدرة عالية في مجال الرقمنة برمجيات تسمح باستعمال هذا النظام.

ثالثاً: يتكون نظام الشفاء من:

- بطاقة المؤمن له اجتماعياً, مفاتيح ممتن الصحة .
- أجهزة ذات قدرة عالية في مجال الرقمنة, برمجيات تسمح باستعمال هذا النظام.

المطلب الثاني:بنية نظام الشفاء

اولا:هيكلية نظام الشفاء

- مركز الحسابات
- مصلحة وكالة الشفاء
- مركز الترقيم و التشخيص
- خلية الشفاء لمركز الدفع

هذه البنيات قد تكون بيانات اولية اساسية لنظام الشفاء خاصة فترات التجنيد و التوزيع،
الروابط الوظيفية بين البنيات (انظر الملحق رقم 01) يبين العلاقة بين الوظيفية بين
البنيات.

- مركز الحساب مربوط مع بنية الشفاء (2) للوكالة، مركز الترقيم مربوط(11)، و مركز
التشخيص (9)
- بنية الشفاء مربوطة مع الخلايا شفاء (7)لمركز الدفع، مركز الحساب (1)، مكتب
النداء العام (5)، مركز الترقيم(3).
- مركز الحساب مربوط مع مركز الترقيم (12)، مصلحة الشفاء للوكالة، مكتب التأطير
للوكالة (13).

- مركز التشخيص له علاقة مع مركز الحسابات (10).
- خلية الشفاء لمركز الدفع مربوطة مع هيئة الشفاء للوكالة (8).
- مكتب الامر مربوط مع هيئة الشفاء للوكالة (6) و مركز الترقيم (13).¹

ثانيا:أدوار بنية الشفاء:

خدمة الشفاء في الولاية:

- أ-المهام: خدمة الشفاء هي بنية جديدة متاحة في كل وكالة تتكفل بكل المهام المتعلقة
بنظام الشفاء ومظاهرها هي:
- إنتاج وتوزيع البطاقات الإلكترونية للمؤمنين.
- إنتاج وتوزيع مفاتيح الممتهين

¹- وثائق مقدمة من الأمانة العامة، مديرية الضمان الاجتماعي بولاية عين الدفلى 2016.

في هذا الإطار تعتبر نقطة مشتركة مع باقي البنيات التي تتداخل في الطريقة على مستوى مكتب الربط ومركز الضبط ومحلة على مستوى (CP) مركز الدفع، وبالخلايا (الشباك).

ب- مركز الربط: وهو مكلف بـ:

- معالجة استدعاءات المؤمنين وإرسالها لأصحابها عن طريق مكتب التأطير.
- استقبال الملفات والطلبات المحتوية على حساب بريدي.
- التوجيه المركزي للملفات إلى مركز حبس المال.
- إرسال نماذج تحتوي على حبس المال من مركز الترقيم.
- إستقبال بطاقات من مركز التشخيص.
- التوجيه المركزي للبطاقات إلى مركز الدفع.

ج- معدات مصلحة الشفاء بالوكالة:

- قاعة عمل مهواة ومكيفة بإمكانها احتواء مكتب مسؤول مصلحة الشفاء.
- عملاء مكلفين بالصاق الصور.
- مجموعة رفوف كافية لترتيب علب تحتوي على الملفات قصد معالجتها أو إرسالها لباقي البنيات.

- حاسوبين مخصصين للكاتب.
- حاسوبين مخصصين للمحققين.
- حاسوب من أجل متابعة أعمال مكتب الربط.
- طابعتين من نوع Laser.
- الأدوات الأساسية: علبة لصق، مقص.

د- الموارد البشرية:

- 1- **مسؤول في مصلحة الشفاء:** أن يكون جامعية لهم خبرة أقدمية أقل من 5 سنوات.
- أن يكون واع، مواظب، منهجي، له حس المسؤولية، التحكم في الإعلام الآلي يتقن اللغة العربية.

• **المهام الموكلة إليه:**

- يستدعي للسيرورة الحسنة للمصلحة وتضم خلية الدفع CP.
- إعداد حوصلة مباشرة إلى مدير الوكالة.

- تنسيق ومراقبة كل الأنشطة.

2- الكاتب **Agent de saisie**:

العدد الأولي للكتاب والمحققين هو 6 (3 كتاب **saisirent**، 3 محققين **vérifient**).

- هيئة العمل: أن يكون مواظب في عمله، سريع، التحكم في الإعلام الآلي.
- مهامه: كتابة الاسم واللقب باللغة العربية وكذا النمرة الدموية عند توفير المعلومة.

3- المحقق **Agent vérificateur**:

يجب أن يكون متعدد المهام قابل للتحويل إلى أي مصلحة.

4- الإداري: يجب أن يكون مواظب، منضبط، ويتقن عمله.

• مهامه:

- استخراج النماذج وإلصاق صور المؤمنين.
- ترتيب النماذج في علب مخصصة لهذا الغرض.
- ترتيب الملفات بشكل منتظم دوري.
- جمع الأظرفة والعلب في خانات مخصصة لها.

5- عملاء مكتب الربط 2: **Agent du bureau de liaisons**:

- هيئة العمل: مواظب ومنظم، سريع، وحسب الترتيب والانضباط للملفات، إستدعاءات، إشعارات التصرف في الطاقات (بطاقات، قوائم، وكل المراسلات التي لها علاقة بالانشطات للبنية).

ه- خلية الشفاء لمركز الدفع **La cellule chifa du centre payeur**:

1- مهمته: تعتبر جبهة المكتب النظام الشفاء.

في المرحلة الإبتدائية دورها الأساسي جمع، توجيه، إعلام، وتحقيق في الملفات المودعة

من قبل المؤمنين المستدعين.

هذه الصلاحيات تتيح مع الوقت توسيع تقنيات تثبيت النظام (توزيع البطاقات، تفصيلها).

2- معدات على مستوى بنية الشفاء:

فضاء كاف يسمح لأداء المهام منفصل عن باقي شبابيك العاملين بإمكانه إحتواء مكتب مجهز بعدة أجهزة كمبيوتر مربوطة بالشبكة، كراسي، رفوف كافية أيضا لتجميع الملفات والأظرفة على مختلف أشكالها- وكذا قاعة إنتظار مجهزة بكراسي استقبال المؤمنين المدعوين.¹

3- الموارد البشرية:

عامل الاستقبال Agent de réception:

هيئة العامل: أن يكون مواظب، متقن للغة العربية، السرعة، وحس التواصل والاستخدام الجيد للحاسوب، كذلك التكيف بشكل لائق مع المهام الجديدة الموكلة إليه إن استدعى الأمر.²

المطلب الثالث: طرق تجنيد المؤمنين و معدات التكيف

اولا: طرق تجنيد المؤمنين

طرق تجنيد المؤمنين تتم في ثلاث مراحل:

المرحلة الاولى: (انظر الملحق رقم 02)

- اختيار واستخراج ملفات المؤمنين.
- نشر الاستدعاءات و ارسالها الى المؤمنين.
- استقبال المؤمنين عن طريق بنية الشفاء و معالجة الملفات.
- نقل كتلة الملفات لخلية الشفاء لمركز الدفع CP نحو مصلحة وكالة الشفاء.

المرحلة الثانية: (انظر الملحق رقم 03)

- استقبال الظروف من تقبل مصلحة وكالة الشفاء
- كتابة البيانات و الصاق صور المؤمنين
- نقل الملفات (الطلبات) و الملفات الالكترونية الى مركز الترقيم و التشخيص
- معالجة الطلبات من طرف مركز التشخيص.

1- وثيقة من مصلحة الشفاء.

2- CHIFA- procédure en élément des assur- وثائق مقدمة من مديرية الضمان الاجتماعي بولاية عين الدفلى

المرحلة الثالثة: (انظر الملحق رقم 04)

- استقبال البطاقات من طرف مصلحة الشفاء
- نشر الاشعارات تحت تصرف المؤمنين الاجتماعيين لبطاقات الشفاء.
- ارسال الاشعارات التي توضع تحت تصرف المؤمنين اجتماعيا للبطاقة.
- ارسال بطاقات الشفاء من قبل المؤمن قرب بنيات الشفاء.¹

أولاً: معدات التكييف

1- ملفات المؤمنين الاجتماعيين:

- للأعوان المكلفين استقبال الملفات على مستوى خلية الشفاء لمركز الدفع، يستعملون أظرفة بسيطة بداخلها يدخلون الوثائق المقدمة من طرف المؤمنين (صورة طبق الأصل لبطاقة التعريف، بطاقة الزمرة الدموية) هذه الأظرفة لا يحتوي على طابع أو إسم ويمكن إعادة استعمالها (لا تغلق و لا تلصق) بإدخال جناح يسهل عملية الفتح.
- الأظرفة تجمع في حزم متجانسة (استخدام شريط مطاطي للحاجة).
 - أظرفة ذات حجم كبير نوعية جيدة(مقاومة) مغلقة بالدبابيس أو أربطة.

2- النماذج والبطاقات

- معدات أو سندات التكييف والتي يجب أن تحتوي على نماذج وبطاقات متجانسة وقوية (مقاييس معمول بها)، سندات من نوع كارتون(ورق مقوى، علب...).
- السندات (المعدات) يجب أن تصمم بطريقة بحيث النماذج والبطاقات الموضوعة بالداخل لن تفسد رمز الوكالة، رقم الحصة (الحزمة)، التاريخ، (أنظر الملحق رقم 05).
- على الأعوان المكلفين بتصميم الحزم السهر على مراعاة وعدم ملئها بالكامل.
- إصدار لاصقات لكل حزمة مشكلة وإصاقها لتكييف هذه الملصقة يجب أن تحتوي على المعلومات التالية: (أنظر الملحق رقم 05).
- على الأعوان المكلفين باستغلال الحزم فترة تحويل أو استقبال، التصرف بعناية أثناء التحميل أو التنزيل للمعدات (سندات التكييف).
- سندات (معدات) التكييف لا يجب أن تحفظ في ظروف قد تخل بها (تسرب مياه الأمطار، الطوبية، الحرارة المرتفعة في أجنحة التخزين...).

¹ - وثائق مقدمة من وكالة الشفاء، مديرية الضمان الاجتماعي بولاية عين الدفلى. 2016.

3- نظام بعث الطلبات وتوزيع البطاقات:

نقل الحزم من الوكالة نحو مركز الترقيم والتشخيص يتم مباشرة عن طريق وكالات معنية¹.
 - عند تعميم العملية على مختلف الوكالات، إرسال أي نقل نماذج من بطاقات الشفاء، من الوكالة إلى مركز الترقيم، تتم هذه العملية بمعدات مكيفة (سيارات) من قبل مركز الإيداع للجهوية لمنصبه في الجزائر العاصمة، بعد إيداع الملفات كل يوم من الأسبوع، من ثم يستلم البطاقات المنجزة خلال المدة الزمنية التي تتراوح بين 20 يوما و 30 يوما، وذلك حسب الضغط أي حسب كمية الطلبات².

4- الشروط التي يجب توفرها في الطلبات:

1. جودة الصورة: يجب أن تكون حديثة وذات مقياس الذي يشغل بين 60% و 70% من المقياس الكلي للصورة، مقياس للصورة يجب أن يكون بارتفاع 45 ملم، وعرض 35 ملم.
 - الصورة يجب أن تكون نقية، والخلفية يجب أن تكون ذات لون فاتح (أنظر الملحق رقم 06)، فإذا لم يحترم المقاسات المذكورة بطلب من المؤمن من جلب صورة أخرى.
2. نموذج الترقيم: يدرج في الحزمة الإلكترونية، وإذا لم يدرج في الحزمة الإلكترونية إذن لا ترقيم للصورة وعليه فيتم إعادة تجنيد المؤمن في حزمة أخرى مع إدراج في هذه المرة نموذج الترقيم (أنظر ملحق رقم 07) لنموذج الترقيم.
3. يجب أن تكون المعلومات المقدمة من طرف المؤمن كاملة كالإسم باللغة العربية أو اللاتينية، فإذا كانت هذه المعلومات ناقصة فيرفض الطلب³.

¹- وثائق مقدمة من طرف مديرية الضمان الاجتماعي بعين الدفلى.

²- مقابلة مع المحقق بمصلحة الشفاء مديرية الضمان الاجتماعي بولاية عين الدفلى يوم 16 أبريل 2016.

³ -CHIFA- procédure enrôlement des anures sociaux et des Ps- guide des procédures ;

المبحث الثالث: بطاقة الشفاء

بطاقة الشفاء من اهم حلقات مسار تطوير نظام الشفاء اين اصبح بإمكان المؤمن لهم اجتماعيا و ذوي حقوقهم الاستفادة منها. في هذا المبحث سنتناول المطلب الاول تعريف بطاقة الشفاء، المطلب الثاني المستفيدين، المطلب الثالث استخدام بطاقة الشفاء.

المطلب الأول: تعريف بطاقة الشفاء

أولاً: بطاقة الشفاء هي عبارة بطاقة الكترونية تسمح بالتعرف على المؤمن وذوي الحقوق اثناء استفادته من خدمات الضمان الاجتماعي. يعتبر القانون 01/08 المؤرخ في 15 محرم هـ الموافق لـ 23 جانفي 2008 لتكملة نصوص القانون 11-38 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية الوعاء التشريعي الذي يقر تطبيق استعمال بطاقة الشفاء.¹ (أنظر الملحق رقم 08 نموذج بطاقة الشفاء)

ثانياً: المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 10-16 المؤرخ في 3 جمادى الاولى 1431 الموافق ابريل 2010، يمكن لبطاقة المؤمن له اجتماعيا ذات المعالج الدقيق أن تكون:

- 1/ بطاقة عائلية: وتمنح إلى المؤمن اجتماعيا يضاف له ذوي الحقوق، وتحتوي على المعلومات المتعلقة بالمؤمن له اجتماعيا وذوي الحقوق.
- 2/ بطاقة ذوي الحقوق: موجهة لذوي الحقوق (حالة المؤمن له اجتماعيا الذي يعمل بولاية أخرى والأولياء المنفصلين) أو في حالة تعدد الزوجات.
- 3/ بطاقة شخصية: تمنح إلى ذوي حقوق المؤمن له اجتماعيا، المصاب بمرض مزمن الذي يستعمل بطاقته بصفة متكررة.²

¹ - القانون رقم 01/08 المؤرخ في 23 جانفي 2008، لتكملة النصوص القانونية 11/38 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية، الجريدة الرسمية، العدد رقم 04، الصادر في 24 جانفي 2008.

² - المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 10-116 ، المؤرخ في 18 أفريل 2010، الذي يحدد مضمون البطاقة الالكترونية للمؤمن له اجتماعيا و المفاتيح الالكترونية لهياكل العلاج و مهني الصحة و شروط تسليمها و استعمالها و تجديدها، الجريدة الرسمية، العدد 26 الصادر في 21 افريل 2010، ص 12.

ثالثا: المادة 6 من المرسوم التنفيذي من المرسوم التنفيذي رقم 10-16 المؤرخ في 3 جمادى الاولى 1431 الموافق ابريل 2010، المعلومات المقررة ببطاقة الشفاء: تتضمن:

1/معلومات خارجية: (الصورة، الاسم واللقب باللغتين العربية والفرنسية، رقم التسجيل بالضمان الاجتماعي)

2/المعلومات المدونة بالشريحة: (المعلومات الإدارية، معلومات حول الحق في الأداءات، معلومات حول الأعمال الطبية التي تم تعويضها من قبل الضمان الاجتماعي ومعلومات تقنية وأخرى متعلقة بجانب الأمان، معلومات حول النهج التعاقدية، المعلومات الطبية كالحالات الاستعجالية والأمراض ذات المدى الطويل، كذلك تتضمن معلومات عن نوع بطاقة الشفاء ، رقم طبعة البطاقة الرمز السري).¹

رابعا: للحصول على بطاقة الشفاء :

- يتعين على المؤمن له اجتماعيا التقرب من مركز الدفع الذي ينتسب إليه مصحوبا ب:-
- صورة شمسية على خلفية فاتحة رمادية أو زرقاء
- نسخة من بطاقة الهوية
- نسخة من بطاقة فصيلة الدم.²

خامسا: تسمح بطاقة الشفاء :

- التعرف على المؤمن له اجتماعيا وذوي الحقوق - المصادقة على المستفيدين -
- توقيع المؤمن له اجتماعيا - تسهيل عملية الحصول على العلاج.
- التعرف والمصادقة على الممتهن، كما تسمح أيضا بالقيام ببعض العمليات على البطاقة وكذا إعداد الفواتير الالكترونية وتشغيل البرمجيات المهنية، إعداد الفواتير وتوقيعها، تشفير الرسائل واستخراج وإرسال الحصص الخاصة بالفواتير.

¹- المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم 10-116 ، المؤرخ في 18 أبريل 2010 ، الذي يحدد مضمون البطاقة الالكترونية للمؤمن له اجتماعيا و المفاتيح الالكترونية لهياكل العلاج و لمهني الصحة و شروط تسليمها و استعمالها و تجديدها، الجريدة الرسمية، العدد 26 الصادر في 21 افريل 2010، ص13.

²- الحصول على بطاقة الشفاء: مقابلة مع محقق مصلحة الشفاء، بمديرية الضمان الاجتماعي بولاية عين الدفلى، بتاريخ 18 أبريل 2016، الساعة الحادية عشر.

سادسا: المادة 18 من المرسوم التنفيذي من المرسوم التنفيذي رقم 10-16 المؤرخ

في 3 جمادى الاولى 1431 الموافق ابريل 2010، تتضمن استعمال بطاقة الشفاء:¹
تستعمل البطاقة لدى كل ممتهمي الصحة من أطباء، جراحي أسنان، صيادلة، الهياكل العمومية أو الخاصة للصحة وعلى مستوى هياكل الصندوق سواء أعلق الأمر بالأداء أو الرقابة الطبية، ويمكن للممتهم أن يتعرف فيما إذا كان للمريض الحق في الأداء ونسبة الاستفادة منها، وبعد تقديم الخدمات الصحية أو تسليم الأدوية، يقوم ممتهم الصحة بإعداد الفاتورة الالكترونية، التي يرسلها فيما بعد وبصفة دورية إلى الصندوق عبر وسيلة الكترونية. ويحتفظ الصيدلي بالوصفة الطبية التي تحتوي على القسيمات، إلى غاية إيداعها على مستوى مركز الدفع.

- حيث تسلم الأدوية الموصوفة دون دفع مسبق للمصاريف، وذلك بإظهار بطاقة الشفاء والوصفة الطبية لدى إحدى الصيدليات المتعاقدة مع وكالة الصندوق التي ينتسبون إليها المؤمنين اجتماعيا في الولاية .

ولا يسدد إلى الصيدلي إلا مبلغ المصاريف الواقعة على عاتق المؤمن له (نسبة 20 %، الفارق بين السعر المرجعي وسعر بيع الأدوية والأدوية الغير المعوضة).

تطبق هذه الأحكام على كل وصفة لا يتجاوز مبلغها 2000 د ج وفي حدود وصفتين خلال فترة ثلاثة أشهر لنفس المستفيد (المؤمن له أو احد ذوي الحقوق).
وعند تجاوز مبلغ الوصفة 2000 د ج أو تعلق الأمر بالوصفة الثالثة خلال الفترة المحددة بثلاثة أشهر لنفس المستفيد، يسدد مبلغ هذه الوصفة إلى الصيدلي ويقوم بتعويض مصاريف لدى مركز الدفع الذي ينتسب إليه.²

سابعا: تجديد البطاقة :

بطاقة الشفاء صالحة لمدى الحياة و فق الشروط المعمول بها و تجدد تفعيلها كل سنة بتقديم الوثائق اللازمة وهي:

¹ - المادة 18 من المرسوم التنفيذي رقم 10-116، المؤرخ في 18 أفريل 2010، الذي يحدد مضمون البطاقة الالكترونية للمؤمن له اجتماعيا و المفاتيح الالكترونية لهياكل العلاج و لمهني الصحة و شروط تسليمها و استعمالها و تجديدها، الجريدة الرسمية، العدد 26 الصادر في 21 افريل 2010، ص14.

² - مقابلة مع رئيس قسم المراقبة الطبية، مديرية الضمان الاجتماعي بولاية عين الدفلى بولاية عين الدفلى بتاريخ 19 أفريل 2016، على الساعة الثانية مساءً.

-نسخة من بطاقة التعريف الوطنية /رخصة السياقة.

-شهادة الميلاد الاصلية.

شهادة عائلية للمتزوجين

بطالة الزوجة الماكثة بالبيت.

شهادة فردية للحالة المدنية.

شهادة عمل بها ثلاث اشهر الاخيرة/ شهادة التقاعد بالنسبة للمتقاعدين

شهادة العوز بالنسبة لذوي الامراض المزمنة.¹

- المادة 23 من المرسوم التنفيذي رقم 10-116 المؤرخ في 3 جمادى الاولى

1431 الموافق ابريل 2010، في حالة ضياع او سرقة بطاقة الشفاء تسلم للمؤمن له اجتماعيا

المعني نسخة من البطاقة مقابل دفع تكلفة الاستنساخ.²

ثامنا: تحيين البطاقة:

حتى يتمكن المؤمن له اجتماعيا من أداءات الضمان الاجتماعي، يجب عليه التقرب من

مركز انتسابه، مرفوقا بالوثائق الضرورية التبريرية حتى يتم تحيين وضعيته و تلك الخاصة

بذوي حقوقه، في حال كانت بطاقة الشفاء غير محينة، او تغيير غي وضعية ذوي حقوقه.

المادة 24 من المرسوم التنفيذي 10-116 المؤرخ في 3 جمادى الاولى

1431 الموافق ابريل 2010، يتم تحيين بطاقة الشفاء من طرف الهياكل المعنية لهيئات

الضمان الاجتماعي او الهياكل التي تعينها هذه الهيئات بناء على تقديم المؤمن له اجتماعيا

التبريرات المطلوبة.³

¹- المادة 23 من المرسوم التنفيذي رقم 10-116، المؤرخ في 18 أفريل 2010، الذي يحدد مضمون البطاقة الالكترونية للمؤمن له اجتماعيا و المفاتيح الالكترونية لهياكل العلاج و لمهني الصحة و شروط تسليمها و استعمالها و تجديدها، الجريدة الرسمية، العدد 26 الصادر في 21 افريل 2010، ص15.

²- مقابلة مع كاتب مصلحة الشفاء بمديرية الضمان الاجتماعي بولاية عين الدفلى، بتاريخ 17 أفريل 2016، على الساعة العاشرة صباحاً.

³- المادة 24 من المرسوم التنفيذي رقم 10-116، المؤرخ في 18 أفريل 2010، الذي يحدد مضمون البطاقة الالكترونية للمؤمن له اجتماعيا و المفاتيح الالكترونية لهياكل العلاج و لمهني الصحة و شروط تسليمها و استعمالها و تجديدها، الجريدة الرسمية، العدد 26 الصادر في 21 افريل 2010، ص15.

المطلب الثاني: المستفيدون

يستفيد من نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية كل مؤمن له اجتماعيا حائز على بطاقة الشفاء، وذلك بالتوجه الى اي صيدلية متعاقدة معها عبر كل ولايات الوطن مهما كانت وكالة الانتساب، و يبقى المؤمن له اجتماعيا تابعا الى مركز انتسابه.

الوصفات الطبية المتكفل بها

1- بالنسبة للمؤمن لهم اجتماعيا او ذوي حقوقهم المصابين بالأمراض المزمنة:

في اطار توسيع الاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية يتم التكفل بالوصفات التالية:

- كل وصفة متضمنة علاجاً خاصاً موصوفاً لمدة اقصاها 03 اشهر
- كل وصفة لا تتضمن علاجاً خاصاً مهما كان مبلغها و عددها
- كل دواء خاضع لشروط خاصة للتعويض او شروط تطبيق التسعيرة المرجعية، او اذا كان هذا الدواء من فئة العلاج الخاص المدون ببطاقة الشفاء، و الذي سبق و ان تم الموافقة عليه من قبل الطبيب المستشار.
- في حال عدم ورود الدواء ضمن بطاقة الشفاء يقوم الصيدلي بتوجيه المؤمن له اجتماعيا الى مصالح المراقبة الطبية التي يمكن ان تكون غير تلك التابعة لمركز الدفع الاقرب او لمركز انتسابه، وذلك في حال الرقابة الطبية

2- بالنسبة للمؤمن لهم اجتماعيا البالغين 75 سنة فما فوق

يتم التكفل بكل الوصفات الطبية في اطار توسيع الاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية وذلك مهما كانت طبيعة العلاج الموصوف و المبلغ و العدد.

في حال تضمنت الوصفة دواء خاضعا للشروط الخاصة للتعويض او معني بشروط تطبيق التسعيرة المرجعية، يقدم الصيدلي دواء للمريض دون طلب موافقة الصندوق (عدم اجراء الرقابة الطبية).

في حين تخضع الوصفة الى الرقابة الطبية البعدية بعد تسديد مبلغ الفاتورة الى الصيدلي.

3- بالنسبة للمؤمن لهم اجتماعيا المستفيدين من امتيازات الضمان الاجتماعي (المتقاعدين ، المستفيدين من منح العجز، الفئات ذات نسبة الدخل الضعيف اقل او يساوي 18000 دج):

- يتم التكفل بكل الوصفات الطبية في اطار توسيع الاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية على المستوى الوطني

- في حال خضوع الدواء لشروط خاصة للتعويض او كان معني بشروط تطبيق التسعيرة المرجعية، يقوم الصيدلي بتوجيه المؤمن له اجتماعيا الى مصالح الرقابة الطبية التي يمكن ان تكون غير تلك التابعة لمركز الدفع الاقرب او مركز انتسابه، وذلك في حال الرقابة القبلية.

4- بالنسبة للمؤمن لهم اجتماعيا الناشطين او التابعين لإحدى الفئات الخاصة:

في اطار توسيع الاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية ، يتم التكفل بالوصفات الطبية التالية:

- كل وصفة طبية يساوي مبلغها او يقل عن 3000 دج.
- اولى الوصفتين الطبيتين لنفس المستفيد و خلال فترة ثلاثة اشهر .
- عندما يفوق مبلغ الوصفة 3000 دج، او عندما يتعلق الامر بالوصفة الثالثة لنفس المستفيد خلال فترة ثلاثة اشهر، يجب على المؤمن له اجتماعيا ان يدفع الى الصيدلي مبلغ الوصفة، التي يقوم فيما بعد بتعويضها لدى مركز انتسابه وفق الاجراءات المعمول بها.¹

¹- توسيع الاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية على المستوى الوطني، مجلة جسور التواصل، للعدد 03-2013، الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، ص ص 8، 9.

المطلب الثالث : استخدام بطاقة الشفاء

أولاً: بدأ استخدام بطاقة الشفاء بالولاية في جوان 2008 حسب تصريحات رئيس قسم مصلحة الشفاء.¹

الجدول التالي يوضح لنا عدد المؤمنين اجتماعيا و عدد البطاقات المنجزة ، والبطاقات المفعلة و سارية الخدمة.

عدد البطاقات المفعلة	عدد البطاقات المنجزة	عدد المؤمنين اجتماعيا	رمز المركز	المركز
8565	10522	15344	14406	بومدفع
7080	9001	11650	14411	البيير
3318	3937	5104	14413	واد الشرفة
15002	18178	26454	14404	مليانة
10060	12905	17493	14408	العامرة
16281	22928	43473	14402	مركز عين الدفلى
12209	16111	26109	14401	العطاف
17242	19919	27804	14415	مديرية عين الدفلى
7242	9144	14928	14405	جندل
26609	39190	74213	14403	خميس مليانة
5704	6855	11162	14410	جليدة
4436	5628	8898	14409	العبادية
3334	4526	5458	14414	بوراشد
2458	3170	3774	14412	بطحية
7904	9366	12655	14407	روينة
147444	191350	305610		المجموع

المصدر: وثيقة مقدمة من وكالة ولاية عين الدفلى مصلحة البطاقة الالكترونية الشفاء

¹ - مقابلة مع رئيس قسم مصلحة الشفاء بمديرية الضمان الاجتماعي بولاية عين الدفلى بتاريخ 20 أبريل 2016، على الساعة العاشرة.

يمثل الجدول المراكز التابعة لولاية عين الدفلى مع رمز المركز و كذلك عدد المؤمنين اجتماعيا الذي يصل عددهم الى 305610 مؤمن اجتماعيا، و عدد البطاقات المنجزة منذ 2008-نهاية 2015 هي 191350 بطاقة، و 147444 بطاقة مفعلة¹

تستخدم بطاقة الشفاء عند:

الصيدليات المتعاقد معها: في إطار الاستقادة من خدمات الضمان الاجتماعي لحاملي بطاقة الشفاء استخدامها عند الصيدليات المتعاقد معها، حسب تصريحات رئيس قسم مصلحة الشفاء فانه على مستوى الولاية يوجد 201 صيدلية متعاقد معها موزعة في كل الولاية منها 16 صيدلية تابعة للدولة و الأخرى للخواص.²

تقديم الأدوية من قبل الصيدلي: يتعرف النظام بواسطة وضع برمجية لدى الصيدلية المتعاقد معهم و تسمح هذه البرمجية ب: قراءة بطاقة الشفاء ، تدوين قائمة الأدوية، تحيين بطاقة الشفاء. عندما يقوم الصيدلي بإدخال بطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعيا بقراءة البطاقة (أنظر الملحق رقم 08 قارئة بطاقة الشفاء)، كما يبين فيما إذا كانت هذه الوصفة قابلة للتسوية في مجال نظام الدفع من قبل الغير.

حيث يقوم الصيدلي بحجز قائمة الأدوية الموصوفة لمعرفة مبلغ الوصفة، و تحرير الفاتورة، يسدد المؤمن الفاتورة في حالة كان متكفل به بنسبة 80 بالمئة، و تبقى على عاتقه 20 بالمئة إما إذا كان المؤمن له اجتماعيا يتكفل به بنسبة 100 بالمئة فيتم إعفاؤه من 20 بالمئة. يجب على المؤمن له اجتماعيا ان يسدد مبلغ الأدوية غير القابلة للتعويض، وعند الاقتضاء الفرق بين سعر البيع و التسعيرة المرجعية.³

1- الطبيب المعالج المتعاقد:

حددت الاتفاقيات النموذجية المنصوص عليها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09/116 المؤرخ في 2009 العلاقات بين هيئات الضمان الاجتماعي و الطبيب العام المسمى بالطبيب

¹ وثيقة مقدمة من مصلحة الشفاء .

² الحصول على بطاقة الشفاء، مقابلة مع محقق مصلحة الشفاء بمديرية الضمان الاجتماعي بولاية عين الدفلى، بتاريخ 22 أفريل 2016، الساعة الحادية عشر.

³ توسيع الاستقادة من نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية على المستوى الوطني، مجلة جسور التواصل، المرجع السابق، ص 10.

المعالج، اذ تسري إحكامها حالياً على فئات محددة دون غيرها وذلك في انتظار تعميمها على كافة شرائح المؤمن لهم اجتماعياً.

يقوم المؤمن بتقديم بطاقة الشفاء للطبيب المعالج المتعاقد و يقوم هو الآخر بإدخالها بقارئة البطاقة بواسطة برمجية لدى الطبيب المعالج المتعاقد اذا كان المؤمن يستفيد من المعالجة المجانية.

لا يقيد الطبيب المعالج بمدة محددة تلزمه بالتكفل بالمريض مع العلم ان حرية الاختيار تمنح الطبيب إمكانية التخلي عن إن يكون طبيباً معالجا ، يستثنى من الاختصاصات الطبية: طب النساء و التوليد، طب العيون الطب النفساني، و طب الأطفال دون سن السادسة.

إن هذا الجهاز لا ينقص من قيمة الإختيار الحر للمريض الذي يحق له أن يغير طبيبه المعالج متى شاء ويتم إختيار الطبيب المعالج وفق الإجراءات التالية:

✓توضع إستمارة "إختيار الطبيب المعالج" في متناول المؤمن له إجتماعياً لدى مركز الدفع، الصيدلية المتعاقد معها، الطبيب المتعاقد معه، أو عبر الموقع الإلكتروني للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء.

✓يتم إيداع الإستمارة لدى مركز الدفع الذي ينتسب إليه المؤمن له إجتماعياً بعد التوقيع المتزامن لهذه الأخيرة من قبل المؤمن له إجتماعياً والطبيب العام المتعاقد معه الذي وقع عليه الإختيار.¹

✓يوجد على مستوى عين الدفلى 25 طبيبا معالجا متعاقدا مع الضمان الاجتماعي موزعون على مستوى الولاية.

2- عند بائعي النظارات الطبية: في إطار نظام الدفع من قبل الغير و تطبيقا للاتفاقية التي تربط الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء مع صانعي النظارات الطبية، الموجهة إلى دعم تكاليف اقتناء و تجديد إطارات النظارات و الزجاج المصحح للنظر لفائدة الأطفال المتمدرسين و ما قبل التمدريس و ذلك عملاً بأحكام المرسوم التنفيذي رقم 153-12 المؤرخ في 01 ابريل 2012 ، وضع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

¹ - جهاز التعاقد مع الطبيب، مجلة جسور التواصل، العدد 03-2013، الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، ص ص16، 17.

تحت تصرف صانعي النظارات الطبية مفتاحا الكترونيا لمهني الصحة وكذا برمجية الشفاء- اوبتيك التي تسمح باستعمال بطاقة الشفاء، أين أدرجت ضمنها المعلومات التالية:

- قائمة إطارات وزجاج النظارات المصححة للنظر المتكفل بها من قبل الصندوق.
- قائمة المؤمن لهم اجتماعيا المستفيدين من نظام الدفع من قبل الغير في مجال النظارات الطبية.

- تدوين نسبة التكفل لكل طفل مستفيد في مجال الضمان الاجتماعي، ضمن بطاقة الشفاء و ضمان تحيين المنتظم للبرمجية و كذا ضمان صيانة نظام الشفاء بشكل مستمر.

- في هذا الصدد يجب أن يستوفي الأطفال المستفيدين الشروط التالية:
- شروط السن: الأطفال قبل سن التمدرس ، و الأطفال سن التمدرس (سن ست سنوات)
- الشروط الطبية: يتعلق الأمر بالأطفال اللذين يعانون من: الغمش(العين الكسولة)، عيب الانكسار الضوئي، الحول.

- شروط دخل المؤمن له اجتماعيا: لا يجب إن يتعدى دخل المؤمن له اجتماعيا المعني عشرين ألف 20.000 دينارا شهريا.¹

و في هذا الإطار يوجد ست بائعي النظارات الطبية متعاقدة مع الضمان الاجتماعي بالولاية موزعة كالتالي:

- (02) بعين الدفلى ، (01) بالعطاف، (02) بخميس مليانة، (01) بمليانة.²

3- عيادات تصفية الدم:

تستعمل بطاقة الشفاء في عيادات تصفية الدم، ولقد حددت المادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم 15-11 الإتفاقية التعاقدية بين هيئات الضمان الإجتماعي ومركز تصفية الدم

¹- مقابلة مع رئيس قسم مصلحة الشفاء بمديرية الضمان الاجتماعي بولاية عين الدفلى بتاريخ 22 أفريل 2016، الساعة الحادية عشر.

²- تعاقد الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء مع صانعي النظارات الطبية للتكفل بالأطفال المؤمنين إجتماعيا، مجلة جسور التواصل، العدد 03-2013، الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، ص 11.

قصد الإستفادة من نظام الدفع من قبل التغيير في مجال تصفية الدم من طرف المؤمن لهم إجتماعيا وذوي حقوقهم¹.

تقدم بطاقة الشفاء في العيادة الخاصة لتصفية الدم حيث يقوم بإدخالها بقارئة بطاقة الشفاء قم يعيدها له. وفي إطار إتفاقية الضمان الاجتماعي مع عيادات تصفية الدم أبرم صندوق الضمان الإجتماعي بولاية عين الدفلى إتفاقية مع أربع 04 عيادات لتصفية الدم: عيادة متواجدة بالعطاف، عيادة بعين الدفلى، عيادتين بخميس مليانة².

¹ - المادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم 15-11 المؤرخ في 14 جانفي 2015 الذي يحدد الإتفاقية النموذجية المبرمة بين هيئات الضمان الاجتماعي ومراكز تصفية الدم الخاصة، الجريدة الرسمية : العدد رقم 04 الصادر في 29 جانفي 2016، ص 24.

² - مقابلة مع رئيس قسم مصلحة الشفاء، بمديرية الضمان الاجتماعي بولاية عين الدفلى، بتاريخ 22 أفريل 2016 على الساعة : 11.00.

خاتمة

لقد أحدثت ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال تغييرا جذريا في حياة الشعوب والمجتمعات، وأنهت معاناة الكثير من الناس في الحصول على المعلومات والخدمات، هذا التطور التقني الذي وظفته العديد من الحكومات والقيام بمهامها وتقديم الخدمات لمواطنيها، أدى إلى تحسين نوعية الخدمة للمقدمة وتبسيط الإجراءات، وريح الكثير من الوقت، وتحقيق القيمة المضافة سواء في إنجاز تلك الوظائف والأعمال والحصول عليها.

تعد الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية و التحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة، إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، وتتطلب من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات، وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتقدم حولا للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي.

وبالتالي يتيح تطبيق الإدارة الإلكترونية فرصة للقضاء على صفوف الانتظار والذهاب إلى المؤسسات العمومية طلبا للخدمات، ولن تكون هناك حاجة لمراعاة أوقات عمل تلك المؤسسات، فكل الإمكانيات سوف تكون مفتوحة من خلال العمل الشبكي، وعن طريق إدخال تعديلات جوهرية على الإدارة العمومية، تدعم التواصل بصفة عامة.

وفي هذا الصدد توجهت التجربة الجزائرية في مجال الخدمات العمومية الإلكترونية لتمثل نقطة تحول هامة في وظائف المنظمات العامة، خاصة مع ارتفاع عدد طالبي الخدمات. يعد مشروع الإدارة الإلكترونية بالجزائر من أحدث المشاريع على المستوى الإقليمي، ويعتبر من المشاريع الكبرى التي راهنت عليها الحكومة من خلال نظام إلكتروني شامل في البلاد عن طريق بعض إستراتيجية الجزائر الإلكترونية (2009-2013)، وللعمل على تعميم استخدام الأنترنت وترقية البحث والتطوير التكنولوجي مما يسمح بدمج نظم المعلومات وتقنيات الإتصال في قطاع البريد والاتصالات والبنوك، وقطاع التعليم والتكوين وغيرها، والجزائر في سعيها لتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية سخرت جملة من الوسائل والتقنيات، إن تجسيد برنامج الإدارة الإلكترونية في الجزائر على أرض الواقع سوف يؤدي إلى تقريب الإدارة من المواطن وحصوله على خدماتها في أسرع وقت وقل جهد وتكلفة كما يقلل من مظاهر الفساد الإداري بكل أشكاله.

وفي إطار ترقية الخدمة العمومية سارعت الجزائر إلى إصلاح منظومة الضمان الإجتماعي وعصرنتها معتمدة في ذلك على التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الإتصال مستجيبة على تطلعات المواطنين، ويعد نظام الشفاء أحد أهم المحاور الإصلاحية للضمان الإجتماعي، غاية جوهرية في مجال العصرية حيث كانت الإنطلاقة خلال سنة 2007 أين تم وضع الأسس التي يركز عليها نظام الشفاء، وكمرحلة أولى تم تعميم استعمال بطاقة الشفاء في مجال نظام الدفع من قبل الغير للموارد الصيدلانية لفائدة كافة فئات المؤمن لهم إجتماعية.

عرفت خدمة بطاقة الشفاء توسعا ونجاحا كبيرين على مستوى ولاية عين الدفلى من خلال إقبال المؤمنين على الخدمة الجديدة بسبب سهولة استعمالها ومزاياها العديدة، ومن جهة أخرى فإن العديد من الأطراف الفاعلة في العملية من أطباء ومراكز استشفائية وصيادلة لقناعتهم بمدى فعالية العملية، قد انضمت إلى النظام المستحدث في استخدام بطاقة الشفاء يلغي العديد من الخطوات التي كان يمر بها المؤمن سابقا كملء بطاقات الطلبات، كما أنها تسهل عمل الموظفين في مراكز الدفع إضافة إلى كون البطاقات آلية حيث انها تستخدم آليا ويتم دفع التعويضات أوتوماتيكيا، وهناك تواصل مباشر بين الصيدليين ومسيري الشركات الصيدلانية، و كذلك مع بنك المعلومات باعتبارهم متعاقدين مع صندوق الضمان الاجتماعي فاستعما بطاقة الشفاء وضع حدا لدفتر الدفع من قبل الغير، إضافة إلى تخليص مراكز الدفع من تجديد شراء دفاتر أخرى للمعني في حالة تمزقه، فبطاقة الشفاء مصممة في غاية الدقة وصالحة لمدى الحياة ويتم تجديد تفعيلها كل سنة، تحتوي على قدرة تخزين المعلومات مما يسمح لها بتحميل أكبر قدر من المعلومات الخاصة بالمؤمن ومختلف الفواتير، كما تستجيب لمعايير الجودة العالمية، وهناك نوعان من بطاقة الشفاء بطاقة عائلية التي تحتوي على معلومات وبيانات المؤمن وذوي الحقوق وتتضمن معلومات مفصلة عن كل فرد له الحق في الاستفادة من الخدمة، ويصل عددها إلى 10 بيانات، أما النوع الآخر فهي بطاقة الشفاء الشخصية لذوي الحقوق فهي تستخرج وفق شرطين إما أن يكون المستفيد من خدمتها يعاني من مرض مزمن، أو يكون مقيم في مكان غير المكان الذي يقيم فيه صاحب البطاقة، وذلك بغرض تسهيل العملية دون عناء التنقل في كل مرة يحتاج فيها البطاقة، وكذلك هناك نوع آخر وهو إزدواجية البطاقة أي بطاقتين للمستفيد وبنفس رقم تسجيل الضمان الاجتماعي، وتكون في حالة إذا كانت تحملا لبطاقة أكثر من 06 أفراد.

تسمح بطاقة الشفاء بتحديد هوية المؤمن وإمضائه وذوي الحقوق، وتعمل على حفظ البيانات الإدارية، معلومات على نسبة حق التعويض وكذلك المعلومات التقنية الخاصة بالعملية.

قدمت بطاقة الشفاء على مستوى ولاية عين الدفلى خدمة عمومية رشيدة، وهي تعتبر المشروع الناجح في مجال الإدارة الإلكترونية بحيث قدمت العديد من التسهيلات للمؤمن إجتماعيا منذ استخدامها بالولاية من 2008 إلى 2015، وفرت قفزة في ترشيد الخدمة العمومية.

و يجدر التنويه إلى أن استعمال بطاقة الشفاء وبلوغه هذه المرحلة الهامة والحاسمة في مسيرة تطويره، جاء بتظافر جهود جميع الفاعلين والتحدي الذي رفعوه، خدمة للمواطن الذي يبقى في صلب إهتمامات القائمين على القطاع. وبذلك يمثل نظام الشفاء قفزة تقنية وتكنولوجية هائلة تتضمن تقديم خدمة نوعية إلى المؤمن لهم إجتماعيا.

وفي إطار توسيع الاستفادة من بطاقة الشفاء شرعت الدولة الجزائرية إلى دمج فئة البطالين والذين يمارسون أعمال حرة فوضوية من منحهم بطاقة الشفاء مقابل دفع مبلغ بقدر ب 2.160 دج شهريا وبدأت العملية في جانفي 2016⁹⁴.

وفي إطار توسع استعمال بطاقة الشفاء كذلك مواصلة تطوير الخدمات الإلكترونية من خلال إدراج الوصفة الطبية الإلكترونية في نظام الشفاء⁹⁵.

ومنه فإن للإدارة الإلكترونية دور جد استراتيجي و فعال في تطوير وعصرنة الإدارة العمومية من أجل إخراجها من وضعها التقليدي إلى الإدارة العمومية التي تعتمد على تطبيق تكنولوجيات الإتصال الحديثة، حيث أصبح هذا التوجه لا مفر منه بالنسبة للحكومات لذا يجب الإسراع في تطبيقه من أجل مواكبة التطورات الراهنة في مجال تكنولوجيات الإتصال الحديثة لكن هذا التوجه يعتمد على إرادة قوية وصلبة من طرف الحكومة.

94- جواد بوركايب. المدير العام للضمان الاجتماعي، (بطاقة الشفاء للبطالين حاملي الشهادات الجامعية)، جريدة البلاد متاح بالموقع الإلكتروني:

<http://www.elbilad.net/article/detail?id=49986>، تاريخ الإطلاع: 30 أبريل 2016.

95- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، السياسة الحكومية في مجال العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، 2015، ص 5.

النتائج:

من خلال مناقشة عناصر الدراسة بداية من مفهوم الخدمة العمومية والإدارة الإلكترونية، والتطرق إلى تجربة الإدارة الإلكترونية بالجزائر من خلال دراسة حالة بطاقة الشفاء قصد ترشيد الخدمة العمومية ثم التوصل إلى النتائج التالية:

- الخدمة العمومية هي تقديم الخدمات العامة للناس دون تمييز وتقديم الخدمة تكون متساوية.

- الإدارة الإلكترونية هي ضرورة حتمية فرضت نفسها في ظل التطورات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- سارعت الجزائر إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك باتباعها جملة من التدابير والوسائل المسخرة، وقد طبقت في العديد من الإدارات بما فيها قطاع الضمان الاجتماعي من خلال استحداث بطاقة الشفاء التي تعتبر المشروع الناجح منذ إنطلاقه في 2007 بالجزائر، و2008 في ولاية عين الدفلى.

- منذ استخدام بطاقة الشفاء في ولاية عين الدفلى من 2008-2015 عرفت قفزة في ترشيد الخدمة العمومية وتقريب المواطن من الإدارة.

- استخدام بطاقة الشفاء ألغى الطريقة القديمة وهي استعمال دفتر الدفع، فهي قلصت من استعمال الأوراق.

- سهلت بطاقة الشفاء عمل الموظفين في مراكز الدفع.

- بالرغم من الإيجابيات وأنها قطعت شوطا كبيرا في تحسين الخدمة العمومية، إلا قلة وعي المؤمنين من استخدامها كإعارة بطاقته لشخص آخر له عواقب تعود على صاحبها بالسلب.

- كذلك عدم ثقة المواطن بتقنيات المعلومات والاتصال الأمر الذي جعله ينبذ استخدام الوسائل التكنولوجية فهو يثق في الأوراق فقط بسبب الأمية.

التوصيات:

- يجب عدم استيراد أفكار الإدارة الإلكترونية وتطبيقها في مجتمعاتنا بشكل مباشر، بل يلزم الأمر عمل الدراسات المناسبة التي تجعل منظومة الإدارة الإلكترونية تتوافق مع خصوصيات المجتمع.
- العمل بشكل جاد على التغلب على مشكلة الأمية، حيث أنها من المشكلات الكبيرة التي تعترض تطبيق فكرة الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- زيادة الوعي بين فئات المجتمع بأهمية الأنترنت وتقنيات المعلومات والاتصالات عموماً، وما تفره هذه الخدمات من فوائد، كذلك زيادة الوعي للجهات الحكومية والمؤسسات والأفراد بما توفره تقنيات المعلومات والاتصالات من فرص التطوير وزيادة الكفاءة والفعالية.
- وضع قوانين وتشريعات صارمة لتسيير الإدارة الإلكترونية.

قائمة المراجع

أ- المصادر:

1- القانون رقم 04-14 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل والمتمم للأمر رقم 66-155 المتضمن قانون الإجراءات الجزائية، الجريدة الرسمية، العدد 71 الصادر في 10 نوفمبر 2004.

2- القانون رقم 05-10 المؤرخ في 20 جوان 2005 المعدل والمتمم للأمر رقم 75-58 المتضمن للقانون المدني، الجريدة الرسمية، للعدد 44 الصادر في 26 جوان 2005.

3- القانون رقم 01/08 المؤرخ في 23 جانفي، لتكملة النصوص القانونية 11/38 المتعلق بالتأمينات الإجتماعية، الجريدة الرسمية، العدد.

4- القانون رقم 08-04 المؤرخ في 23 جانفي المتضمن القانون التوجيهي للتربية الوطنية، الجريدة الرسمية، العدد 04، الصادر في 27 جانفي 2008.

5- القانون رقم 15-03 مؤرخ في 1 فبراير 2015 الذي يتعلق بعصرنة قطاع العدالة، الجريدة الرسمية، العدد 06 الصادر في 10 فيفري 2015.

6- القانون رقم 15-04 المؤرخ في 002-2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية، العدد 06 الصادر في 10 فيفري 2015.

7- المادة 18 من المرسوم التنفيذي رقم 10-116 ، المؤرخ في 18 أبريل 2010، الذي يحدد مضمون البطاقة الالكترونية للمؤمن له اجتماعيا و المفاتيح الالكترونية لهياكل العلاج و لمهني الصحة و شروط تسليمها و استعمالها و تجديدها، الجريدة الرسمية، العدد 26 الصادر في 21 أبريل 2010.

8- المادة 23 من المرسوم التنفيذي رقم 10-116 ، المؤرخ في 18 أبريل 2010، الذي يحدد مضمون البطاقة الالكترونية للمؤمن له اجتماعيا و المفاتيح الالكترونية لهياكل العلاج و لمهني الصحة و شروط تسليمها و استعمالها و تجديدها، الجريدة الرسمية، العدد 26 الصادر في 21 أبريل 2010.

9- المادة 24 من المرسوم التنفيذي رقم 10-116 ، المؤرخ في 18 أبريل 2010، الذي يحدد مضمون البطاقة الالكترونية للمؤمن له اجتماعيا و المفاتيح الالكترونية لهياكل العلاج و لمهني الصحة و شروط تسليمها و استعمالها و تجديدها، الجريدة الرسمية، العدد 26 الصادر في 21 أبريل 2010.

- 10- المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 10- 116 ، المؤرخ في 18 أفريل 2010، الذي يحدد مضمون البطاقة الالكترونية للمؤمن له اجتماعيا و المفاتيح الالكترونية لهياكل العلاج و لمهني الصحة و شروط تسليمها و استعمالها و تجديدها، الجريدة الرسمية، العدد 26 الصادر في 21 أفريل 2010.
- 11- المادة 6 من المرسوم المرسوم التنفيذي رقم 10- 116 ، المؤرخ في 18 أفريل 2010، الذي يحدد مضمون البطاقة الالكترونية للمؤمن له اجتماعيا و المفاتيح الالكترونية لهياكل العلاج و لمهني الصحة و شروط تسليمها و استعمالها و تجديدها، الجريدة الرسمية، العدد 26 الصادر في 21 أفريل 2010.
- 12- المادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم 15-11 المؤرخ في 14 جانفي 2015 الذي يحدد الإتفاقية النموذجية المبرمة بين هيئات الضمان الاجتماعي ومراكز تصفية الدم الخاصة، الجريدة الرسمية : العدد رقم 04 الصادر في 29 جانفي 2016.
- 13- المرسوم التنفيذي رقم 04-91 الصادر 24 مارس 2004 المتعلق بإنشاء الوكالة الوطنية لترقية وتطوير الحظائر التكنولوجية والمحدث لتنظيمها وعملها.
- 14- المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 30 ماي 2002 المعدل والمتمم لمرسوم التنفيذي رقم 0123 في 09 ماي 2001 المتعلق بنظام الاستغلال على كل نوع من أنواع الشبكات، الجريدة الرسمية، العدد 37 الصادر في 07 جوان 2007.
- 15- المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000، الجريد الرسمية، العدد 60 الصادر 25 أكتوبر 2000.
- 16- المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في أوت 1998 الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الأنترنيت واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 63 الصادر في 26 أوت 1998.

ب- الكتب:

- 17- السالمي علاء عبد الرزاق ، الإدارة الإلكترونية، عمان: دار وائل للنشر، 2007.
- 18- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، الرياض: الإدارة العامة للنشر والتوزيع، 2005.

- 19- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت: دار الغرب الإسلامي، 2006.
- 20- غنيم أحمد محمد ، الإدارة الإلكترونية (آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل)، المكتبة العصرية، بدون بلد، 2004/2003.
- 21- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، الأردن: دار المسيرة، 2009.
- 22- نجم عبود، الإدارة الإلكترونية (الإستراتيجية والوظائف والمشكلات)، السعودية: دار المريخ، 2004.
- ج- الرسائل الجامعية:
- 23- براينيس عبد القادر ، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، (دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر)، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، الجزائر: جامعة الجزائر، 2007.
- 24- بن حامد أمينة ، الحكومة الإلكترونية: تجربة الجزائر للتحويل نحو حكومة إلكترونية، مذكرة ماستر في العلوم السياسية وتنظيمات سياسية وإدارية، جامعة ورقلة، 2013.
- بن عبد ربه آمنة ، الجزائر في عصر المعلومات سنة 2003- حصيلة وآفاق، رسالة ماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2006.
- 25- بن مرسلي رفيق ، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة ماجستير في العلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، 2011.
- 26- حرز الله فؤاد حسن، الحكومة الإلكترونية في الجزائر: دراسة في إمكانية التطبيق، رسالة ماستر في العلوم السياسية، 2013.
- 27- حماد مختار ، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 2001.
- 28- عاشور عبد الكريم ، دور الإدارات الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة قسنطينة، 2010.

د- المجالات:

31- مجلة جسور التواصل، للعدد 03-2013، الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء.

32- مجلة جسور التواصل، العدد رقم 01، يناير 2010، الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

هـ- المؤتمرات:

33- بلعربي عبد القادر و آخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية.

34- واعر وسيلة ، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية: حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2013.

و- الأنترنت:

35- وكالة الأنباء الجزائرية (2014): سنة عصرنة الإدارة العمومية والقضاء على البيروقراطية)، بتاريخ: 30 ديسمبر 2014، متاح في موقع:

<http://www.aps.dz/ar/algerie/110720> ، تاريخ الإطلاع: 02 أبريل 2016.

36- وكالة الأنباء، بتاريخ: 20 ديسمبر 2015، من الرابط الإلكتروني التالي:

<http://www.elayem.com/2015/12/21/الإدارة-وتحسين-الخدمة>،

تاريخ الإطلاع: 28 مارس 2016.

37- وكالة الأنباء الجزائرية، 2014، الجيل الثالث من الهاتف النقال يفجر مبيعات الهواتف الذكية في الجزائر، بتاريخ 27-12-2014 من الرابط الإلكتروني التالي:

http://www.aps.dz/ar/sante-science-tech/10986_2014

تاريخ الإطلاع: 02 أبريل 2016.

38- وكالة الأنباء الجزائرية، 2015 : سنة تسريع عصرنة الادارة لتحسين الخدمة العمومية، بتاريخ: 20 ديسمبر 2015، من الرابط الإلكتروني التالي:

<http://www.elayem.com/2015/12/21/-سنة-تسريع-عصرنة-الإدارة-وتحسين-الخدمة>

تاريخ الإطلاع: 28 مارس 2016.

41- الوكالة الوطنية لترقية وتطوير الحظائر التكنولوجية بوابة المواطن، من الموقع الإلكتروني:

<http://www.elmouwatin.dz/?513,الوكالة-الوطنية/>

تاريخ الإطلاع: 14 أبريل 2016.

42- الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية، بوابة المواطن، متاح على الموقع التالي: <http://www.elmouwatin.dz/?5137,الوكالة-الوطنية/> ، تاريخ الإطلاع: 18 مارس 2016.

43- صندوق دعم استخدام وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال، بوابة المواطن، من الموقع الإلكتروني:

<http://www.elmouwatin.dz/?صندوق-دعم-استخدام/>

تاريخ الإطلاع: 15 أبريل 2016

44- غزال عادل ، (الحكومة الإلكترونية في الجزائر: النفاذ إلى مجتمع المعلومات)، 18 ديسمبر 2014، تاريخ الإطلاع 15 مارس 2016: عن الرابط الإلكتروني الآتي: <https://adelghazal.wordpress.com/2014>

45- عباس عمار ، المرصد الوطني للخدمة العمومية، الجزائر: جامعة معسكر، تاريخ: 1 جانفي 2016، من الرابط الإلكتروني التالي:

<http://www.ammarabber.blogspot.com/2016/01/blog>

تاريخ الإطلاع: 29 مارس 2016.

46- فضاء الجامعة الجزائرية ، كلية العلوم الاقتصادية وفروعها، (الخدمة العمومية)، التاريخ: 2013/11/23، على الرابط التالي

47- <http://www.tassilialgerie.com/vb/showthread.php?=17209> تاريخ

الإطلاع: 2016/02/17.

البلاد (الخواص لإنهاء مشكلة الأنترنت في الجزائر) جريدة البلاد، تاريخ: 24-08-2015

الساعة 19:57، من الرابط الإلكتروني التالي:

<http://m.elbilad.net/article/detail?id=43055>

تاريخ الإطلاع 03 أفريل 2016.

48- المحور، 16 مليون جزائري مشترك في خدمة الجيل الثالث للأنترنت، جريدة المحور،

يوم 11 أفريل 2016، الساعة 20:02 من الرابط الإلكتروني التالي:

<http://www.com/ar/index.php/mobile> ، تاريخ الإطلاع 12 أفريل 2016.

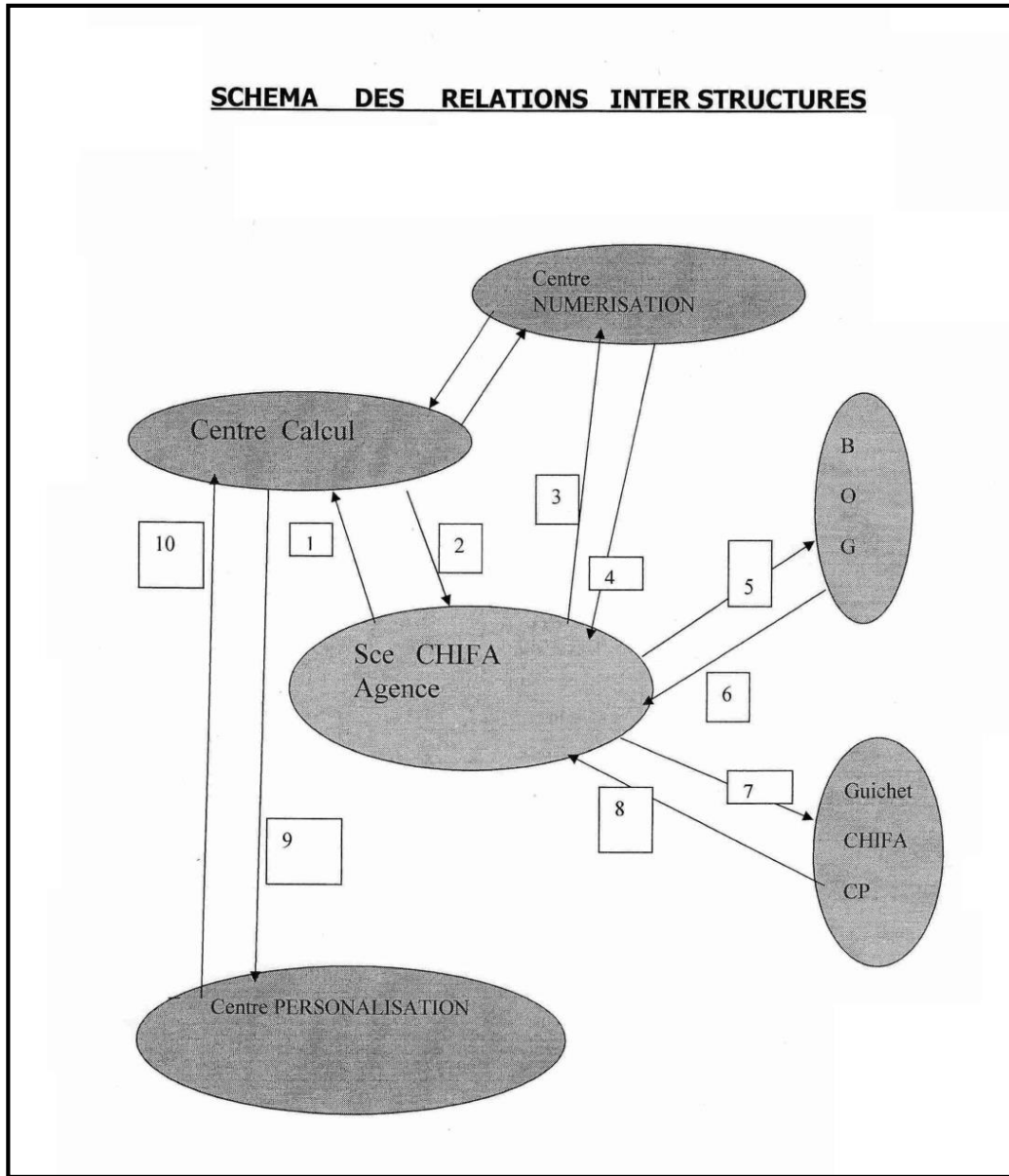
49- عبد الرحمان جعي، (جزائرس: الجزائر تستخدم الخبرة الكورية لإنجاح مشروع الإقتصاد

الرقمي)، بتاريخ: 26 ماي 2011، على الموقع الإلكتروني:

<http://www.djazairess.com/elayem/106667>

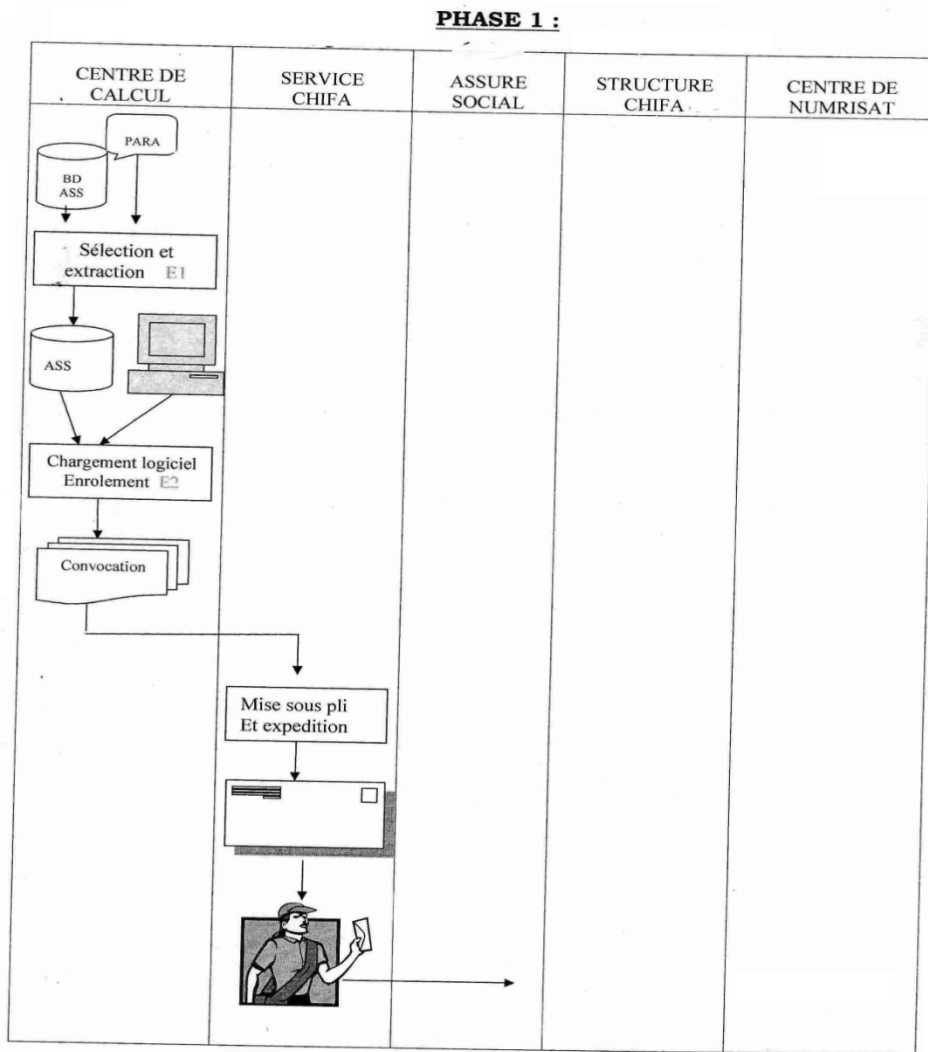
الملاحق

الملحق رقم: 01



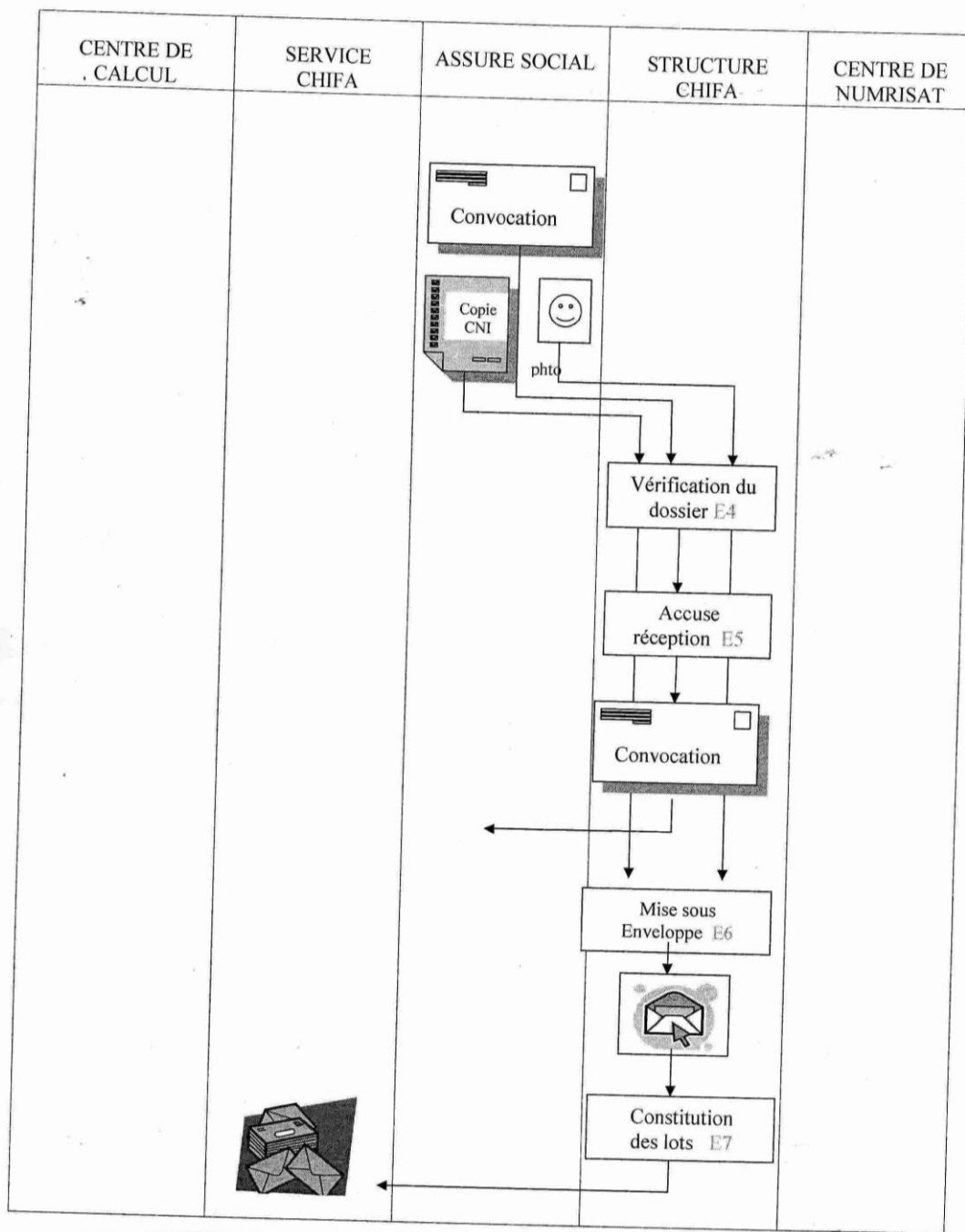
المصدر: وثائق مقدمة من مديرية الضمان الإجتماعي لولاية عين الدفلى.

الملحق رقم: 02



المصدر: وثائق مقدمة من مديرية الضمان الإجتماعي لولاية عين الدفلى.

الملحق رقم: 03.

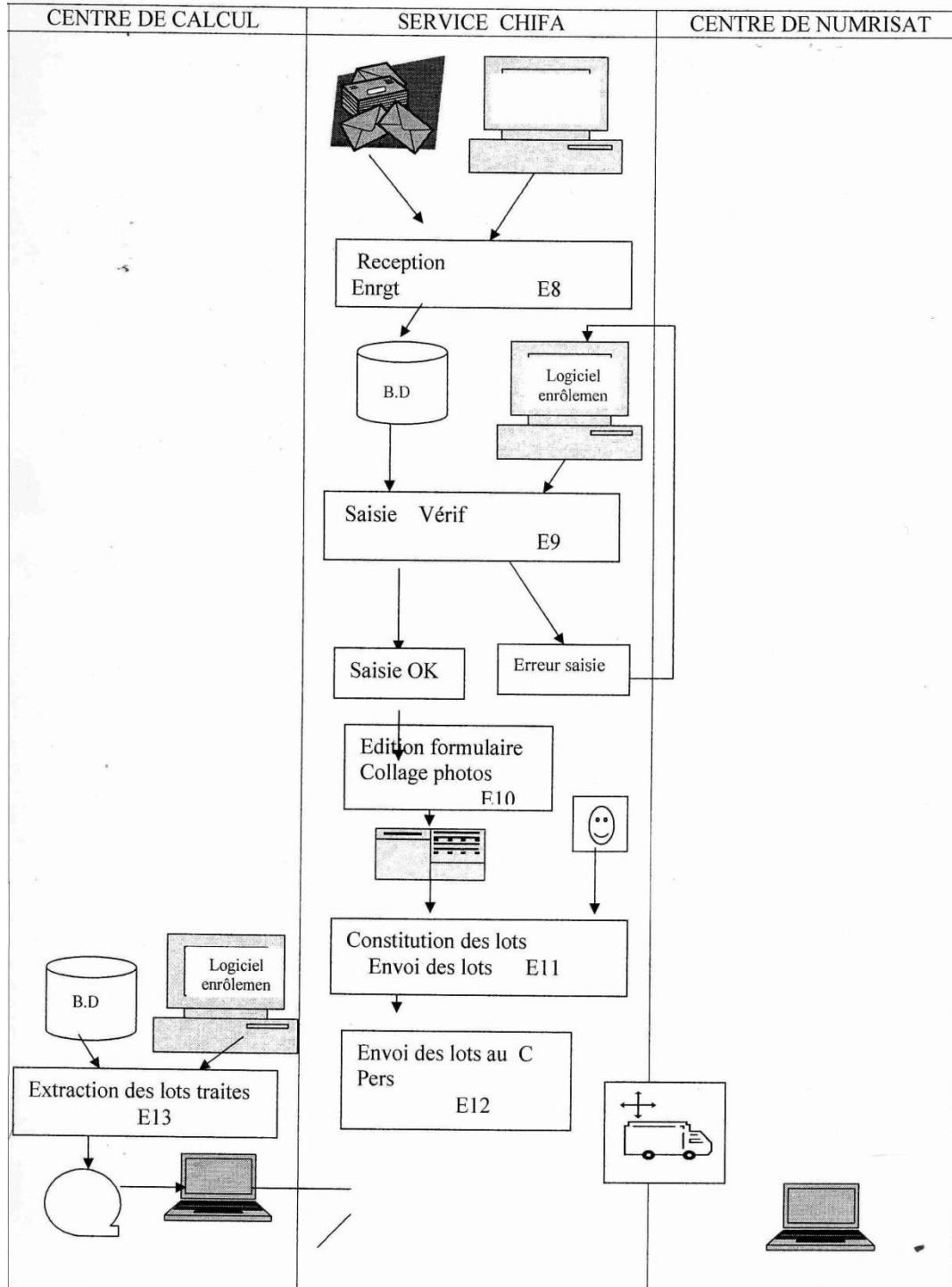


المصدر: وثائق مقدمة من مديرية الضمان الإجتماعي لولاية عين الدفلى.

الملحق رقم: 04.

24

PHASE 2 :LE SERVICE CHIFA DE L'AGENCE



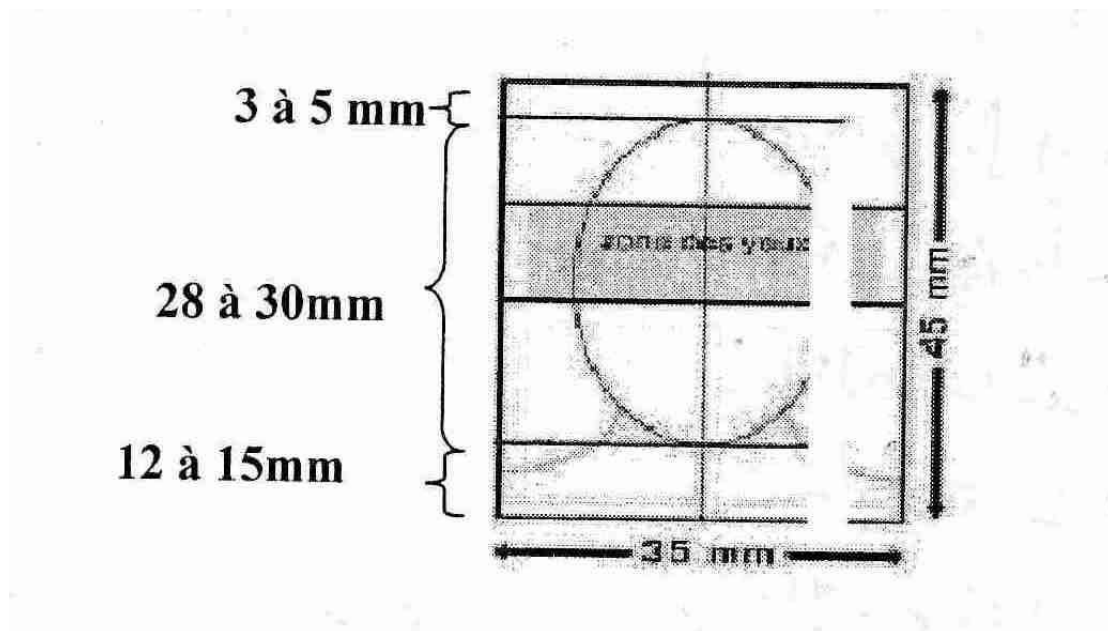
المصدر: وثائق مقدمة من مديرية الضمان الإجتماعي لولاية عين الدفلى.

الملحق رقم: 05

CAISSE NATIONALE DES ASSURANCES SOCIALES	
Centre Payeur :	
Lot N° :	
Nbre Formulaire :	
Date Constitution :	


المصدر: وثائق مقدمة من مديرية الضمان الإجتماعي لولاية عين الدفلى.

الملحق رقم: 06.



المصدر: وثائق مقدمة من مديرية الضمان الإجتماعي لولاية عين الدفلى.

الملحق رقم: 7

طلب البطاقة الوطنية للتسجيل في الضمان الإجتماعي	
Agence :	N Lot :
Centre Payeur :	Type Carte :
N Immatriculation :	Rang :
Nom :	التقريب الاسم :
Prenom :	
Date Naissance :	PHOTO
Adresse :	
Groupe sanguin :	

المصدر: وثائق مقدمة من مديرية الضمان الإجتماعي لولاية عين الدفلى.

الملحق رقم: 08 نموذج من بطاقة الشفاء وقارئ بطاقة الشفاء

- نموذج من بطاقة الشفاء:



- نموذج من قارئ بطاقة الشفاء:



المصدر: وثائق مقدمة من مديرية الضمان الإجتماعي لولاية عين الدفلى.

الفهرس

بسملة

شكر وعرهان

إهداء

1	مقدمة
7	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية والإدارة الإلكترونية
8	المبحث الأول: ماهية الخدمة العمومية
8	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
9	المطلب الثاني: أنواع الخدمة العمومية
11	المطلب الثالث: مميزات الخدمة العمومية
12	المطلب الرابع: نظم الخدمة العمومية
14	المبحث الثاني: ماهية الإدارة الإلكترونية
14	المطلب الأول: نشأة وتعريف الإدارة الإلكترونية
17	المطلب الثاني: دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية
19	المطلب الثالث: أهداف ومبادئ الإدارة الإلكترونية
21	المطلب الرابع: خصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية
23	المبحث الثالث: بناء وتركيبية الإدارة الإلكترونية
23	المطلب الأول: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
25	المطلب الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية
27	المطلب الثالث: شبكات الإدارة الإلكترونية
30	الفصل الثاني: تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر
31	المبحث الأول: البرامج الهادفة لتنفيذ الإدارة الإلكترونية
31	المطلب الأول: النفاذ إلى مجتمع المعلومات
	المطلب الثاني: إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013 للتحول نحو الإدارة الإلكترونية
33	الإلكترونية
37	المطلب الثالث: إصلاح قطاع الإتصالات والبريد

39.....	المطلب الرابع: عصرنة قطاع الإدارات العمومية.....
43.....	المبحث الثاني: التجهيزات المسخرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.....
43.....	المطلب الأول: شبكة الأنترنت والهاتف.....
46.....	المطلب الثاني: الإعلام الآلي.....
48.....	المطلب الثالث: التشريعات و التنظيمات.....
50.....	المطلب الرابع: التطوير والتعاون.....
54.....	المطلب الخامس: التكوين لرفع الكفاءات.....
57.....	الفصل الثالث: دراسة حالة بطاقة الشفاء بولاية عين الدفلى.....
58.....	المبحث الأول: تقديم عام لووكالة عين الدفلى.....
58.....	المطلب الأول: نشأة صندوق التأمينات الاجتماعية.....
59.....	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي و الإداري لووكالة عين الدفلى.....
66.....	المبحث الثاني: نظام الشفاء.....
66.....	المطلب الأول: نظام الشفاء: تعريفه و أهدافه.....
68.....	المطلب الثاني: بنية نظام الشفاء.....
71.....	المطلب الثالث: طرق تجنيد المؤمنين و معدات التكييف.....
74.....	المبحث الثالث: بطاقة الشفاء.....
74.....	المطلب الأول: تعريف بطاقة الشفاء.....
78.....	المطلب الثاني: المستفيدون.....
80.....	المطلب الثالث : استخدام بطاقة الشفاء.....
86.....	خاتمة.....
92.....	قائمة المراجع.....
99.....	الملاحق.....
108.....	الفهرس.....