



علاقة الإدارة بالمواطن في ظل التحول الرقمي في الجزائر
The relationship between the administration and citizen in light of digital
transformation in Algeria

سعاد رابح (*)

جامعة جيلالي ليابس/ سيدي بلعباس، الجزائر

souad.rabah@univ-sba.dz

تاريخ النشر: 2026/06/06

تاريخ القبول: 2025/09/24

تاريخ الإيداع: 2025/08/03

الملخص:

يهدف هذا المقال إلى دراسة الإطار القانوني المنظم لعلاقة الإدارة بالمواطن في الجزائر، سواء من خلال الدساتير الجزائرية، أو من خلال المرسوم 88-131 المنظم لعلاقة الإدارة بالمواطن، الذي يعد المرجع الأساسي لها، مع تحديد أثر التحول الرقمي الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على تحسين هذه العلاقة من خلال إنشاء مجموعة من المنصات الرقمية بهدف بالخدمة العمومية وتطوير علاقة الإدارة بالمواطن.

الكلمات الدالة:

الإدارة، المواطن، الخدمة، التطور الرقمي.

Abstract:

This article aims to study the legal framework governing the relations between the administration and the citizen in Algeria, whether through the Algerian constitutions, or through decree 88-131 regulating the relations between the administration and the citizen, which constitutes the primary reference Identify the impact of the ongoing digital transformation in the field of information and communication technologies, on improving this relationship by creating a set of digital platforms with the aim of advancing public service and developing the relationship between the administration and citizen

Key Words:

Administration ; Citizen ; Service ; Digital development.

(*) المؤلف المرسل: سعاد رابح: souad.rabah@univ-sba.dz



مقدمة:

تشكل الإدارة معبر رئيسي في حياة المواطن، حيث تعد تلك العلاقة التي تربطه بها علاقة حتمية، إذ لا يكاد يمر يوم إلا ويتصل المواطن بالإدارة نظرا للحاجات المتعددة التي تقدمها كون هذه الأخيرة مرفق عام، أنيط بها مهمة تقديم الخدمات العمومية. سواء المادية أو المعنوية. ولما كان ذلك الاتصال شبه يومي، كان لابد من ضبط هذه العلاقة بشكل يضمن الحقوق والواجبات لكل طرف، خاصة وأنّ المواطن يعد الحلقة الأضعف في العلاقة، لأن الإدارة تتمتع بامتيازات السلطة العامة التي تجعلها في مركز أعلى وأقوى من مركز الأفراد العاديين أو المواطنين. كما وأنّ الإدارة حين أداء مهامها كمرفق عام تستعين بجماعة الموظفين، أي طاقم بشري متخصص ومتنوع كل في مجاله، والذي يعد واجهة الإدارة ومرآتها العاكسة في التعامل، لذلك وجب تكوين هذا الطاقم البشري بالشكل الذي يضمن تطبيق القانون، وبالتالي إحقاق الحقوق عند إجراء المعاملات.

في سياق متصل، عملت الدولة الجزائرية على ضبط هذه العلاقة من جهة، وعلى العمل على تحسينها والرفع منها بصورة دورية متواصلة، بما يتناسب والتطور في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتوظيفها لترقية الخدمات العمومية التي تقدمها المرافق العامة. انطلاقا من ذلك كله كان لنا طرح ما يلي من التساؤلات: كيف تدخل القانون وضبط علاقة الإدارة بالمواطن؟ ما هي الإصلاحات التي قامت بها الجزائر في ظل التحول والتطور الرقمي الذي يشهده العالم؟ هل جاءت تلك الإصلاحات بثمارها على المستوى التطبيقي العملي؟ أسئلة حاولنا الإجابة عنها بإتباع المنهج التحليلي خاصة من خلال محورين: جاء المحور الأول بعنوان: التنظيم القانوني لعلاقة الإدارة بالمواطن، أما المحور الثاني بعنوان: أثر التحول الرقمي على علاقة الإدارة بالمواطن.

المحور الأول: التنظيم القانوني لعلاقة الإدارة بالمواطن

حرصت الدولة الجزائرية على تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن من خلال الدساتير المتعاقبة، بالتركيز على مجموعة المبادئ التي تحكم العمل الإداري في مختلف مراحله، ليس هذا فحسب فقد صدر المرسوم 131-88 المنظم لعلاقة الإدارة بالمواطن، الذي يعد الإطار القانوني المعالج لهذه العلاقة وفيما يلي توضيح ذلك:

أولا-تنظيم الدساتير الجزائرية لعلاقة الإدارة بالمواطن :



إن المتتبع لعملية ضبط وتنظيم علاقة الإدارة بالمواطن، يجد أنّ دستور 1963 لم يتطرق لتلك العلاقة¹، وإنما اكتفى بالإشارة إلى الحقوق الأساسية للمواطن بشكل عام من المادة 12 إلى المادة 22، كما أن دستور 1976 ركز بشكل كبير على مهام الدولة والوظائف الإدارية دون توضيح لهذه العلاقة²، حيث نصت المادة 33 منه مثلاً على أن الدولة مسؤولة عن ظروف حياة كل مواطن"، والتزم فقط بالنص على الحقوق والحريات الأساسية للمواطن دون الإشارة لحقوق المواطن في علاقته مع الإدارة، أما في ظل دستور 1989 فقد نص هو كذلك في الفصل الرابع منه على حقوق المواطن وحرياته فقط، واكتفت المادة 22 منه على النص معاقبة القانون على التعسف في استعمال السلطة³، و في ظل دستور 1996 فقد بدأ الإهتمام أكثر بتلك العلاقة خاصة من خلال النص في المادة 23 منه على عدم تحيز الإدارة يضمّنه القانون، بالإضافة إلى النص على حقوق وحريات أخرى⁴.

تطور الاهتمام بعلاقة الإدارة بالمواطن خاصة من خلال التعديل الدستوري لسنة 2016⁵، حيث نصت المادة 51 منه على حق المواطن في الحصول على المعلومات والإحصائيات، ليأتي بعد ذلك التعديل الدستوري لسنة 2020⁶، والذي تظهر من خلال نصوصه الإهتمام صراحة بتنظيم علاقة الإدارة بالمواطن، حيث تنوعت المواد المنظمة لها، إذ حظرت المادة 25 استغلال النفوذ و التعسف في استعمال السلطة، ونصت المادة 26 على أن الإدارة في خدمة المواطن، وأكدت على مبدأ الحياد وعدم تحيز الإدارة، والتزامها بالرد في أجال معقولة بشأن الطلبات التي تستوجب إصدار قرار إداري، ونص في المادة 27 على مبدأ المساواة في الخدمات أمام المرافق العامة. إضافة إلى باقي المواد التي نظمت الحقوق الأساسية والحريات العامة والواجبات للمواطن خاصة من خلال المادة 34 منه.

ثانيا- قراءة تفصيلية للمرسوم 131-88 المنظم لعلاقة الإدارة بالمواطن

على صعيد السلطة التنظيمية، يعد المرسوم 131-88 المنظم لعلاقة الإدارة بالمواطن⁷، إطار القانوني المعالج لهذا الموضوع. ووفقاً لما تم بيانه فقد تكفلت أحكام الدستور بالنص على مبادئ عامة تنظم علاقة الإدارة بالمواطن، غير أن أهمّ مرسوم نظم تلك العلاقة بنوع من التفصيل والتدقيق، المرسوم 131-88، حيث عدد حقوق المواطن في حالة تعامله مع الإدارة، ومن جهة أخرى حدد كذلك التزاماته، وفيما يلي توضيح ما تقدم ذكره:

1- حقوق المواطن اتجاه الإدارة: إنّ من أساسيات نجاح الوظيفة الإدارية، ضرورة الالتزام بمبادئ العمل الإداري، والتي تعد في حقيقة الأمر مبادئ عالمية متعارف عليها، ولاشك في أنّ



تطبيقها وجعلها روتيننا تعتاده الإدارة، هو بمثابة إرساء واضح لمفهوم دولة القانون التي تضمن للمواطن حقوقه حيال الإدارة ولعل أهمها ما يلي:

أ- الحق في المعاملة الإنسانية المهنية والأخلاقية: أكد النص التنظيمي، على ضرورة التقيد بالحفاظ على الكرامة الإنسانية للمواطن⁸، فيمنع بذلك منعا باتا أي تصرف مهين أو مسيء للمواطن، حيث أنّ هذا الحق يشمل عدة حقوق أخرى متفرعة عنه متمثلة في:

***الحق في الاستقبال الجيد:**

يجب على الإدارة استقبال المواطنين في ظروف جيدة، داخل أماكن منظمة ومهيأة خصيصًا لذلك⁹، الأمر الذي يتطلب توفير الهياكل المادية الضرورية، مثل المكاتب اللائقة، وقاعات الاستقبال، ووضع الإرشادات التوجيهية¹⁰، بالإضافة إلى الاستعانة بالأعوان والموظفين الذين لهم كفاءة ويتمتعون باللطف والكياسة¹¹، ويملكون من الصفات الحسنة والخصال والطباع الهادئة التي تحتوي المواطن وتلبي احتياجاته، وتجب عن تساؤلاته¹²، ويفهم من ذلك إلزامية اختيار الموظف المكلف بالاستقبال، أو الذي يكون في احتكاك دائم مع المواطن اختيارا مناسباً بعناية مع مراعاة تلك الصفات لتجنب، الصدام أو المشاحنة بينهما، وإعطاء تلك الصورة الحسنة عن الإدارة، بهدف إرضاء المواطن المرتفق، وتعزيز ثقته بالإدارة، وبالتالي ترسيخ فكرة دولة القانون.

***الحق في الاحترام والمعاملة بلباقة:**

إن كل موظف ملزم باحترام المواطن، وذلك من خلال التحلي بالسلوك المهني واللباقة، مع ضرورة التعامل بلطف وكياسة، باستعمال الأسلوب الحسن والكلمات المهذبة¹³، وفي ذلك كله تأكيد على تعزيز القيم الإنسانية عند إجراء المعاملات الإدارية، حيث لا يجوز للموظف أن يتعامل مع المواطن بتعالٍ أو إهانة، بل عليه أن يراعي الجانب الإنساني في علاقته معه.

ب-الحق في الشفافية في المعاملات الإدارية:

من أهم نقاط التقاطع والتي تبين مدى وضوح علاقة الإدارة بالمواطن، النزاهة في التسيير الإداري في كافة مراحل العملية الإدارية، ولعل أهم أساسيات هذا الحق ما يلي:

***حق إعلام المواطن:** أكد المرسوم 88-131 في مواده على ضرورة إعلام المواطن، وذلك من خلال إطلاعه على التنظيمات والتدابير التي تتخذها الإدارة، ويتم ذلك عن طريق النشر والتبليغ¹⁴، وفي ذات السياق وتطبيقا لنص المادة الرابعة من القانون المدني فإن نصوص القانون على اختلاف درجاته لا تسري في حق الأفراد إلا نشرها في الجريدة الرسمية¹⁵. والعلم



يتم بالنشر¹⁶ ، أو التبليغ وأضاف البعض العلم اليقيني، وعليه يتعين التفرقة بين النصوص التي تحمل في مضمونها قواعد عامة ومجردة الأمر الذي يتطلب نشرها في الجريدة الرسمية¹⁷ ، والقرارات الفردية التي لا تسري في حق الأفراد إلا من تاريخ التبليغ، الذي يجب أن يكون قانونيا¹⁸ .

*حق المواطن في الحصول على المعلومة الإدارية :

طبقا للمادة العاشرة من المرسوم 131-88 يجب على الإدارة أن تُطلع وتزود المواطن بالمعلومات الكاملة حول الإجراءات والوثائق المطلوبة والأجال، حيث يحق للمواطن أن يحصل على كل التوضيحات والمعلومات الضرورية المتعلقة بطلبه¹⁹ ، دون غموض مع مراعاة خصوصية الوثائق أو المعلومات التي تحمل الطابع السري، وفي حالة منعه يشعر بذلك عن طريق مقرر تبين فيه أسباب المنع²⁰ .

*الحق في الخصوصية:

حرصت المادة 11 من المرسوم السالف الذكر على حق المواطن في الخصوصية، حيث منعت كقاعدة عامة نشر أو تسليم أي وثيقة تتصل بحياة المواطن أو ظروفه الشخصية.

ج-الطابع الاستثنائي لإستدعاء المواطن:

هذا الإجراء نصت عليه المادة 15 من المرسوم 131-88، حيث يعتبر إجراء إستثنائي رسمي تلجأ إليه الإدارة عند الضرورة، تصدره كتابة لإلزام المواطن بالحضور أمام جهة إدارية محددة من أجل معالجة مسألة تخصه أو استكمال ملف إداري، أو الحصول على معلومات أو توضيحات معينة. ويعتبر هذا الإجراء مقيدا لحرية المواطن، من أجل ذلك لا يتم إلا بضوابط معينة بينها المرسوم 131-88، والمتمثلة في ضرورة ذكر:

-اسم وعنوان المصلحة المعنية ورقمها الهاتفي واسم الموقع على وثيقة الاستدعاء ولقبه، كما يجب ذكر أسباب الاستدعاء والهدف منه بوضوح وأيام الاستقبال وساعاته²¹ .

-أن يتم استدعاء المعني قبل (48) ساعة على الأقل من تاريخ استلامه لوثيقة الاستدعاء، و يجب أن تكفل وثيقة الاستدعاء حق المواطن، في اختيار ساعات وأيام حضوره ، ما لم يقتضي الأمر ضرورة الحضور في أوقات محددة²² .

-يجب أن يكون الاستدعاء في أوقات العمل المنصوص عليها قانوناً والجاري العمل ضمنها²³ .



-يمكن للشخص المستدعى متى تعذر عليه الحضور أن ينوب شخص آخر من الأشخاص الذين يمكن إنابتهم قانوناً، كما يتعين مرافقة الولي للقاصر إذا كان ذلك مطلوباً متى تعلق الاستدعاء بمواطن قاصر²⁴.

د-الحق في التحسين الدائم للخدمة العمومية :

يقع على عاتق الإدارة بمختلف هياكلها ومستوياتها ضرورة، ترقية خدمات المرفق العام بشكل دوري ومتواصل، في كل المجالات، خاصة من خلال تقريب الإدارة من المواطن، وعدم التكلفة في المعاملات الإدارية، وفي سبيل ذلك حرص المرسوم على تخصيص القسم الرابع ومن المواد 21 إلى المادة 30 للتحسين الدائم للخدمة العمومية، وذلك من خلال تبسيط الإجراءات وتحسين الخدمات وتحديثها بإتباع ما يلي:

- ألزم المرسوم إعداد مطويات و مطبوعات واستمارات مقننة بسيطة الشكل دقيقة المضمون وجذابة في آن واحد، وإحداث أنظمة ووسائل تتلاءم مع التقنيات الحديثة المتعلقة بتطوير التسيير الإداري

- كما أنه من الضروري الاهتمام الجيد باستقبال المواطنين من خلال ارتداء بذلة موحدة الزي أو يحمل شارة أو أية وسيلة أخرى مناسبة ، بالإضافة إلى تخصيص قاعة مناسبة ولائقة ومجهزة بصفة كافية، وتخصيص سجل للاستقبال يكون مرقم ومؤشر يمسكه موظف مكلف به، ومتابعة شكاوى المواطنين وتمكينهم من حق الرد على انشغالاتهم.

- تحديد الوثائق المطلوبة من المواطن بدقة، وأن تقتصر فقط على الوثائق اللازمة لدراسة ملفه والتي ينص عليها صراحة التنظيم الجاري العمل به، ويتم الإعلان عن الوثائق المطلوبة بجميع الوسائل التي تراها ملائمة، عن طريق النشر ، أو التبليغ عن طريق البريد العادي، أو الإعلان في موقعها الإلكتروني، كما هو متبع بعض المؤسسات التي أحدثت هذا النوع من التواصل مع المواطنين، كما يتم إرجاع جميع الوثائق والأوراق غير المطلوبة أو في حال رفض الملف في أجل يحفظ صلاحية هذه الوثائق. بالإضافة إلى التفويض بالإمضاء إلى أكبر عدد من الموظفين المعنيين قانوناً للتصديق على النسخ المطابقة للأصل وعلى صحة التوقيعات الموقعة على الوثائق، كما تلزم الإدارة المعنية بتسليم وتمكين المواطنين من أوراقهم ووثائقهم وعقودهم فوراً إذا لم يتطلب تسليمها أجل قانوني معين، وفي حال تطلب تسليمها أجل قانوني معين فإنه يجب أن تسلم الوثيقة قبل يوم كامل من انقضاء الأجل المقرر على الأكثر، أما في حال رفض التسليم يشترط أن يكون هذا الرفض معلن.



كما نصت المادة 30 من نفس المرسوم على وجوب أن يؤدي الموظفون واجباتهم وفقا لما يمليه عليهم التشريع والتنظيم المعمول ولا يقبل منهم أي تذرع خاصة فيما يأتي:
-رفض خدمة، أو تسليم عقد إداري يحق للمواطن الحصول عليهما قانونا.
-اعتراض سبيل الوصول إلى وثائق إدارية مسموح بالإطلاع عليها.
-رفض إعطاء معلومات.
-التسبب في تأخير تسليم العقود و الأوراق الإدارية أو المماثلة في ذلك دون مبرر.
- المطالبة بأوراق أو وثائق لا ينص عليها التشريع والتنظيم الجاري.
-فعل ما يمس احترام المواطن وكرامته ، وسمعة الإدارة.

وفي حال الإخلال بأحد الواجبات المنصوص عليها عمدا يمكن أن يتعرض الموظف للمسائلة القانونية، وتطبق عليه أحد عقوبات الدرجة الثانية، وفي حال العودة يمكن أن يطبق عقوبة من عقوبات الدرجة الثالثة. تطبيقا لذلك كله، لكل مواطن الحق في إيداع ملف لدى أي إدارة، ويتعين على هذه الأخيرة أن تسلمه وصلاً يثبت ذلك. الأمر الذي يمنع ضياع الملفات، ويثبت أن المواطن قد قام بالإجراء في الوقت المحدد قانونا، على أن الإدارة ملزمة بإبلاغ المواطن بمآل طلبه، سواء بالقبول أو الرفض، مع بيان الأسباب، ولا يجوز للإدارة أن تترك المواطن دون رد، بل عليها الرد رسمياً ، ويجب على الإدارة أن ترد على الطلبات في آجال معقولة، حيث أن التأخير دون مبرر يعد مخالفة، وقد يعتبر قراراً ضمنياً بالرفض يمكن الطعن فيه، وللمواطن الحق في تقديم الشكاوى والتظلمات إدارية. عليها الرد رسمياً ، ويجب على الإدارة أن ترد على الطلبات في آجال معقولة، حيث أن التأخير دون مبرر يعد مخالفة، وقد يعتبر قراراً ضمنياً بالرفض يمكن الطعن فيه، وللمواطن الحق في تقديم الشكاوى والتظلمات إدارية .

2-واجبات المواطن تجاه الإدارة: إذا كان المرسوم رقم 88-131 الذي يحدد علاقة الإدارة بالمواطن، قد عدد حقوق المواطن، فإنه كذلك من جهة أخرى قد عدد واجبات المواطن، وبذلك يمكن التأسيس لعلاقة متوازنة تقوم على الاحترام المتبادل، ومن بين أهم واجبات المواطن ما يلي:

أ-احترام أعوان الإدارة: يتعين على المواطن أن يتعامل مع الإدارة وأعوانها بالاحترام اللازم، أي أن المواطن ملزم بإظهار الاحترام في معاملته مع الموظفين الإداريين، وعدم التلطف أو التصرف بما يمس كرامتهم أو يعطل سير العمل ، فيجب عليه مثلاً:



عدم التعرض للموظف بالشتيم أو السب أو أي القيام بأي فعل يمس بكرامته أو سمعته.
عدم التعرض للموظف بالضرب أو التهديد.
عدم التعرض لأسرة أو أقارب الموظف.
عدم التعرض لممتلكات الموظف بالاعتداء أو التكسير أو السرقة.
ويحق للموظف طلب التعويض متى ألحق به ضرر سواء كان ماديا أو معنويا، بالإضافة إلى المتابعة الجزائية التي قد يتعرض لها المواطن نتيجة تصرفه حيال الموظف.
ب- واجب المساهمة في حسن سير المرفق العام: وذلك من خلال القيام بما يلي:
* التحلي بالحس المدني وحماية الأملاك العمومية: يجب على المواطن وهو بصدد القيام بمعاملاته مع الإدارة أن يتحلى بالسلوك الحضاري عن طريق الالتزام بالانضباط والحس المدني ، حيث يتعين عليه أن يمتنع حسب المادة 32 من المرسوم 131-88 عن تعكير حسن سير المصلحة ويكون ذلك الالتزام بالهدوء ، الانضباط أثناء تقديم الخدمة واحترام غيره من المواطنين والمواطنين ، والحفاظ على نظافة مصالح المرافق العامة.
* المشاركة في تسيير الشؤون العامة: نصت المادة 33 من المرسوم 131-88 على أحد أهم الأسس التي تحكم سير العمل الإداري ويتعلق الأمر بالمساهمة في تحسين أداء الإدارة ، عن طريق تقديم الاقتراحات من خلال دفاتر الملاحظات والتنظيمات المتاحة لدى كل مصلحة عمومية، وعبر أي وسيلة أخرى موضوعة تحت تصرفه، بحيث يمكن له تقديم الملاحظات التي يمكن أن تساهم في تحسين نوعية الخدمات كما ينبه الإدارة إلى النقائص التي قد تعاني منها المصلحة.
ج- احترام القوانين والإجراءات التنظيمية: يلتزم المواطن باحترام الإجراءات والقوانين والتنظيمات المعمول بها، وعليه التقيد بكل النصوص واللوائح الجاري بها العمل، بما فيها مواعيد العمل، شروط الاستفادة من الخدمة وكيفيةها، وفي حالة الطعن يتعين التقيد بالطرق القانونية²⁵.

د- عدم عرقلة عمل الإدارة : لا يحق للمواطن بأي حال من الأحوال أن يعرقل سير المرفق العمومي، فلا يجوز له التجمهر أو التجمع أو إثارة الفوضى أو استعمال العنف داخل الإدارة.

المحور الثاني: الإصلاح الشامل لعلاقة الإدارة بالمواطن

في إطار الجهود الرامية إلى الرفع من جودة الخدمات العمومية وترقية حياة المواطن الإدارية، عملت الجزائر على توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية في المعاملات الإدارية، حيث شهدت علاقة الإدارة بالمواطن تطورا ملحوظا،



إذ أن التحول من الأسلوب الورقي التقليدي نحو المعاملات الإلكترونية أدى إلى إعادة رسم العلاقة بين الطرفين، وقد سارت الجزائر بخطوات متسارعة ومتتالية من أجل تطبيق هذا المفهوم بشكل تدريجي في مختلف القطاعات، هو ما سنقف على توضيحه من خلال التركيز على تأثير الرقمنة على علاقة الإدارة بالمواطن، ومن ثم تطبيقاتها عبر عرض بعض النماذج.

أولاً. تأثير الرقمنة على علاقة الإدارة بالمواطن :

طغى في السنوات الأخيرة مصطلح الرقمنة على لسان المتحدثين ورواد إصلاح الإدارة العمومية، والتي يقصد بها عملية تحويل الخدمات والإجراءات الإدارية التقليدية إلى خدمات رقمية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال²⁶، ومن تم تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية²⁷، ولعل من أهم مظاهر تأثيرها على العلاقة بينهما ما يلي:

1-تقريب الإدارة من المواطن: تعد الرقمنة وسيلة لتقريب الإدارة من المواطن من خلال تقديم خدمات عمومية أكثر جودة²⁸، تتميز بالسرعة، والشفافية، وتقليص الاتصال المباشر الذي غالبًا ما يكون سببًا في البيروقراطية والفساد، حيث لم يعد المواطن بحاجة للتنقل لمسافات طويلة أو الوقوف في طوابير، بل يستطيع استخراج وثائق إلكترونيًا. تعزيز الشفافية و الثقة لدى المواطن: تُمكن الرقمنة المواطن من تتبع مراحل معالجة ملفه، الأمر الذي يؤدي إلى القضاء على الفساد الإداري الناتج عن "العلاقات الشخصية" والوساطة، حيث أن المعاملات الرقمية موثقة، ، فيمكن مثلاً لأي مواطن متابعة ملف أو طلبه في أي مرحلة .

2-تسريع وتيرة معالجة الملفات وتقديم الخدمات في ظلّ توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال لم تعد الملفات الخاصة بالمواطنين تُعالج يدويًا بل عبر أنظمة معلوماتية، مما يؤدي إلى تقليص مدة الرد على الطلبات الإدارية²⁹.

3-تيسير الوصول إلى الخدمة العمومية: وذلك من خلال تمكين المواطن من استخراج الوثائق، وتقديم الطلبات أو متابعة ملفه من منزله أو عبر الهاتف.

4-إشراك المواطن في التسيير العمومي : من خلال تقديم الإقتراحات عن طريق دفتر الملاحظات أو سجل الشكاوى بحيث يصبح المواطن جزءًا من الرقابة، من خلال التقييم وحتى الاقتراح، وبذلك يتم تفعيل ما يُسمى بالإدارة التشاركية³⁰.

5-تسهيل حصول المواطنين على حقوقهم بالطرق القانونية : حيث يمكن للمواطن تقديم تظلمه أو شكواه عبر المنصة، دون تعب أو تكلفة أو تنقل .



6-المساواة في الإنتفاع من الخدمة العمومية: إذ يستفيد جميع المواطنين من نفس الخدمة بنفس الشكل، سواء في العاصمة أو في قرية نائية.

ثانيا: التطبيقات العملية للرقمنة على الإدارة: في ظل التحول الرقمي الذي يشهده العالم، تبنت الجزائر استراتيجية رقمية تهدف إلى تطوير الإدارة العمومية، وتحسين الخدمات، وتعزيز الشفافية، ومحاربة البيروقراطية. ومن بين أبرز أدوات هذه الاستراتيجية المنصات الرقمية التي أطلقتها الدولة في مختلف القطاعات، لتسهيل ولوج المواطن إلى الخدمات، وضمان فعالية الأداء الإداري، حيث تم إنشاء عدة منصات رقمية منها:

1-منصة عدل للسكان "AADL":

أعلنت الوكالة الوطنية لتحسين السكن وتطويره عن إطلاق أول منصة إلكترونية فعليا يوم الأربعاء 1 نوفمبر 2023، وذلك لتمكين المستفيدين من متابعة مراحل ملفات سكناتهم ، كما تقدم لهم خدمات عديدة منها: معرفة المبلغ المتبقي من السعر الإجمالي، كما تمكنهم من الحصول على شهادة تسديد الأقساط وغيرها من الخدمات، كما تم الإستعانة بمنصة رقمية للتسجيل ضمن البرنامج الثالث (عدل 3) في 11 مارس 2025 والتي مكنت المواطنين من التسجيل، وتحميل الوثائق إلكترونيا، ثم التأكد من قبول الملف، وفي حالة الرفض تمكن المنصة المواطنين من الطعن وفي ذلك كله تسهيل للمواطنين المنصة الرقمية الخاصة بـ"الشباك الإلكتروني الوطني" "Guichet électronique national" تم إطلاق الرسمي لخدمة "الشباك الإلكتروني الوطني" الخاص بالجهات القضائية الإدارية. يوم الإثنين 08 ماي 2023، ويأتي ذلك في إطار مواصلة تحسين وتطوير الخدمات القضائية لتقريب العدالة من المواطن، مما يتيح للمتقاضين ومحامهم الإطلاع على مآل القضايا ومنطوق الأحكام والحصول على نسخة للأحكام والقرارات القضائية الإدارية انطلاقا من أية جهة قضائية إدارية عبر التراب الوطني، وبالتالي تجنبهم عناء التنقل إلى مقر الجهة القضائية التي أصدرتها، ومن خلال رقمنة قطاع العدالة أصبحت المحاكم تعتمد على إرسال الاستدعاءات إلكترونيا ومتابعة القضايا عبر الإنترنت، كما يمكن استخراج بعض الوثائق من قبل المواطن مثل شهادة السوابق العدلية³¹. البوابة الرسمية لعرائض المواطنين "نشكي": في إطار تحسين الخدمة العمومية ويهدف التكفل بانشغالات المواطنين وتقريب الإدارة، منهم من خلال استعمال التكنولوجيات الحديثة في تسيير مختلف الملفات ، تم إطلاق خدمة البوابة الالكترونية الرسمية لعرائض المواطنين "نشكي" وهي فضاء رقمي موضوع تحت تصرف المواطنين و المتعاملين يمكنهم من



توثيق عرائضهم وشكاويهم لدى مختلف مصالح وزارة الداخلية و الجماعات المحلية والتهيئة العمرانية³².

2-منصة الوكالة الوطنية للتشغيل:

أطلقت الوكالة الوطنية للتشغيل لفائدة مرتفقها وطالبي العمل وذلك في إطار تحسين وتطوير الخدمات الرقمية التي توفرها الوكالة عن إطلاق منصة رقمية "منحة"، حيث يمكن من خلال هذه المنصة التعرف على الإجراءات الرسمية و الشروط التي تحدد كيفية الاستفادة من منحة البطالة مع توضيح الفئات المعنية بها. كما تسمح بالتسجيل الأولي و حجز موعد أو تعديله، وتعمل الوكالة الوطنية للتشغيل على التكفل الأفضل بطلابي العمل و تقديم خدمات ذات جودة، كما أكدت الوكالة الوطنية للتشغيل "لأنام"، أن إطلاق هذه المنصة جاء لتفادي التنقل إلى الملاحق المحلية للتشغيل للتمكن من الاطلاع على وضعية الملفات وطلبات الاستفادة من حيث التفعيل أو التعليق مع معرفة أسباب التعليق³³.

3-المنصة الإلكترونية "خدماتي": حيث تكفلت بإطلاقها وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي في 29 أوت 2023، والتي تهدف إلى تسهيل وصول المواطنين إلى الخدمات الرقمية المتعلقة بقطاع التشغيل، العمل والتضامن، دون حاجة إلى التنقل إلى عدة أماكن، حيث تمكن المنصة في مجال الضمان مثلا من استخراج شهادة الانتساب للضمان الإجتماعي³⁴.

4- رقمنة قطاع التعليم العالي: والذي مكن من تسجيل الطلبة إلكترونيا، ومتابعة النتائج الدراسية عبر الأرضيات الرقمية، حيث تم إطلاق أولى المنصات الموحدة "progres" وهي منصة رقمية قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بإنشائها وتطويرها بهدف تحسين خدمات الأسرة الجامعية³⁵، كما تم إطلاق مجموعة من المنصات منها ما يخص الطالب فيما يتعلق بالخدمات الجامعية من إيواء، نقل وإطعام وغيرها من المنصات المتعلقة بالتعليم عن بعد على غرار منصة "moodele"، التي تمكن من رفع الدروس والمحاضرات، ومتابعتها، و التواصل بين الطالب والأستاذ، بالإضافة إلى منصات أخرى كالمنصة الوطنية الجزائرية للمجلات العلمية المحكمة، التي أطلقتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بهدف توحيد النشر العلمي في الجزائر، وتسهيل وصول الباحثين إلى المقالات العلمية، وتعزيز تصنيف المجلات الجزائرية على المستوى الدولي.

4- البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية: حيث تبنت الحكومة الجزائرية مشروع رقمنة عملية إبرام الصفقات العمومية في إطار البرنامج الحكومي المتعلق بالإدارة الإلكترونية، إذ



ظهر توجه عام من قبل السلطات العمومية إلى تحديث عمليات إجراء الصفقات العمومية من خلال تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية ، يتم من خلالها الإعلان عن المشاريع الخاصة بالصفقات العمومية، وتلقي العروض بشأنها، تسجيل المتعاملين الإقتصاديين وغيرها من الخدمات، حيث أن هذه المنصة تسهل الإجراءات من جهة وتضمن الشفافية والنزاهة وتساعد على القضاء على الفساد في هذا المجال³⁶.

5-بالإضافة إلى إدماج الدفع الإلكتروني في جميع الخدمات العمومية، وتطوير الذكاء الاصطناعي وجعله في خدمة المواطن وفي الرقي بعلاقته مع الإدارة، وغيرها من المنصات المتعددة على والتي شملت مختلف القطاعات على غرار قطاع الصحة، البريد والمواصلات وغيرها.

خاتمة:

مما تقدم نخلص إلى أنّ الجزائر، عملت على تطوير علاقة الإدارة بالمواطن، خاصة من خلال توظيف التطور الحاصل في مجال التكنولوجيات الحديثة بهدف تحسين الخدمة العمومية والرقي بالمرافق العامة، وهي فلسفة جديدة في تسيير المرفق العام، أساسها الشفافية، التيسير على المواطنين والعدالة والمساواة في الحصول على الخدمة من خلال إطلاق جملة من المنصات الرقمية، والتي لقيت استحسانا كبيرا من قبل المواطن المرتفق، بالرغم من بعض النقائص أو التذبذبات البسيطة في تأدية الخدمة، ولتطوير تلك العلاقة بشكل أكبر يتعين التركيز على ما يلي:

-توفير شبكات أنترنت عالية الجودة وواسعة الإنتشار خاصة في المناطق النائية .

-تجهيز الإدارات بمعدات وبرمجيات حديثة وأمنة.

- تأمين المعطيات الشخصية للمواطنين.

-تأهيل وتكوين الموظفين على التقنيات الرقمية.



قائمة المراجع:

الكتب:

- بربارة عبد الرحمان، شرع قانون الإجراءات المدنية والإدارية، ط 02، منشورات البغدادي، الجزائر 2009.
-علاء عبد الرزاق السالحي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية دار وائل للنشر، الأردن، 2008.
-مطر عصام عبدالفتاح، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008.

المقالات:

- سهام سليم الجعافرة، الرقمنة وتحسين جودة أداء الخدمات، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 4، ع.2، 2022.
-صدوق المهدي، خيرة شراطي، ضمانات ترقية الخدمة العمومية لتحسين علاقة البلدية بالمواطن، مجلة المستقبل للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 03، العدد 2، ديسمبر 2019.
-عامر إيمان، أثر استخدام الرقمنة على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية: دراسة حالة البيض، الجزائر، مجلة المنهل الإقتصادي، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر 2024.
-عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون الجزء الأول، العدد السابع، 2017.

الدساتير

- دستور 10 سبتمبر 1963، ج.ر.ج.ع 64 المؤرخة في 10-09-1963.
-دستور 22 نوفمبر 1976، ج.ر.ج.ع.ج.ع 94 المؤرخة في 24-11-1976.
-دستور 23 فيفري 1989، ج.ر.ج.ع.ج.ع 09 المؤرخة في 01-03-1989.
-دستور 28 نوفمبر 1996 المعدل والمتمم ج.ر.ج.ع.ج.ع 76 المؤرخة في 08-12-1996.
-التعديل الدستوري المؤرخ في 06 مارس 2016، ج.ر.ج.ع.ج.ع 14، المؤرخة في 06 مارس 2016.
- التعديل الدستوري الصادر بموجب المرسوم رئاسي رقم 20-442 مؤرخ في 30 ديسمبر سنة 2020، يتعلق بإصدار التعديل الدستوري، المصادق عليه في استفتاء أول نوفمبر سنة 2020، ج.ر.ج.ع.ج.ع 82 الصادرة بتاريخ 30 ديسمبر 2020.

القوانين:

- الأمر 58-75 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، ج.ر.ج.ع.ج.ع 78، الصادرة بتاريخ 30 سبتمبر 1975.

المراسيم

- مرسوم 88 -131 المؤرخ 04 جويلية 1988، المتضمن علاقة الإدارة بالمواطن، ج.ر.ج.ع.ج.ع 27، الصادرة بتاريخ 06 جويلية 1988.



المواقع على الأنترنت:

- <https://www.mjustice.dz/ar>
- <https://www.interieur.gov.dz>
- <https://www.anem.dz>
- <https://khadamati.mtess.gov.dz>
- <https://www.mesrs.dz/index.php/progres-ar/>
- <https://marches-publics.gov.dz/>

الهوامش:

- ¹ دستور 10 سبتمبر 1963، ج.ج.ع.ج.ع 64 المؤرخة في 10-09-1963.
- ² دستور 22 نوفمبر 1976، ج.ج.ع.ج.ع.ج.ع 94 المؤرخة في 24-11-1976.
- ³ دستور 23 فيفري 1989، ج.ج.ع.ج.ع.ج.ع 09 المؤرخة في 01-03-1989.
- ⁴ دستور 28 نوفمبر 1996 المعدل والمتمم ج.ج.ع.ج.ع.ج.ع 76 المؤرخة في 08-12-1996.
- ⁵ التعديل الدستوري المؤرخ في 06 مارس 2016، ج.ج.ع.ج.ع.ج.ع 14، المؤرخة في 06 مارس 2016.
- ⁶ مرسوم رئاسي رقم 442-20 مؤرخ في 30 ديسمبر سنة 2020، يتعلق بإصدار التعديل الدستوري، المصادق عليه في استفتاء أول نوفمبر سنة 2020، ج.ج.ع.ج.ع.ج.ع 82 الصادرة بتاريخ 30 ديسمبر 2020
- ⁷ مرسوم 88-131 المؤرخ 04 جويلية 1988، المتضمن علاقة الإدارة بالمواطن، ج.ج.ع.ج.ع.ج.ع 27، لصادرة بتاريخ 06 جويلية 1988.
- ⁸ نصت المادة الثانية من المرسوم 88-131 على "يقع على المؤسسات والهيئات العمومية وأعوانها واجب حماية حريات المواطن وحقوقه التي اعترف لها بها الدستور والتشريع المطبق".
- ⁹ نصت المادة 12 من المرسوم 88-131 على " ترتب الإدارة أمورها لكي توجه المواطنين في مساعيهم، وترشدهم إلى الإجراءات المطلوب اتباعها. ويجب عليها أن تستقبلهم أحسن استقبال. ولهذا الإطار يجب أن تعمم إقامة هياكل ملائمة لاستقبالهم".
- ¹⁰ تنص المادة 13 من المرسوم 88-131 على: "يجب أن تنظم هياكل الاستقبال من حيث تجهيزها وتزويدها بالوسائل البشرية والمادية، حتى يمكنها التكفل بالمواطن منذ دخوله رحاب المصلحة أو الهيئة المعنية في أحسن الظروف الممكنة.
- وبهذه الصفة يجب عليها أن تضمن للمواطن توجيهها وإعلاما صحيحين، وتساعد كل شخص معوق في إنجاز الإجراءات الإدارية".
- ¹¹ أنظر المادة الثالثة من المرسوم 88-131.
- ¹² تنص المادة 14 من المرسوم 88-131 "يختار المأمورون الذين يُكلفون بالاستقبال من بين المستخدمين المعروفين بكفاءتهم المهنية، ومعرفتهم بالقطاع وخصالهم الإنسانية".



¹³ نصت المادة الثالثة من المرسوم 131-88 على: "يجب على الإدارة أن تحترم الإنسان وتحفظ كرامته ويجب أن تكون علاقتها بالمواطن مطبوعة في جميع الأحوال باللطف والكرامة".

¹⁴ تنص المادة الثامنة من المرسوم 131-88 على "يتعين على الإدارة أن تطلع المواطنين على التنظيمات والتدابير التي تسطرها، وينبغي في هذا الإطار أن تستعمل وتطور أي سند مناسب للنشر والإعلام".

¹⁵ تنص المادة الرابعة من القانون المدني في الفقرة الأولى على: "تطبق القوانين في تراب الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ابتداء من يوم نشرها في الجريدة الرسمية". الأمر 58-75 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم، ج.ج.ع. 78، الصادرة بتاريخ 30 سبتمبر 1975.

¹⁶ تنص المادة الفقرة الأولى التاسعة من المرسوم 131-88 على "يتعين على الإدارة أن تنشر بانتظام التعليمات والمناشير والمذكرات والأراء التي تهتم علاقاتها بالمواطنين إلا إذا وردت أحكام مخالفة في التنظيم الجاري به العمل".

¹⁷ تنص الفقرة الثانية من المادة التاسعة على: "وإذا لم يتقرر هذا النشر صراحة في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، فإنه ينجر في النشرة الرسمية للإدارة المعنية التي يتم إعدادها ونشرها وفقا لأحكام التنظيم الجاري به العمل".

¹⁸ بربرة عبد الرحمان، شرع قانون الإجراءات المدنية والإدارية، ط 02 ، منشورات البغدادي، الجزائر، 2009، ص.436.

¹⁹ تنص الفقرة الثانية من المادة العاشرة من ذات المرسوم على " ويتم هذا الإطلاع عن طريق الإستشارة المجانية في عين المكان و/أو تسليم نسخ منها على نفقة الطالب بشرط أن لا يتسبب الإستنساخ في إفساد الوثيقة أو يضر بالمحافظة عليها"

²⁰ أنظر الفقرة الثالثة من المادة العاشرة من ذات المرسوم.

²¹ أنظر المادة 16 من المرسوم 131-88. السالف الذكر.

²² أنظر المادة 17 من المرسوم السالف الذكر.

²³ أنظر المادة 18 من المرسوم السالف الذكر.

²⁴ أنظر المادة 19 و20 على التوالي من المرسوم السالف الذكر.

²⁵ صدوق المهدي، خيرة شرطي، ضمانات ترقية الخدمة العمومية لتحسين علاقة البلدية بالمواطن، مجلة المستقبل للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 03، العدد 2، ديسمبر 2019، ص.123-124.

²⁶ كما تم تعريفها على أنها " عملية إستخدام التقنيات الرقمية لإنشاء عمليات إدارية وثقافية ". لتفاصيل أكثر، أنظر سهام سليم الجعافرة، الرقمنة وتحسين جودة أداء الخدمات، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 4، ع.2، 2022، ص.790.

²⁷ علاء عبد الرزاق السالبي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية دار وائل للنشر، الأردن، 2008 ، ص.32.



- ²⁸ عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون الجزء الأول، العدد السابع، 2017، ص.36.
- ²⁹ عامر إيمان، أثر استخدام الرقمنة على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية: دراسة حالة البيض، الجزائر، مجلة المنهل الإقتصادي، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر 2024، ص.436.
- ³⁰ مطر عصام عبدالفتاح، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008، ص.85.
- ³¹ مع العلم أنه تم قبل ذلك إطلاق خدمة الشباك الإلكتروني الوطني للجهات القضائية العادية تم إطلاقه رسميا بتاريخ 28/11/2022، لتفاصيل أكثر حول هذه النقطة، راجع الموقع : <https://www.mjustice.dz/ar>
- ³² لتفاصيل أكثر راجع الموقع: <https://www.interieur.gov.dz>
- ³³ تم إطلاق عدة خدمات مرتبطة بالوكالة الوطنية للتشغيل، لتفاصيل أكثر حول هذه النقطة: <https://www.anem.dz>
- ³⁴ راجع الموقع: <https://khadamati.mtess.gov.dz>
- ³⁵ لمزيد من المعلومات راجع الموقع: <https://www.mesrs.dz/index.php/progres-ar/>
- ³⁶ لتفاصيل أكثر حول البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية راجع الموقع: <https://marches-publics.gov.dz/>