

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

E-administration, the post-pandemic public service imperative

*الدكتورة سنوساوي سمية

أستاذة محاضرة صنف ب

جامعة الجزائر 1 كلية الحقوق

senoussaouisoum@gmail.com

تاريخ الارسال: 2021/03/18 تاريخ القبول: 2021/05/16. تاريخ النشر:

الملخص:

عاش العالم بأسره وضعاً استثنائياً بسبب تفشي وباء فيروس كورونا المستجد، وقد اتخذت الأزمة الصحية الناتجة عن هذا الوباء أبعاداً غير متوقعة، أدت إلى شلل عالمي في جميع الميادين، و تبعاً لذلك بادرت الجزائر منذ بداية وصول الوباء إلى أراضيها إلى اتخاذ عدة إجراءات احترازية للحفاظ على الصحة العامة، والعمل على الحد من تفشي الوباء، و قد نتج عن هذه التدابير أزمة حقيقة انعكست على استمرارية المرافق العمومية في تقديم الخدمات للجمهور، و أمام هذا الوضع سارعت السلطات إلى تبني نمط الإدارة الإلكترونية كبديل استعجالي للإدارة التقليدية في سبيل التخفيف من الأزمة الحادة التي أثرت على تقديم الخدمات العمومية، و من هنا يجب التفكير جدياً في تبني الأساليب التكنولوجية الحديثة و التي تهدف إلى عصنة المرافق العمومية ضماناً لاستمرارها في تقديم الخدمات للجمهور مهما كانت الظروف.

الكلمات المفتاحية: المرفق العام، الخدمة العمومية، الإدارة الإلكترونية.

Abstract :

The whole world lived in an exceptional situation due to the outbreak of the new Corona virus, and the health crisis resulting from this epidemic has taken unexpected dimensions, leading to global paralysis in all fields, and accordingly Algeria has taken several precautionary measures since the beginning of the epidemic's arrival on its territory. Public health, and work to limit the spread of the epidemic, and these measures have resulted in a real crisis that is reflected in the continuity of public facilities in providing services to the public. It affected the provision of public services, and from here it is necessary to seriously think about adopting modern technological methods that aim to modernize public facilities in order to ensure their continuity in providing services to the public, whatever the circumstances.

Key words: public facility, public service, electronic administration.

مقدمة:

أصبح خيار الإدارة الإلكترونية حاليا يمثل حتمية عالمية تدفع لتبني نظم الخدمات الإلكترونية في جميع الميادين بما فيها الخدمة العمومية الإلكترونية، لأن تجارب البلدان الرائدة في هذا النمط من التسيير كشفت عن تحسن ملحوظ في الأداء الإداري الذي أصبح يمتاز بالكفاءة والفاعلية والشفافية وكذلك إشراك المواطن في السياسات والخيارات الحكومية.

يعتبر الهدف الأساسي للإدارة الإلكترونية تبسيط الحصول على الخدمات العمومية سواء من جانب الإدارة التي تسعى لتقديم الخدمات بأقل التكاليف وأحسن الطرق، أو من جانب المستفيدين من الخدمة الذين يتطلعون للحصول على خدمة ذات نوعية عالية وبطريقة بسيطة تختصر الوقت والجهد، وأمام هذا الوضع فإن الإدارة التقليدية أصبحت اليوم تشكل حاجزا حقيقيا أمام تطوير عمل الإدارة والرفع والتحسين من أداء المرفق العام.

عاش العالم بأسره وضعاً استثنائياً بسبب تفشي وباء فيروس كورونا المستجد، وقد اتخذت الأزمة الصحية الناتجة عن هذا الوباء منحى تصاعدي منذ ظهور الفيروس المعروف باسم "كوفيد 19" لأول مرة بمدينة ووهان الصينية في شهر ديسمبر 2019، وبعد إعلان منظمة الصحة العالمية بتاريخ 30 جانفي 2020 أن العالم أمام حالة طوارئ صحية، كان لزاماً على جميع الدول اتخاذ تدابير صارمة في سبيل الوقاية من تفشي هذا الوباء.

أمام هذا الوضع العالمي، بادرت الجزائر منذ بداية وصول الوباء إلى أراضيها إلى اتخاذ عدة إجراءات احترازية للحفاظ على الصحة العامة، والعمل على الحد من تفشي الوباء، وكانت هذه الإجراءات في مجملها تتضمن جملة من التدابير التي تحد من تنقل الأشخاص وكذلك توقيف العمل كلياً أو جزئياً ببعض المرافق العمومية التي تشكل طبيعة نشاطها والخدمات التي تقدمها خطراً كبيراً بنقل العدوى بين الأشخاص.

شكل هذا الوضع أزمة حقيقة انعكست على استمرارية المرافق العمومية في تقديم الخدمات للجمهور لا سيما الحيوية منها، والتي مست قطاعات لا يمكن لها ان تتعطل او تتوقف عن أداء الخدمة مثل قطاع التربية والتعليم وقطاع التعليم العالي والبحث العلمي وقطاع العدالة وقطاع الضمان الاجتماعي وقطاع الداخلية والجماعات المحلية وغيرها من القطاعات التي شهدت شبه شلل أثناء الإجراءات المشددة التي اتخذت في سبيل الحد من انتقال فيروس كورونا كوفيد 19 المستجد.

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

أدت الوضعية الناتجة عن اتخاذ التدابير الوقائية إلى خلق أزمة أثرت على المرفق العام نظرا لأن الجزائر تعتمد في مجال تقديم الخدمات العمومية على نمط التسيير التقليدي في جزء كبير منها، و قد كانت

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

السلطات أمام اختبار حقيقي لتسيير هذا الوضع بالإسراع إلى تبني الوسائل التكنولوجية كبديل استعجالي للتخفيف من حدة التبعات ، و رغم أن المرفق العام و المستخدمين للمرفق العام لم يكونوا على استعداد لهاذ النمط من الخدمات، إلا أن ضرورة الإسراع بإيجاد الحلول أدى إلى حتمية اللجوء إلى الإدارة الالكترونية كبديل للإدارة التقليدية في مثل هذه الظروف الغير متوقعة.

إن تجربة الجزائر في تسيير هذا الظرف الاستثنائي الطارئ أدت إلى التفكير الجدي في ضرورة تبني الجانب التكنولوجي في التسيير الإداري حفاظا على سيرورة المرفق العاموضمانا لتحقيق أهداف الإدارة في كل الحالات والظروف، ومن هنا نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى اعتبار الإدارة الالكترونية آلية أساسية لضمان سير المرفق العام في زمن الجائحة؟ وما هي مقومات تفعيل هذه الآلية لمواجهة الأزمات غير المتوقعة بعد الجائحة؟

لمحاولة الإجابة على هذه الإشكالية تم اعتماد المنهج الوصفي و المنهج التحليلي النقدي و هذا من خلال التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على عصنة المرفق العام و تحسين جودة الخدمة العمومية، و كذلك التطرق إلى المبادرات المتخذة لتجسيد الإدارة الالكترونية على أرض الواقع و مدى نجاعتها في التصدي لآثار الجائحة على المرافق العمومية، وصولا إلى آفاق تطبيق نظام الإدارة الالكترونية كنمط حديث لعصنة المرافق العمومية، و قد تم تقسيم الدراسة إلى مبحثين رئيسيين كالتالي:

المبحث الأول: أثر الإدارة الالكترونية على مبادئ سير المرفق العام

المبحث الثاني: نحو الانتقال الفعلي للإدارة الالكترونية لمواجهة أزمات ما بعد الجائحة

المبحث الأول: أثر الإدارة الالكترونية على مبادئ سير المرفق العام

أصبحت الإدارة الإلكترونية تمثل حلقة ضرورية لتقديم الخدمة العمومية عن طريق المرفق العام في إطار يتسم بالابتعاد عن التعقيد والبطء في تقديم الخدمة، ولذلك فقد اتجهت العديد من الحكومات إلى تبني نظام الخدمات العمومية الالكترونية بهدف تحسين أدائها وتطويره في فضاء يمتاز بالشفافية والتشاركية.

تهدف الإدارة الإلكترونية أساسا إلى ترشيد الخدمة العمومية والارتقاء بجودتها، كما تجنب المرفق العام الدخول في أي أزمات ناتجة عن الظروف الطارئة وغير المتوقعة نظرا لأن هذا النوع من الخدمة لا يعتمد اعتمادا مطلقا على الموظفين والهياكل، بل يعتمد في جانب كبير منه على التكنولوجيات الحديثة، وسنتناول في هذا المبحث مفهوم الإدارة الإلكترونية، ودورها في الحفاظ على مبادئ المرفق العام.

د/ سنوساوي سمية

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية

عرفت تكنولوجيا الاتصال و الاعلام خلال السنوات الأخيرة تطورا سريعا و تأثيرا مباشرا على جميع الميادين، مما دفع بالدول إلى التسابق نحو مسايرة هذه التحولات و استغلالها بأكبر قدر ممكن، و قد أصبحت الإدارة الإلكترونية وسيلة لرفع أداء و كفاءة الإدارة التقليدية، فهي إدارة بلا مكان أو زمان أو أشخاص أو أوراق، لا تحتكم للنموذج البيروقراطي الكلاسيكي، و قد ظهر هذا النمط الحديث من التسيير الإداري بعد انتشار شبكة الأنترنت، و توجه الكثير من مجالات النشاط الخاص إلى تبني هذا النوع من تقديم الخدمات مما حتم دخول القطاع العمومي في هذا المجال أيضا.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

تبلورت فكرة الإدارة الإلكترونية نتيجة ظهور التكنولوجيات التي بدأت في التطور منذ العقود الخمسة الأخيرة من القرن الماضي، و تزامن ظهور الإدارة الإلكترونية مع انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينيات و الستينيات، حيث وجدت معظم المنظمات و المؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب يؤدي إلى الإسراع في إنجاز الأعمال و اختصار الوقت و الجهد¹.

إن للإدارة الإلكترونية مفهوما مبتكرا أملت المراحل المتقدمة من ثورة تكنولوجيا المعلومات و اقتصاد المعرفة و أسهمت في تكوينه و انتشاره، و أخذت الشركات و المؤسسات على اختلافها تتسارع للانتقال إلى نمط الإدارة الإلكترونية²، و قد عرفها البعض على أنها " الإدارة التي تعتمد على استخدام الحواسيب و شبكات الأنترنت و الإكسترنات و دعم تعزيز الحصول على المعلومات و الخدمات و توصيلها

¹ ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 49.

² بشير عباس العلاق، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق، الطبعة الأولى، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2008، ص 10.

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

للمواطنين و المؤسسات في المجتمع بشفافية و كفاء عالية¹، و عرفت أيضا بأنها: "منظومه إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات و المعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة"²، كما عرفت أيضا بأنها: " تحويل كافة الأعمال و الخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال و خدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية و دقة متناهية، باستخدام تقنية الإدارة الإلكترونية و هو ما

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

يطلق عليه تسمية إدارة بلا أوراق، و هي الإدارة التي تقوم على استخدام تقنيات الأنترنت و شبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة من تخطيط إلكتروني، تنظيم إلكتروني، قيادة إلكترونية و رقابة إلكترونية³، و تم تعريفها أيضا بأنها " استغلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتطوير و تحسين تدبير الشؤون العامة، و يتمثل في إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية، سواء بين الجهات الحكومية أو بينها و بين المتعاملين معها بطريقة معلوماتية تعتمد على الأنترنت وفق ضمانات أمنية تحمي المستفيد و الجهة صاحبة الخدمة"⁴

من خلال ما سبق ذكره يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي أسلوب إداري حديث، فرضته الثورة التكنولوجية التي ساهمت في بلورة مفاهيمها، وتبنتها جميع المؤسسات على اختلاف انتمائها وأهدافها للانتقال من أسلوب التسيير التقليدي إلى أسلوب التسيير الرقمي، عن طريق توظيف التكنولوجيات الحديثة في إدارة علاقة المواطن بالمؤسسات، وربط المؤسسات فيما بينها.

الفرع الثاني: مبادئ الإدارة الإلكترونية

تقوم الإدارة الإلكترونية على جملة من المبادئ تتمثل أهمها فيما يلي:

أولاً: جودة الخدمات المقدمة للمواطنين

¹ سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وإمكانيتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصورة، العدد 14، الجزء الأول، جامعة المستنصرية، ص 157.

² زرار العياشي، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم القانونية والاقتصادية، جامعة العراق، مجلد 15، عدد 1، 2013، ص 30.

³ رحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، كلية التخطيط والإدارة الجامعية، الأردن، الطبعة 1، 2012، ص 31.

⁴ ماجد راغب الحلو، العقد الإداري الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 31.

يعتبر الهدف الأساسي من الإدارة الإلكترونية تقديم أحسن الخدمات للمواطنين من خلال خلق بيئة عمل تركز على المهارات و الكفاءات التكنولوجية القادرة على استخلاص النتائج و اقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة¹.

ثانيا: التركيز على النتائج

يهدف التركيز على النتائج إلى تحسين كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة في إطار تنفيذ البرامج والمشاريع، وهذا من خلال اهتمام الإدارة الإلكترونية بتحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع مع تحقيق فوائد ملموسة تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة غير مرتبطة بمكان محدد أو زمن معين أو شخص مختص، وبالتالي فإن تقديم الخدمة يكون بصفة مباشرة عن طريق الوسائل التكنولوجية.

ثالثا: سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع

يشتهي المواطن حين تعامله مع الإدارة غالبا من تعقيد الإجراءات الإدارية واستغراقها لوقت طويل، وبالتالي فإن هذا المبدأ يعتبر نتيجة منطقية للطبيعة العملية للإدارة الإلكترونية كونها تعتمد على استعمال الوسائل التكنولوجية، ولا ترتبط بالعامل البشري والهيكلية بصفة كلية، فوسائل التواصل الحديثة والتي تعتبر الدعامات الرئيسية لعمل الإدارة الإلكترونية تتيح تقديم الخدمة للجميع بصفة متساوية وبسهولة تامة.

رابعا: تخفيض التكاليف

إن من الأسباب الأساسية لنفور المواطن من الإدارة هو التكاليف المالية الناتجة عن التعامل مع المرافق العمومية خاصة بالنسبة للفئات ضعيفة الدخل، لذلك تعتمد الإدارة الإلكترونية عللا استثمار في الوسائل التكنولوجية، مع تنافس المتعاملين لتقديم الخدمات بأقل الأسعار، مما يؤدي إلى خفض تكاليف تقديم الخدمات من جانب الإدارة في سبيل ترشيد استخدام المال العام، وخفض تكاليف الحصول على الخدمة من طرف المواطن من خلال تقديم خدمة ذات نوعية بأقل تكلفة وفي أسرع وقت.

خامسا: التغيير المستمر

لكي تكون الإدارة الإلكترونية في مستوى التطور التكنولوجي لا بد أن تخضع للتغيير المستمر مواكبة للتغيرات الرقمية المتسارعة وهذا سعيها منها لتقديم خدمة ذات نوعية عالية.

¹ أمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، لبنان، 2006، ص 189.

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

الفرع الثالث: أهداف الإدارة الإلكترونية

تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

أولاً: الانتقال من الأساليب الإدارية التقليدية إلى الأساليب الإدارية الإلكترونية

إن الانتقال من الأساليب الإدارية التقليدية إلى الأساليب الإدارية الإلكترونية يضمن القضاء على البيروقراطية المرتبطة بالأساليب الإدارية التقليدية والتي تتسم بالتعقيد والبطء، ذلك أن أهم الإيجابيات التي تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيقها هو سرعة الرجوع للبيانات المحفوظة و الحصول عليها في أي زمان أو مكان مع توفير الكثير من الوقت مما يزيد من كفاءة العمل الإداري¹.

ثانياً: إضفاء الشفافية على العمل الإداري

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

من بين أهم الأهداف التي تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيقها هو إتاحة المعلومات بشكل واسع للمعنيين بها بفضل الوسائل التكنولوجية التي تمتاز بالسرعة والبساطة والفعالية في إيصال المعلومة للجمهور.

ثالثاً: ترشيد استعمال المال العام

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى عقلنة إنفاق المال العام خلال تقديم الخدمات العمومية، ذلك أن استعمال الوسائل التكنولوجية يعد أقل تكلفة مقارنة بالوسائل الإدارية التقليدية.

المطلب الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبادئ المرفق العام

يرتكز المرفق العام في تقديم خدماته للجمهور على جملة من المبادئ، و لعل أشهرها على الإطلاق مبادئ "les principes de ROLLAND" أو كما تسمى بـ "lois de ROLLAND"² والتي تشمل مبدأ استمرارية المرفق العام و مبدأ تكيف المرفق العام، و مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرافق العامة³، و لكي ترقى الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العمومية لا بد أن تخضع لهذه المبادئ.

¹ فريجة رمزي بهاء الدين، الإدارة الإلكترونية و أسلوب الإدارة بالأهداف، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية و السياسية، المجلد 56 العدد 1، سنة 2019، ص 166.

² René Chapus, Droit administratif général, tome 1, 9 éme édition, Montchrestien, France, 1995, p 537.

³ بالإضافة لهذه المبادئ الثلاثة التقليدية يوجد مبدئين حديثين هما مبدأ حياد المرفق العام ومبدأ علمانية أو لائكية المرفق العام.

الفرع الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على تفعيل مبادئ المرفق العام

إن الهدف الأساسي من المرفق العام هو تحقيق المصلحة العامة بواسطة شخص عام مباشر أو تحت رقابته في إطار نظام قانوني خاضع كليا أو جزئيا لأحكام القانون الإداري و لمبادئ الاستمرارية و التكيف و المساواة بين المرتفقين¹.

يؤثر نظام الإدارة الإلكترونية مباشرة على المبادئ التي تحكم المرفق العام، حيث أنه يضمن تفعيلها مما ينعكس على جودة الخدمة العمومية المقدمة من طرف المرفق العام.

أولا: مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرفق العام:

د/سنوساوي سمية

يعتبر هذا المبدأ تطبيقا مباشرا لمبدأ المساواة أمام القانون، و الذي بمقتضاه يكون الأفراد جميعا متساوين في المعاملة أمام القانون في مجال الحقوق الواجبات و كذلك في نطاق التكاليف العامة²، و بالتالي فإن مبدأ مساواة المنتفعين بخدمات المرفق العام يعني أن يحصل جميع الأشخاص على الخدمات العمومية دون استثناء و دون عوائق و بصفة عادلة، كما يجب أن تقدم الخدمة للمنتفعين في نفس الشروط و الظروف و بدون تمييز.

إن الاعتماد على نظام الإدارة الإلكترونية سيؤدي إلى تجسيد هذا المبدأ من خلال التقليل من التمييز بين مستعملي المرفق العام، والقضاء على سلبات الإدارة التقليدية كالوساطة والمحسوبية والرشوة، كما أن المرفق العام الإلكتروني سيجعل جميع المتعاملين متساوين في اتباع الإجراءات والحصول على الخدمات، دون تمييز بينهم بناءً على طوائفهم أو علاقاتهم أو صلة قرابتهم، أو وظيفتهم، أو حتى انتمائهم السياسي³.

ثانيا: مبدأ استمرارية المرفق العام

¹رابحي أحسن، المرفق العام الإداري و الجمعية ذات النفع العام: ثنائية شهيرة غير قابلة لتفكيك، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية و الاقتصادية و السياسية، المجلد 53 العدد 1، سنة 2016، ص 182

²يعرب محمد الشرع، تفويض المرافق العامة وأبرز تطبيقاته، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017، ص 37.

³إبراهيم نوال، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل المرفق العمومي، لمجلة الجزائرية للعلوم القانونية و الاقتصادية و السياسية، المجلد 53 العدد 3، سنة 2016، ص 320.

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

بما أن المرافق العامة تهدف لإشباع الحاجات العامة تحقيقا للمصلحة العامة، فإن عملها يجب أن يكون منتظما ومستمر دون انقطاع أو توقف، فبدون استمرارية المرافق العامة لا سيما الحيوية منها (الشرطة، الدرك، العدالة، النقل، البريد والمواصلات...) لا يوجد استمرارية للدولة، و بدون استمرارية الدولة فإنه لا وجود لها أساسا¹، و على ذلك فإن المرفق العام هو أحد العناصر الأساسية المرتبطة بوجود الدولة، و إن مجموع تلك المرافق التي تساهم في قوة الدولة و بقائها، فلا بد من المحافظة على سير و استمرار هذه المرافق.

إن هذا المبدأ هو الأكثر تأثرا بنظام الخدمة الإلكترونية، ذلك أن رقمنة المرفق العام ستحول مبدأ استمرارية الخدمة العمومية إلى ديمومتها، وهذا نظرا لطبيعة الخدمة الإلكترونية التي لا ترتبط بالزمان والمكان، فهي متاحة في كل وقت ومهما كانت الظروف التي يمر بها المرفق العام.

كما أن نظام الخدمة العمومية الإلكترونية سيساعد بصفة كبيرة على مواجهة الأزمات غير المتوقعة والتي قد تؤدي إلى تعطل تقديم الخدمة العمومية عن طريق المرافق التقليدية أو شللها بصفة تامة.

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

ثالثا: مبدأ التكيف والملاءمة: يراعي هذا المبدأ ضرورة امتثال الخدمات العمومية للتطورات الحاصلة في الحاجات الجماعية و في المصلحة العمومية²، فمن المعروف أن الظروف الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية دائمة التغير مما يجعل طبيعة الخدمات العمومية المقدمة من طرف المرافق دائمة التطور استجابات لهذه التغيرات.

إن المرافق العامة تهدف بطبيعة الحال إلى إشباع الحاجات العامة، لذلك فعلى السلطة العامة مجاراة التطور الحاصل في الوسائل والطرق الفنية المستخدمة في تقديم الخدمات العمومية، فالثورة التكنولوجية الحاصلة حاليا تفرض ضرورة تكيف المرفق العام مع هذه المتغيرات وملاءمته للوسائل المستخدمة في تقديم الخدمات من أجل إشباع حاجات الجمهور الذي يتطلع للحصول على خدمات ذات جودة عالية.

الفرع الثاني: أثر تبني نظام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية

¹ Jean-François Lachaume, Claudie Boiteau, Hélène Pauliat, Grands services publics, DALLOZ, 2000, Paris, France, p276.

² Pierre ESPALUGAS, le service public, édition DALLOZ, Paris, p 1998

ترتبط مسألة إصلاح المرفق العام بعدة عوامل أهمها ضرورة تحسين علاقة المرفق العام بالمرتفقين من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة، كما تقاس نجاعة الخدمة العمومية المقدمة من طرف المرفق العام بمدى رضى المنتفعين عن مستوى الخدمة المقدمة من طرفه، ومما لا شك فيه أن واقع المرفق العام في الجزائر يعاني من أزمة حقيقية في نوعية الخدمات المقدمة من طرفه، والتي لم تعد تستجيب للمتطلبات الحالية رغم المحاولات العديدة لإصلاحه.

يفرض البحث عن جودة الخدمة العمومية بالضرورة معرفة المعوقات التي تعترض إصلاحها، فإصلاح الخدمة العمومية يستهدف بالدرجة الأولى القضاء على الاختلالات التي تعاني منها هذه المرافق، و لكنه بالمقابل يواجه عوائق تحول دون الوصول للمستوى المطلوب الذي فرضته التحولات الجديدة و الانفتاح الذي تعرفه الجزائر¹.

إن أهم حلقة مفقودة في عملية الإصلاح الإداري الشامل الذي تسعى السلطات إلى الوصول إليه هي عدم مواكبة المرفق العام للثورة التكنولوجية الحاصلة نتيجة لعدة عوامل منها ما تخص البنية التحتية ومنها ما يتعلق بعدم التحكم في الجانب التكنولوجي ماديا وبشرياً ونقص التأطير وغيرها من العوامل.

لا يمكن تجاهل التطور الذي عرفه دور المرفق العام مؤخراً من خلال زيادة طلب الخدمات و الإلحاح على ضرورة جودتها، و بالتالي فإن الانتقال من الإدارة الكلاسيكية البيروقراطية لم يعد خياراً مطروحاً بل حتمية مفروضة على المرافق العمومية، فالبحث عن جودة الخدمة العمومية يفرض بالضرورة

د/سنوساوي سمية

معرفة المعوقات التي تعترض إصلاحها، لأن إصلاح الخدمة العمومية يستهدف بالدرجة الأولى القضاء على الاختلالات التي تعاني منها هذه المرافق، و لكنه في المقابل يواجه عوائق تحول دون وصول المرافق العامة للفعالية التي ترقى بالخدمة العمومية للمستوى المطلوب الذي فرضته التحولات الحديثة التي تعرفها الجزائر، و الذي يحتم انفتاح المرافق العمومية على التكنولوجيات الحديثة.

تهدف الإدارة الإلكترونية أساساً إلى تحسين جودة الخدمة العمومية وترشيدها بعصرنة المرافق العمومية، وهذا بتقريب الإدارة من المواطن وتحسين مستوى أدائها بواسطة الوسائل التكنولوجية والتي تمتاز

بتوسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة من خلال وفرتها وسهولة الحصول عليها نظراً لعدم تقيدها بالحاجز الزمني والمكاني، وكذلك السرعة في طلب الخدمة والحصول عليها.

المبحث الثاني: نحو الانتقال الفعلي للإدارة الإلكترونية لمواجهة أزمات ما بعد الجائحة

¹ صريفي نادية، تفسير المرفق العمومي والتحولات الجديدة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق بن عكنون، 2007/2008، ص 78.

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

إن التزام المرفق العام بالمبادئ التي تحكمه يعتبر أمراً ضرورياً لتحقيق الغاية المرجوة منه، لكن الظروف الاستثنائية والأزمات غير المتوقعة يمكن أن تمس بهذه المبادئ بصفة مباشرة، لا سيما مبدأ استمرارية المرفق العام الذي يعتبر أكثر المبادئ تأثراً بالظروف الاستثنائية والتي تؤدي غالباً إلى تذبذب تقديم الخدمات العمومية أو الانقطاع عن تقديمها تماماً، وهذا ما يدفع بالتفكير الجدي في تبني أساليب الإدارة الإلكترونية في تسيير المرافق العامة مستقبلاً لعصرنة المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية من جهة، ومن أجل تفادي أي أزمات مستقبلية غير متوقعة من جهة أخرى.

المطلب الأول: إسهام الإدارة الإلكترونية في التخفيف من آثار الجائحة على المرفق العام

تعتبر جائحة كورونا ظرفاً استثنائياً مرتبطاً وبوباء عالمي سريع الانتشار يصعب السيطرة عليه، وهو ما يمنح السلطة التنفيذية صلاحية اتخاذ إجراءات استثنائية واسعة بالقدر اللازم لمواجهة هذا الظرف الغير مألوف، وتندرج الإجراءات المتخذة في إطار مكافحة فيروس كورونا المستجد ضمن إطار تدابير الضبط الإداري بهدف المحافظة على الصحة العمومية من خطر الوباء، وقد أثرت هذه الإجراءات بصفة مباشرة على عدة مرافق عامة حيوية من خلال انقطاعها عن تقديم الخدمة أو تقديمها بشكل جزئي، وبالمقابل ساهمت الإدارة الإلكترونية بالنسبة لبعض المرافق العامة في التخفيف من أثر هذه التدابير على تقديم الخدمات العمومية لا سيما الحيوية منها.

الفرع الأول: الإجراءات الوقائية التي أثرت على سير المرفق العام أثناء الجائحة

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

تم اتخاذ أول تدابير الوقاية من فيروس كورونا المستجد بموجب المرسوم التنفيذي 20_69 المؤرخ في 21 مارس 2020 المتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا كوفيد 19¹، وقد ركز هذا المرسوم على تدابير التباعد الاجتماعي الموجه للوقاية من انتشار هذا الوباء، وبعدها صدر المرسوم التنفيذي رقم 20_70 المؤرخ في 24 مارس 2020² الذي يحدد التدابير التكميلية للوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا كوفيد 19 و مكافحته السالف الذكر و الذي تطرق لأول مرة لتعريف الحجر المنزلي و

¹ مرسوم تنفيذي رقم 20-69 مؤرخ في 21 مارس 2020 يتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد-19) ومكافحته، ج ر رقم 15.

² مرسوم تنفيذي رقم 20-70 المؤرخ في 24 مارس 2020 يحدد تدابير تكميلية للوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد-19) ومكافحته ج ر رقم 16.

الإجراءات المتعلقة به ، و قد تلتته عدة تعديلات تشدد أو تخفف من إجراءات الحجر المنزلي حسب تطور
الوضعية الوبائية و الإحصاءات المتعلقة بها، و قد أثرت هذه التدابير بصفة مباشرة على سير المرافق
العامة الحيوية في الدولة.

أولاً: التدابير الوقائية المتخذة لمواجهة الجائحة

تمثلت أهم التدابير الوقائية التي اتخذتها السلطات منذ بداية الجائحة في إجراءات التباعد
الاجتماعي وإجراءات الحجر المنزلي الكلي أو الجزئي.

1-التباعد الاجتماعي

وهو أول إجراء تم اتخاذه لمكافحة جائحة كورونا بموجب المرسوم التنفيذي رقم 20- 69 المؤرخ في 21
مارس 2020، ويقصد بالتباعد الاجتماعي حسب المادة الأولى من هذا المرسوم الحد من الاحتكاك
الجسدي بين المواطنين في الفضاءات العمومية وفي أماكن العمل.

تتمثل الإجراءات المتخذة لضمان التباعد الجسدي وفق هذا المرسوم في الحد من حركة تنقل
الأشخاص بكل وسائل النقل الجماعي وكذلك غلق المحلات التي يكثر فيها التجمع مثل المطاعم والمقاهي
وغيرها بالإضافة إلى فضاءات التسلية، وإحالة جزء من المستخدمين إلى العطلة الاستثنائية خصوصا
الفئات الهشة التي يمكن أن تصاب بالمرض بسهولة أو تنقل المرض، وكذلك تشجيع العمل عن بعد لمنع
التواصل المباشر للأشخاص ونقلهم للمرض.

2- الحجر الصحي: يعد الحجر الصحي من الاستراتيجيات الشائعة للصحة العامة و المستخدمة
للمساعدة في منع انتشار الأمراض شديدة العدوى، و يجري الحجر الصحي عادة عند انتشار مرض
معدٍ، فيطلب

من الأشخاص المعرضين للإصابة بالعدوى البقاء في المنزل أو في أي مكان آخر محدد لمنع انتشار
المرض و محاولة السيطرة على الحالات المرضية، و هنا لا يتم التمييز بين الأشخاص الذين أصيبوا
بالمرض أو لم يصابوا به، فينبغي أن يراقب جميع الأشخاص المطبق عليهم الحجر الصحي أية أعراض
مرضية قد تظهر عليهم ليبلغوا الجهات الصحية بناءات على فترة حضانة المرض، و في حالة الإصابة
يتم عزل الأشخاص المصابين.

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

تضمن المرسوم ال تنفيذي 20-70 المؤرخ في 24 مارس 2020 تدابير تكميلية للمرسوم السابق في سبيل مكافحة فيروس كورونا، وقد نص هذا المرسوم على إجراءات الحجر الصحي تحت تسمية الحجر المنزلي، وقد ميزت المادة الرابعة من هذا المرسوم الحجر المنزلي الكلي والجزئي.

أ الحجر المنزلي الكلي: هو إلزام الأشخاص بعدم مغادرة منازلهم أو أماكن إقامتهم، خلال الفترة المعنية بالحجر، ما عدا في الحالات المنصوص عليها في المرسوم السالف الذكر والذي أعلن بموجب المادة التاسعة منه ولاية البلديات بقرى فيروس وكوروناتا ضد الحجر المنزلي الكلي لمدة 10 أيام ابتداءً من تاريخ 24 مارس 2020 قابلة للتجديد، وقد جددت المدّة بالفعل، كما تضمن المرسوم إمكانية تمديد الحجر المنزلي الكلي ولاياتاً أخرى إذا تشفى فيها الوباء.

ب الحجر المنزلي الجزئي: يتمثل هذا الإجراء في إلزام الأشخاص بعدم مغادرة منازلهم أو أماكن إقامتهم خلال الفترة و /أو الفترات الزمنية المقررة من طرف السلطات العمومية، حيث أعلنت المادة 10 من المرسوم التنفيذي 20-70 ولاية الجزائر العاصمة خاضعة للحجر الجزئي الذي يمتد من الساعة السابعة مساءً إلى الساعة صباح الغد لمدة عشرة أيام قابلة للتجديد تسري ابتداءً من 24 مارس، ومنذ ذلك الحين بدأت إجراءات الحجر المنزلي الجزئي تمتد إلى الولايات الأخرى.

اتبعت الحكومة الجزائرية بموجب هذا المرسوم 20-70 وكل المراسيم المعدلة له والتي صدرت بعده تدابير للحجر المنزلي الجزئي كوسيلة للحد من انتشار الوباء، وقد كانت فترة الحجر المنزلي تختلف من تعديل لآخر أخذاً بعين الاعتبار تطور الوضعية الوبائية في كل فترة وفي كل ولاية.

ثانياً: أثر التدابير الوقائية على سير المرافق العمومية:

تعتبر الغاية الأساسية من النظام العام كهدف للضبط الإداري المحافظة على الأمن العام و السكينة العامة و الصحة العامة، و يقصد بهذه الأخيرة اتخاذ الإجراءات و التدابير الوقائية و العلاجية لحماية المواطنين من مخاطر الأوبئة و الأمراض و الجراثيم التي تهدد صحتهم¹، و قد برزت أهمية الضبط

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

الإداري في التدابير المتخذة لمواجهة وباء كورونا المستجد باعتباره ظرفاً خاصاً يهدد استقرار الصحة العمومية.

¹ نواف كنعان، القانون الإداري، الكتاب الأول، دار الثقافة، عمان، الأردن، طبعة 2008، ص 282.

أثرت التدابير الوقائية المتخذة لمواجهة جائحة فيروس كورونا المستجد¹ بصفة مباشرة على سير المرافق العامة لا سيما الحيوية منها مثل مرفق العدالة و التربية و التعليم و التعليم العالي و النقل و فضاءات التسلية و الترفيه العمومية و غيرها من المرافق العمومية سواء الإدارية أو الاقتصادية أو الاجتماعية، مما أدى إلى وجود شبه شلل في تقديم الخدمات العمومية، و تمثلت الإجراءات التي أثرت بصفة مباشرة على نشاط المرافق العامة فيما يلي:

1 تعليق تقديم الخدمات على مستوى المرافق العمومية:

- تعليق كافة نشاطات نقل الأشخاص والمتعلق بالخدمات الجوية للنقل العمومي للمسافرين داخليا وخارجيا، والنقل البري في كل الاتجاهات، ونقل المسافرين بالسكك الحديدية والنقل بالمصاعد الهوائية والنقل الجماعي بالمصاعد الهوائية

- التعليق الجزئي لنشاط مرفق العدالة.

- إغلاق مدارس التعليم الابتدائي والمتوسط والثانويات ورياض الأطفال في القطاع العام والخاص.

- غلق أقسام محو الأمية.

- إغلاق مؤسسات التكوين المهني.

- إغلاق الجامعات ومعاهد التعليم العالي.

- تعليق ممارسة الشعائر الدينية بما فيها الصلوات بالمساجد وإغلاق مدارس التعليم القرآني والزوايا.

- غلق نشاطات الترفيه والفضاءات العمومية للتسلية.

2 الإحالة إلى العطلة الاستثنائية

في إطار تدابير الوقاية من انتشار جائحة وباء كورونا المستجد، تضمن المرسوم التنفيذي 20-69 السالف الذكر بموجب المادة 6 منه منح عطلة استثنائية مدفوعة الأجر لمدة 14 (تم تمديدها بموجب المراسيم اللاحقة التي عدلت هذا المرسوم) لأكثر من 50 بالمئة من مستخدمي كل مؤسسة أو إدارة

د /سنوساوي سمية

¹التدابير المتخذة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 20-69 مؤرخ في 21 مارس 2020 المتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد-19) ومكافحته وكل ما تلاه من تعديلات.

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

عمومية¹، مع منح الأولوية في العطل الاستثنائية للنساء الحوامل ثم النساء المتكفلات بتربية الأطفال، و كذلك منح الأولوية في هذه العطل لأصحاب الأمراض المزمنة ثم الذين يعانون من هشاشة صحية.

الفرع الثاني: الآليات المتخذة لمواجهة تبعات الجائحة على سير المرافق العامة

تضمنت المراسيم التنفيذية المتعلقة بالتدابير والإجراءات الاحترازية لمنع تفشي وباء كورونا المستجد عدة آليات لضمان استمرار المرافق العامة في تقديم أدنى حد من الخدمة، وبالفعل فقد استمرت العديد من هذه المرافق في تقديم خدماتها لا سيما التي تعتمد على الوسائل التكنولوجية في جانب من نشاطها.

أولاً: ضمان أدنى حد من تقديم الخدمات العمومية

أحالت المادة 06 من المرسوم التنفيذي 69/20 السالف الذكر 50% على الأقل من مستخدمي كل مؤسسة أو إدارة عمومية إلى عطلة استثنائية مدفوعة الأجر، وبذلك فقد بقيت نسبة 50 % من موظفي ومستخدمي المرافق العامة يمارسون مهامهم وهذا ضماناً لعدم شللها واستمرارها في تقديم الحد الأدنى من الخدمات على الأقل.

بناءً على توقيف وسائل النقل الجماعية كتدبير احترازي، فقد وضع المرسوم 69/20 استثناءات مقررّة لصالح المستخدمين غير المعنيين بالعطلة الاستثنائية من خلال منح تراخيص نقل استثنائية من طرف الجهة المخولة قانوناً.

¹تم استثناء بعض القطاعات التي تعتبر مرافق عامة حيوية لا يمكن أن يتوقف العمل بها لا كلياً ولا جزئياً ولا يمكن إحالة مستخدميها على عطلة استثنائية إلا بموجب تراخيص استثنائية هي كالتالي:

- مستخدمو الصحة مهما كانت الجهة المستخدمة
- المستخدمون التابعون للمديرية العامة للأمن الوطني
- المستخدمون التابعون للحماية المدنية
- المستخدمون التابعون للمديرية العامة للجمارك
- المستخدمون التابعون للإدارة العامة للسجون
- المستخدمون التابعون للمديرية العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية
- مستخدمو مراقبة الجودة وقمع الغش
- المستخدمون التابعون للسلطة البيطرية
- المستخدمون التابعون لسلطة الصحة النباتية
- المستخدمون المكلفون بمهام التنظيف والتطهير
- المستخدمون المكلفون بمهام المراقبة والحراسة

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

تضمن المرسوم التنفيذي رقم 69/20 كذلك آلية لضمان استمرار المرافق العامة في تقديم الخدمات العمومية و ذلك بموجب قرارات التسخير التي يصدرها الوالي، و التي تخص الخدمات العمومية الحيوية التي لا يمكن الاستغناء عنها في مثل هذا الظرف¹.

ثانيا: تشجيع العمل عن بعد كإجراء وقائي للحد من انتشار الوباء

تضمن المرسوم التنفيذي 69/20 إجراء موازيا لتقديم الخدمة بصفة مباشرة من خلال تشجيع تقديم الخدمات عن بعد حيث نصت المادة 09 من المرسوم على ما يلي: "يمكن أن تتخذ المؤسسات والإدارات العمومية كل إجراء يشجع العمل عن بعد في ظل احترام القوانين والتنظيمات المعمول بها".

يعتبر تقديم الخدمة العمومية عن بعد آلية وقائية من جهة لمنع تجمع الأشخاص واحتكاكهم ببعض في المرافق العامة مما يساعد على انتقال الوباء، ومن جهة أخرى آلية تضمن استمرار المرافق العامة في تقديم الخدمات العمومية عن طريق الوسائل الرقمية رغم توقف بعضها عن تقديم الخدمات بصفة كلية مثل المدارس والجامعات، أو توقفها عن تقديم الخدمات جزئيا.

ثالثا: بعض المرافق العامة التي حاولت تجاوز آثار الجائحة بالوسائل الرقمية

1-مرفق التعليم:

تضمنت جملة التدابير الاحترازية للحد من تفشي وباء فيروس كورونا إجراء تعليق الدراسة في كل المراحل التعليمية وغلق المدارس بجميع أطوارها والجامعات، باعتبارها أماكن لتجمع عدد كبير من الأشخاص مما يشكل خطر الانتقال المباشر والسريع للفيروس وتفشيه.

¹منحت المادة 10 من المرسوم التنفيذي 69/20 الوالي صلاحية تسخير:

-مستخدمي أسلاك الصحة والمخبريين التابعين للمؤسسات الصحية العامة والخاصة

-المستخدمين التابعين لأسلاك الأمن والحماية المدنية والوقاية الصحية والنظافة العمومية كل من هو معني بالوقاية من الوباء

-كل فرد يمكن أن يكون معني بإجراءات الوقاية والمكافحة نظرا لمهنته أو خبرته في ذلك

-مرافق الايواء مثل الفنادق أو أي مرفق عمومي أو خاص يصلح للإيواء، وذلك لإيواء الأشخاص المعنيين بالحجر الصحي

-كل وسيلة نقل عامة أو خاصة مهما كانت طبيعتها يمكن استعمالها للنقل الصحي أو يتم تجهيزها للنقل الصحي سواء كانت عامة أو خاصة

-أي منشأة عمومية أو خاصة لضمان تقديم حد أدنى من الخدمات للمواطنين

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

د/سنوساوي سمية

لكن هذا الوضع شكل خطرا كبيرا على مصير المسار التعليمي لكافة الأطوار، فكان لزاما على السلطات إيجاد حلول سريعة من أجل تدارك الوضع والحد من التبعات التي كانت تهدد بخطر السنة البيضاء، لذلك سارعت الجهات الوصية والتي تتمثل في وزارة التربية الوطنية وكذا وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لوضع جملة من التدابير الاستعجالية لمجابهة خطر السنة البيضاء باللجوء إلى تقنيات التعليم عن بعد.

أ-فيما يخص وزارة التربية الوطنية:

سعت وزارة التربية الوطنية إلى الحفاظ على استمرارية تلقي التلاميذ في جميع الأطوار للدروس المقررة لهم، لا سيما المقبلين على الامتحانات الرسمية لنهاية الأطوار التعليمية من خلال اتخاذ الإجراءات التالية¹:

-برنامج تعليمي بالتنسيق مع وزارة الاتصال يتضمن دروسا نموذجية للفصل الثالث من السنة الدراسية 2020/2019 بالنسبة للأقسام النهائية والأقسام الأخرى يبت عبر قنوات التلفزيون العمومي ابتداء من 5 أفريل 2020.

-تفعيل وتوسيع جهاز الدعم المدرسي عبر الأنترنت بدءا من 5 أفريل من خلال الأرضيات الرقمية للديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد لفائدة تلاميذ الأقسام النهائية.

د/ سنوساوي سمية

ب-فيما يخص وزارة التعليم العالي:

سعت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي إلى تبني الإجراءات الاحترازية لضمان استمرار تقديم الدروس عن بعد حتى قبل تعليق الدراسة بالجامعات، حيث وجهت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي مذكرة بتاريخ 29 فيفري 2020² إلى رؤساء الندوات الجهوية للجامعات و مدراء المؤسسات الجامعية، و قد حثت هذه التعليم على تحسيس و تعبئة الأساتذة لتبني هذه العملية البيداغوجية و دعوة الطلبة للتكيف معها.

¹بيان وزارة التربية الوطنية بخصوص تعليق دوام التعليم في المراحل التعليمية الثلاث منشور بموقع الوزارة www.education.gov.dz

²مراسلة وزير التعليم العالي و البحث العلمي رقم 288/أ.خ.و/2020 المؤرخة في 29 فيفري 2020

تمثلت هذه الإجراءات في نقل محتوى المحاضرات و الأعمال الموجهة و الأعمال التطبيقية و التي تشكل مجموع الدعائم البيداغوجية عبر الخط لمدة شهر من خلال مواقع مؤسسات التعليم العالي أو على

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

أرضية المؤسسات، و قد أكدت الوزارة مرة ثانية على ضرورة تبني هذه الإجراءات من خلال مراسلة ثانية¹ وجهها وزير التعليم العالي و البحث العلمي إلى رؤساء المؤسسات الجامعية، و بعد ذلك توالى التعليمات التي تحث على استخدام الوسائل الرقمية من أجل ضمان استمرار مرفق التعليم العالي و البحث العلمي و الحث على تبنيه كآلية مستقبلية للدراسة في مؤسسات التعليم العالي.

ودعما لهذا المسعى فقد عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على خلق فضاء موحد لوضع الدعائم البيداغوجية والمتمثل في أرضية مودل (plateforme MOODEL)، و تضافرت جهود الوزارة وجميع المؤسسات الجامعية من أجل ضمان استمرارية المرفق وإنهاء السنة الجامعية بالإمكانيات المتاحة، وهذا ما حصل فعلا رغم وجود عدة نقائص لعدة اعتبارات تقنية وعملية.

2-مرفق القضاء:

بعد أن تم توقيف العمل القضائي الحضورى بصفة جزئية²، أصبح اللجوء إلى الوسائل التكنولوجية ضرورة حتمية، و قد مكنت رقمنة مرفق القضاء من تجاوز تبعات الإجراءات الوقائية على هذا المرفق الحساس، فقد تم السعي إلى رقمنة العدالة منذ صدور القانون 03-15 المتعلق بعصرنة العدالة³، و قد مكن هذا القانون من إقامة نظام مركزي للمنظومة المعلوماتية على مستوى وزارة العدل يتم من خلاله جمع كل المعلومات و المعطيات الشخصية للمواطنين بصفة عامة و المتقاضين بصفة خاصة و الاحتفاظ بها⁴ و العمل على تأمين سريتها و أصبح بالإمكان استخراج الوثائق القضائية مثل شهادة الجنسية و السوابق العدلية و الأحكام القضائية بالطرق الرقمية، بالإضافة إلى الاطلاع و الاستفسار عن مآل القضايا و تلقي الاستدعاءات و التبليغات بنفس الطريقة الالكترونية.

كذلك فقد ساعدت تقنية المحادثة المرئية عن بعد والتي نص عليها هذا القانون بضمان استمرار سير مرفق القضاء بصفة جزئية، فبفضل شبكة الألياف البصرية التي تم ربط كل المحاكم والمجالس القضائية والمؤسسات العقابية بها عبر كامل التراب الوطني، تم السماح بالتحادث المرئي عن بعد في

¹مراسلة وزير التعليم العالي والبحث العلمي رقم 416/أ.خ.و/2020 مؤرخة في 17 مارس 2020.

²تم الإبقاء على قضايا الموقوفين وقضايا المثل الفوري والقضايا الاستعجالية

³القانون رقم 03-15 المؤرخ في 01 فبراير سنة 2015 المتعلق بعصرنة العدالة، ج ر عدد 06.

⁴موسى نسيم، استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في أداء العمل القضائي، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية و الاقتصادية و السياسية، المجلد 54، العدد 1، سنة 2017، ص 464.

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

التحقيقات القضائية لا سيما سماع الأطراف والتحقيق معهم، وسماع الشهود والخبراء، وسماع المتهمين في مادة الجناح والمحبوسين في المؤسسات العقابية.

3- مرفق البريد والمواصلات:

د/سنوساوي سمية

دفعت أزمة جائحة فيروس كورونا مؤسسة بريد الجزائر لتفعيل الوسائل التكنولوجية التي تحوزها، لا سيما فيما يتعلق بوسائل الدفع الإلكتروني، حيث طرحت خدمات جديدة مرتبطة ببطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية" في سبيل تعميم استخدامها في جميع المعاملات المالية، و أطلقت خدمة الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول، وكذلك وسعت عمليات توزيع أجهزة الدفع الإلكتروني لدى التجار بصفة مجانية، و دعت حاملي البطاقة الذهبية إلى استخدام الدفع الإلكتروني بدل الدفع النقدي لتفادي مخاطر تداول السيولة النقدية و التنقل إلى مكاتب البريد لسحب الأموال و الذي من شأنه أن يؤدي إلى نقل العدوى.

المطلب الثاني: آليات الانتقال إلى مرفق إلكتروني فعال في مواجهة الأزمات

بعد الانفتاح الداخلي والخارجي الذي انتهجه الجزائر مع بداية التسعينات، كان هناك تأخر ملحوظ في مسيرة الإدارة الجزائرية للتكنولوجيات الحديثة التي سبقتها إليها الكثير من دول العالم والتي كانت على مسار إنشاء حكومات إلكترونية، مما شكل فجوة رقمية بينها وبين محيطها الخارجي، وقد كانت المحاولات الأولى لاتباع الوسائل التكنولوجية من طرف الإدارة جد محتشمة، و لكن أزمة المرفق العام الناتجة عن تبعات التدابير الاحتياطية المتخذة لمواجهة جائحة كورونا كشفت عن هشاشة حقيقية في تسيير المرافق العامة لا سيما في زمن الأزمات، وقد سلطت هذه الوضعية الضوء على أهمية اتباع نمط الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات العمومية لضمان استمرارية المرفق العام مهما كانت الظروف.

الفرع الأول: تجربة الجزائر في تبني أساليب الإدارة الإلكترونية لعصرنة المرفق العام

مشروع "برنامج الجزائر الإلكترونية" خطوة عملاقة ونتائج متواضعة"

يعتبر مشروع برنامج الجزائر الإلكترونية 2008-2013¹ أول مبادرة طموحة لتبني نظام الإدارة الإلكترونية، أطلقتها وزارة البريد و تكنولوجيات الاعلام و الاتصال، حيث تم بناء على ذلك التشاور مع المؤسسات و الإدارات العمومية و المتعاملين الاقتصاديين العموميين و الخواص و الجامعات و مراكز

¹مشروع الإدارة الإلكترونية 2013 e-Algérie المنشور على موقع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال
www.mptic.dz/ar/img/pdf/egalgerie.pdf/http

البحث و الجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم و تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال، و ذلك من أجل طرح الأفكار و مناقشتها.

أولا-تطلعات مشروع الجزائر الإلكترونية: جاء مشروع الجزائر الالكترونية بجملة من الأهداف التي كان مزمعا إنشاؤها إلى غاية 2013¹ و التي كانت ترمي أساسا إلى عصرنة الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و ذلك لتقريبها

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

من المواطن و توفير الظروف الملائمة لتطوير صناعة تكنولوجيا الاعلام و الاتصال بإنجاز منشآت ذات التدفق السريع و ذات نوعية عالية، مع وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي و التكوين المهني في المجال التكنولوجي، و كذلك وضع الإطار التشريعي و التنظيمي للحكومة الإلكترونية.

و بعد الانطلاق في دراسة و تبني أفكار هذا المشروع بدأت محاولات عصرنة عمل المرافق العمومية بإدخال التكنولوجيات الحديثة في أساليب تقديم الخدمة العمومية لا سيما في قطاع الداخلية و الجماعات المحلية²، و قطاع العدالة³ و قطاع البريد و الاتصال¹، و قطاع الضمان الاجتماعي²، و غيرها من القطاعات التي تحاول تبني هذا النمط في تقديم الخدمات العمومية و تطويره.

¹تتمثل أهم هذه الأهداف فيما يلي:

- تسريع استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الإدارة العمومية
- تسريع استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسات العمومية
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطن من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الاعلام والاتصال
- دفع تطور الاقتصاد المعتمد على المعرفة
- تدعيم البحث في مجال التطور والابداع
- تأهيل الإطار القانوني (التشريعي والتنظيمي)

²يعتبر قطاع الداخلية والجماعات المحلية من أول القطاعات التي تبنت هذا النمط من تقديم الخدمة العمومية في مجال الحالة المدنية من خلال رقمه سجل الحالة المدنية بالاعتماد على قاعدة بيانات جد متطورة تتضمن جميع المعلومات المتعلقة بالحالة المدنية للمواطنين قابلة للحفظ والاسترجاع بهدف الحصول على جميع المعلومات، وكذلك عصرنة وثائق الهوية على غرار بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين، والتسجيل الالكتروني للحج وغيرها من مجالات الخدمة العمومية.

³بادرت وزارة العدل بعدة مشاريع لعصرنة مرفق العدالة بتطويرها للمجال التكنولوجي في تقديم الخدمة العمومية وذلك باستحداثها لهيئة على مستوى الوزارة مكلفة بعصرنة القطاع، فتم استحداث المنظومة المعلوماتية لوزارة العدل والمصادقة الالكترونية على الوثائق، واستعمال تقنية المحادثة المرئية عن بعد أثناء الإجراءات القضائية، وتم استحداث آلية التصديق

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

ثانيا: معوقات تجسيد المشروع على أرض الواقع

د/ سنوساوي سمية

تبني السلطات عدة المشاريع لتجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية على أرض الواقع والانتقال من أساليب الإدارة التقليدية إلى أساليب الإدارة الإلكترونية، إلا أن تطبيق هذا المشروع الطموح اصطدم بعدة معوقات متعلقة بالاستراتيجيات القانونية والعملية المتبعة لتجسيد هذا المشروع.

1- المعوقات المتعلقة بالجانب القانوني:

من خلال النظر للمجهودات المبذولة يتبين غلبة الطابع التشريعي و الأليات القانونية، و كثرة تنصيب اللجان و مختلف الهيئات الإدارية، و تعدد المخططات، في مقابل الضعف و المحدودية على مستوى النتائج المحققة، و في ظل غياب إرادة واضحة و تغييب عناصر الإصلاح الإداري الفعال من مشاركة و تخطيط و متابعة للتنفيذ³، كما أن غياب الإرادة السياسية الحقيقية الداعمة للانتقال الفعلي للإدارة الإلكترونية نتج عنه عدم وجود حماية قانونية كافية لهذه الأخيرة تتلاءم و خصوصياتها التقنية و العملية و طبيعة الجرائم المتعلقة باستعمالها.

2- المعوقات المتعلقة بالجانب التقني والمالي:

يعرف الجانب التقني المتعلق باستخدام التكنولوجيا في تسيير المرافق العمومية تأخرا كبيرا من الناحية التقنية وهذا ناتج عن العوامل التالية:

أ- ضعف البنية التحتية المتعلقة بجودة شبكة الأنترنت.

ب- وجود فجوة رقمية بين مختلف مناطق الوطن وبين الأشخاص أنفسهم من خلال اختلال التوازن في التغطية الإقليمية بالشبكة وصعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الأنترنت نتيجة تكاليفها المرتفعة.

الإلكتروني على الوثائق والتي تتيح سحب الوثائق القضائية ممضاة إلكترونيا عبر الأنترنت إلى غير ذلك من التقنيات الحديثة في تقديم الخدمة من طرف مرفق العدالة.

¹ استفاد هذا القطاع بصفة كبيرة من عصريّة الخدمات العمومية لتسهيل ونقل المعاملات المالية المتعلقة بالحسابات البريدية واستحداث بطاقات السحب الإلكترونية التي تسمح بالقيام بجميع المعاملات المالية عن بعد.

² تم استحداث بطاقة الشفاء الإلكترونية التي تسمح للمؤمنين اجتماعيا من الاستفادة من الخدمات العمومية الإلكترونية المرتبطة بهذه البطاقة إلكترونيا.

³ بولحية شهرزاد، الإدارة الإلكترونية ووسائلها القانونية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر 1، كلية الحقوق، السنة الجامعية 2020/2019، ص 173.

ج-ارتفاع تكاليف التجهيز وصعوبة حل مشاكل الصيانة لبرامج الإدارة الإلكترونية.

3-المعوقات المتعلقة بالجانب البشري:

تتعلق هذه المعوقات بمستخدمي المرفق وبالمتعاملين معالمرفق

أ-معوقات متعلقة بمستخدمي المرفق:

تعاني الإدارة بشكل عام شبه رفض للتكنولوجيات الحديثة من خلال عدم اقتناع القيادات الإدارية بنمط الإدارة الالكترونية في التسيير الإداري و عدم قدرتهم عن التخلي عن النمط البيروقراطي، و هذا ناتج عن عدة عوامل أهمها الأمية الإلكترونية خاصة بالنسبة للإطارات الأكبر سنا في ظل غياب الدورات الإدارة

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

التكوينية و رسكلة الموظفين و محاولة تكييفهم مع الوسائل التكنولوجية الحديثة، و من جهة أخرى فهناك مخاوف متعلقة بالأمن المعلوماتي، بسبب إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية و ما يترتب عليه من فقدان للخصوصية و سرية المعلومات و سلامتها من التزوير و التلاعب و التخريب¹.

ب-معوقات متعلقة بالمتعاملين مع المرفق:

يعرف المجتمع الجزائري تأخرا كبيرا في استعمال التكنولوجيات الحديثة بسبب عدة عوامل أهمها صعوبة التواصل عبر التقنيات الحديثة والناتج عن العزوف عن استعمال هذه التقنيات في التواصل مع الإدارة خوفا من المساس بالخصوصية نظرا للتشكيك الدائم في مدى قدرة الإدارة الالكترونية على حماية المتعاملين معها في جميع المجالات لا سيما فيما يتعلق بالتعاملات المالية.

من جهة أخرى فإن انخفاض الدخل الفردي في مقابل تكاليف التحصل على التكنولوجيات الحديثة من خلال غلاء الأجهزة والمعدات وارتفاع تكلفة الحصول على شبكة الأنترنت ولد أمية إلكترونية نتج عنها صعوبة الحصول المتكافئ على الخدمات الإلكترونية.

الفرع الثاني: عوامل الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية كآلية لضمان استمرار المرفق العام في تقديم الخدمة العمومية

أولا: دسترة مبادئ المرفق العام خطوة لعصرنته

¹فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطن، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة، العدد 15، مجلد 02، سنة 2016، ص 320.

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

لا يمكن إنكار الجهود القانونية المبذولة للارتقاء بتقديم الخدمات العمومية و عصرنه المرفق العام ابتداء من الدستور لا سيما التعديل الدستوري لسنة 2020 و الذي ركز في كثير من مواده على علاقة الإدارة بالمواطن من خلال دسترة عدة مبادئ تحكم هذه العلاقة مثل ضمان الشفافية في تسيير الشؤون العمومية و عدم تحيز الإدارة¹، و كذلك تأكيد الدستور على أن الإدارة في خدمة المواطن، و أنها تلتزم برد معقل في أجل معقول بشأن الطلبات التي تستوجب إصدار قرار إداري، كما أكد كذلك على التزام الإدارة بمبدأ الحياد و مبدأ الشرعية، و ضرورة أداء الخدمة بدون تماطل²، كما أن التعديل الدستوري لسنة 2020 قد حقق خطوة كبيرة في سبيل تحسين الخدمة العمومية المقدمة من طرف المرفق العام من خلال دسترته للمبادئ التي تحكم سير المرفق العام، حيث نصت المادة 27

د/سنوساوي سمية

من الدستور على أن المرافق العمومية تضمن لكل مرتفق التساوي في الحصول على الخدمات، وبدون تمييز، كما تقوم المرافق على مبادئ الاستمرارية، والتكيف المستمر، والتغطية للتراب الوطني، و ضمان حد أدنى من الخدمة.

تعتبر هذه الدسترة خطوة إيجابية في سبيل عصرنه المرافق العامة، وبما أن الدستور قد أكد على تحسين الخدمة العمومية من خلال التزام الإدارة والمرافق العمومية بجملة من المبادئ العامة لترقية علاقة الإدارة بالمواطن، فإن هذا ما يمهد لوجود مناخ ملائم لخلق إطار قانوني مناسب يكرس فعليا تبيني أساليب الإدارة الإلكترونية في تسيير المرافق العمومية وتقديمها لخدمة عمومية ذات جودة عالية.

إن هذا الإطار الدستوري الذي عزز ضرورة الارتقاء بالخدمة العمومية لا بد أن يتبعه خلق مناخ تشريعي ملائم للتبني الفعلي لنمط الإدارة الإلكترونية كآلية حديثة لتقديم الخدمة العمومية، وهذا من خلال إرساء أسس استعمال التكنولوجيات الحديثة في تسيير المرافق العمومية، وكذلك الحرص على توفير الضمانات اللازمة لاستعمال هذه التكنولوجيات وحماية المستخدم والإدارة من كل أشكال التهديدات الناتجة عن المساس بالأمن المعلوماتي.

ثانيا: تفعيل دور المرصد الوطني للمرفق العام:

¹ الفقرة 5 من المادة 9 من الدستور والفقرة الثانية من المادة 26 من الدستور، وللإشارة فإن هذين المبدئين كانا مكرسين قبل التعديل الدستوري لسنة 2020.

² المادة 26 من الدستور.

يعتبر إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام¹ خطوة انتهجتها السلطة التنفيذية في سبيل محاولة إخراج المرفق العمومي في الجزائر من الأزمة التي يعاني منها في مجال تقديم الخدمات العمومية.

يعد المرصد الوطني للمرفق العام هيئة استشارية يرأسها وزير الداخلية و الجماعات المحلية²، و يتولى مهام ترقية المرفق العام و الإدارة و تطويرهما، و ذلك بالتشاور مع الدوائر الوزارية و المؤسسات المعنية الأخرى بتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية و الإشراف مع اقتراح القواعد و التدابير الرامية إلى الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

تحسين تنظيم المرفق العام و سيره بهدف تكييفها مع التطورات الاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية مع حاجات مستعملي المرفق العام.

وفي إطار عملية عصرنة المرافق العمومية، يتولى المرصد دراسة واقتراح كل تدبير من شأنه المساهمة في قيام الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية بتنفيذ برنامجها الخاص بعصرنة المرافق، ويقترح أيضا تحفيزات لتطوير الإدارة الالكترونية وتعميمها، وكذا وضع أنظمة وإجراءات فعالة للاتصال قصد ضمان إعلام المواطنين حول خدمات المرفق العام وتحسين حصول المستعملين على المعلومات، وجمع آرائهم واقتراحاتهم والرد على شكاويهم.

يرتكز عمل المرصد الوطني للمرفق العام على إعداد تقارير مرحلية يرسلها إلى الوزير الأول، وتقرير سنوي يرفع إلى رئيس الجمهورية، وتتضمن هذه التقارير عددا من الاقتراحات والتدابير التي تتم مناقشتها من طرف الأعضاء والتي تتعلق بإبداء الملاحظات حول سير المرافق العامة واقتراح الحلول لتحسين أداء الإدارات العمومية.

ثالثا: العمل على توفير بنية تحتية قوية للانتقال إلى الإدارة الالكترونية:

¹ تم إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام بموجب المرسوم الرئاسي 16-03 المؤرخ في 26 ربيع الأول عام 1437 هـ الموافق ل 7 يناير 2016 يتضمن المرصد الوطني للمرفق العام، ج ر عدد 02، 2016.

² يتكون هذا المرصد من 5 شخصيات تمثيلية لإطارات السامية الذين مارسوا وظائف عليا بمؤسسات الدولة ويختارون لخبرتهم، وكذا ممثلون من وزارة المالية، الصناعة والمناجم وكذا الطاقة، التجارة والسكناء العمران والمدينة بالإضافة للوزارات النقل، التربية الوطنية والعمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، الجانب وزارتي الصحة والبريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال. ويتكون أيضا من ممثلين عن المديرية العامة للتوظيف العمومية والإصلاح الإداري،

والمجلس الوطني للاقتصاديين الاجتماعيين بالإضافة للممثلين عن الديوان الوطني للإحصاء ورئيس مجلسي شبيبة ولائيين، ورئيس مجلسي نوابيين، بالإضافة للممثلين عن الجمعيات ذات الطابع الوطني للجانب من وسائل الإعلام . ويمكن للمرصد الاستعانة بكل شخص بمكافأته، ويعين أعضاء هلمدة 3 سنوات قابلة للتجديد بقرار من وزير الداخلية بناء على اقتراح من المؤسسات والهيئات التي خضعت لاجتماعها.

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

إذا كانت هناك إرادة حقيقية لتبني نمط الإدارة الإلكترونية كأسلوب حديث لتقديم الخدمات العمومية لا بد من الاستثمار في الجانب البشري والجانب التقني لأنهما أهم عاملان لبناء بنية تحتية قوية تضمن الانتقال الفعلي لهذا النمط.

1- الاستثمار في الجانب المادي:

وهذا من خلال تحسين شبكة الانترنت والتي تعتبر الحلقة الأساسية في هذه العملية، وتوفير الأجهزة والبرمجيات الحديثة، والاستثمار في كل ما يتعلق بتوفير قواعد بيانات قوية ومحمية من كل أشكال الاختراق الذي يهدد الامن المعلوماتي والذي يؤثر مباشرة على الأمن القومي للدولة والأشخاص.

2- الاستثمار في الجانب البشري:

لا بد من السعي إلى تغيير الذهنيات من خلال تعميم الربط بشبكة الأنترنت والحث على استعمالها والتحسيس والتوعية بفوائدها وتأثيرها الإيجابي على جودة الخدمة العمومية وسهولة الحصول عليها من طرف طالبي الخدمة، وكذلك العمل على الاستثمار في العامل البشري لاسيما مستخدمي الإدارة الذين يعتبرون حجر الزاوية للانتقال إلى الإدارة الإلكترونية، لذلك لا بد من تطوير كفاءاتهم في الجانب التكنولوجي وتعزيز مهاراتهم والخبرات الرقمية لديهم.

د/سنوساوي سمية

الخاتمة:

يعتبر تطبيق نمط الإدارة الإلكترونية كآلية لعصرنة المرافق العمومية استراتيجية هامة للارتقاء بالخدمة العمومية، مما يحقق قدرا كبيرا من المصداقية على عمل الإدارات وعلاقتها بالمواطن، كما أن مشروع الإدارة الإلكترونية يعتبر أسلوبا حديثا في العمل الإداري، يضطلع أساسا بإعطاء دفع جديد للهيئات الإدارية من خلال تسهيل العلاقة بين المواطن والمرافق العمومية.

لا يمكن إنكار محاولة الجزائر لتبني نظام الإدارة الإلكترونية كأسلوب إداري جديد لتقديم الخدمات العمومية، وقد قدمت في سبيل ذلك عدة مشاريع طموحة، إلا أن تطبيقها على أرض الواقع كان محتشما نظرا لعدة عوامل، وقد كشفت مخلفات الأزمة الصحية الأخيرة عن هشاشة المرافق العمومية رغم محاولتها للاستمرار في تقديم الخدمات، وضعفها في التصدي لمثل هذه الظروف الاستثنائية نظرا لعدم جاهزيتها في المجال التكنولوجي من جهة، وعدم جاهزية المواطن للتعامل معها بهذه الوسائل من جهة أخرى.

إن تطبيق أساليب الإدارة الالكترونية كآلية لتسيير المرافق العمومية في الجزائر يعتبر حاليا حتمية وأولية لتجنب الوقوع في الأزمة التي خلفتها التدابير الوقائية على الخدمة العمومية، وبالتالي لا بد من خلق المناخ القانوني الملائم لتبني هذا النمط الجديد، والتأسيس لبنية تحتية قوية في المجال التكنولوجي، مع إعادة هيكلة الإدارات بما يلائم متطلبات الإدارة الالكترونية والتركيز على الجانب البشري من خلال تكييفه مع التكنولوجيات الحديثة، وكذلك نشر ثقافة استعمال هذه الأخيرة من طرف المواطن في التواصل مع الإدارة و تعميمها.

أولا / قائمة المصادر:

أ-الدستور:

-دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 المعدل والمتمم

ب-النصوص القانونية:

1- القانون رقم 15-03 المؤرخ في 01 فبراير سنة 2015 المتعلق بعصنة العدالة، ج ر عدد 06

2- المرسوم الرئاسي 16-03 المؤرخ في 26 ربيع الأول عام 1437 هـ الموافق ل 7 يناير 2016 يتضمن المرصد الوطني للمرفق العام، ج ر عدد 02، 2016

3- مرسوم تنفيذي رقم 20-69 مؤرخ في 21 مارس 2020 يتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد-19) ومكافحته، ج ر رقم 15.

4- مرسوم تنفيذي رقم 20-70 المؤرخ في 24 مارس 2020 يحدد تدابير تكميلية للوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد-19) ومكافحته ج ر رقم 16

ج-التعليمات:

1-مراسلة وزير التعليم العالي والبحث العلمي رقم 416/أ.خ.و/2020 مؤرخة في 17 مارس 2020.

1-مراسلة وزير التعليم العالي والبحث العلمي رقم 288/أ.خ.و/2020 المؤرخة في 29 فيفري 2020

ثانيا / قائمة المراجع:

أ-الكتب:

1-بشير عباس العلاق، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق، الطبعة الأولى، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2008.

2-ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، كلية التخطيط والإدارة الجامعية، الأردن، الطبعة 1، 2012.

3-سحر قدوري، الإدارة الالكترونية وإمكانيتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصورة، العدد 14، الجزء الأول، جامعة المستنصرية.

4-عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، لبنان، 2006.

الإدارة الإلكترونية حتمية المرفق العام ما بعد الجائحة

5- ماجد راغب الحلو، العقد الإداري الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2007.

6- نواف كنعان، القانون الإداري، الكتاب الأول، دار الثقافة، عمان، الأردن، طبعة 2008.

7- ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005.

8- يعرب محمد الشرع، تفويض المرافق العامة وأبرز تطبيقاته، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017.

9-Jean-François Lachaume, Claudie Boiteau ,Hélène Pauliate, Grands, services publics, DALLOZ, 2000, Paris, France .

10-Pierre ESPALUGAS, le service public, édition DALLOZ, Paris.

11-René Chapus, Droit administratif général, tome 1, 9 éme Edition, DALLOZ, France, 1995.

ب- الرسائل الجامعية:

1- بولحية شهرزاد، الإدارة الإلكترونية ووسائلها القانونية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر 1، كلية الحقوق، السنة الجامعية 2020/2019.

2- ضريفي نادية، تسيير المرفق العمومي والتحولت الجديدة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، فرع الدولة والمؤسسات العمومية، كلية الحقوق بن عكنون، 2008/2007.

ج- المقالات في المجلات:

1- إيبرين نوال، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل المرفق العمومي، لمجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية، المجلد 53 العدد 3، سنة 2016.

2- فرطاس فتيحة، عصنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطن، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، العدد 15، مجلد 02، سنة 2016.

3- فريجة رمزي بهاء الدين، الإدارة الإلكترونية وأسلوب الإدارة بالأهداف، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية و السياسية، المجلد 56 العدد 1، سنة 2019.

4- رابحي أحسن، المرفق العام الإداري والجمعية ذات النفع العام: ثنائية شهيرة غير قابلة لتفكيك، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية و السياسية، المجلد 53 العدد 1، سنة 2016.

5- زرزاز العياشي، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم القانونية والاقتصادية، جامعة العراق، مجلد 15، عدد 1، 2013.

6- موسى نسيم، استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في أداء العمل القضائي، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية و الاقتصادية و السياسية، المجلد 54، العدد 1، سنة 2017.

د- مواقع الانترنت:

1-بيان وزارة التربية الوطنية بخصوص تعليق دوام التعليم في المراحل التعليمية الثلاث منشور بموقع الوزارة
<http://www.education.gov.dz>

2-مشروع الإدارة الإلكترونية 2013 e-Algérie المنشور على موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الاتصالات
<http://www.mptic.dz/ar/img/pdf/egalgerie.pdf>