

تجربة الرقمنة وأثرها على تطوير خدمات المرافق العمومية في الجزائر

The experience of digitization and its impact on the development of public utility services in Algeria



نادية بونعاس¹،

جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق أهراس، (الجزائر)

Nadia bounaas^{1*},

¹ mohamed cherif messaadia university , (Algeria)

تاريخ الاستلام: 2023/09/10 تاريخ القبول للنشر: 2023/10/14 تاريخ النشر: 2023/12/30



ملخص:

أدت التطورات التكنولوجية الحديثة والتحول نحو الرقمنة في مختلف دول العالم، إلى عجز الأساليب التقليدية في إدارة المرافق العامة عن مواجهة هذه التطورات الأمر الذي أدى إلى حتمية إدخال التقنيات الحديثة والآليات الرقمية كأسلوب جديد لإدارة المرافق العمومية وذلك لمواكبة التغيير واستمرارية العمل، وهو ما أحدث تحولا كبيرا في طريقة تعامل الإدارات مع المواطنين وكذا فيما بينها وانعكس ذلك على كيفية تقديم الخدمات، وقد بادرت الجزائر كغيرها من الدول إلى إعادة النظر في الأساليب التقليدية التي كانت تُسير بها مرافقها العمومية وذلك بإدخال الكثير من التكنولوجيا الحديثة والتقنيات المتطورة لتلبية حاجيات المواطنين.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، المرافق العامة، الجودة، السرعة، النزاهة.

Abstract :

Recent technological developments and the shift towards digitalization in various countries of the world have led to the inability of traditional methods of managing public facilities to cope with these developments, which has led to the inevitability of introducing modern technologies and digital mechanisms as a new method for managing public facilities to keep pace with change and for business continuity. This is what brought about a major transformation in the way administrations deal with citizens, as well as between them, which was reflected in the way services are provided. Algeria, like other countries, took the initiative to reconsider the traditional ways by which its public facilities were operated by introducing many modern and advanced technologies to meet the needs of citizens.

Keywords: Digitization, public facilities, quality, speed, integrity.

مقدمة:

إن المرافق العامة في كل دولة على اختلاف أنواعها تتكفل بإشباع الحاجات العامة المتنوعة والمتعددة، وكذا السهر على التحسين المستمر لجودة مستوى الخدمات التي تقدمها، والمرافق العمومية تحكمها جملة من المبادئ الأساسية التي تركز عليها، أهمها مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتكيف، ويعني ذلك أن المرفق العام يجب أن يساير المستجدات والتغيرات التي تؤثر على الخدمات العمومية من جميع النواحي القانونية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية وذلك لزيادة فعالية وكفاءة الخدمات المقدمة.

دفع التطور التكنولوجي الرقمي الذي شهده العالم الجزائر كغيرها من الدول إلى السعي في إدخال التكنولوجيات الرقمية الحديثة لتشمل كل القطاعات والمرافق العمومية لتوفير خدمات عامة على مستوى من الجودة والتميز وتتماشى مع تطلعات المواطنين، وفي نفس الوقت تكوين مواطن واع مستخدم للخدمات الرقمية، وذلك للانتقال من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية المتطورة.

وبالفعل ظهر التحول الرقمي في المرافق العمومية بالجزائر من خلال اعتماد الكثير من التطبيقات والبوابات الإلكترونية، وتبني أنظمة وبيانات معلوماتية وإنشاء مواقع إلكترونية لتيسير الحصول على الخدمات، وذلك في كثير من القطاعات كالصحة والعدالة وقطاع الضرائب وكذا الإدارة المحلية، وعليه تطرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى ساهمت رقمنة المرافق العمومية في تحديث وتحسين جودة الخدمات العمومية؟.

لإعداد هذا البحث تم الاعتماد على المنهج التحليلي بهدف تحليل دوافع الانتقال إلى التسيير الرقمي في إدارة المرافق العامة للوصول إلى أهداف ومتطلبات هذا الانتقال أو التحول، وكذا تحليل تجربة الجزائر في تطبيق الإدارة الرقمية في بعض القطاعات.

وقد تم تقسيم الموضوع إلى مبحثين، يتعلق المبحث الأول بانتهاج الرقمنة كأسلوب جديد لإدارة المرافق العامة، ويتناول المبحث الثاني تفعيل الرقمنة ومجالات تطبيقاتها.

المبحث الأول:

انتهاج الرقمنة كأسلوب جديد لإدارة المرافق العامة

إن المرافق العامة اليوم لم تعد وظيفتها تقتصر على تقديم الخدمات، بل أصبحت مطالبة بإدخال التقنيات الرقمية ضمن أساليب تسييرها، وذلك راجع لعدة دوافع تتمثل في ضرورة مواكبة التقدم التقني لتكييف محتوى الخدمات العمومية مع التطور التكنولوجي وبالتالي تحسين العلاقة مع المستفيدين، وكذا الاتجاه لتفعيل مبدأ دوام سير المرافق العامة لإتاحة خدماتها في كل وقت دون الارتباط بمواعيد.

تسعى الدولة من خلال إدخال الرقمنة في تسيير المرافق العامة إلى تحقيق جملة من الأهداف من أجل ضمان تقديم خدمات بأكثر جودة وفي أقل وقت ممكن بمزيد من الشفافية والنزاهة في المعاملات الإدارية.

المطلب الأول: دوافع التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية

أدت عوامل كثيرة إلى تحول المرافق العمومية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية منها ضرورة مسايرة ومواكبة التطور التكنولوجي والتقني السريع، وكذا تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن الذي أصبح في حاجة إلى إدارة رقمية تلبي حاجاته بشكل سريع وبصورة دائمة ومستمرة، وعليه سيتم التطرق لأهم الدوافع التي أدت إلى هذا التحول الرقمي وذلك في الفروع الآتية:

الفرع الأول: التأقلم مع مشروع التغيير الذي أحدثته الوسائل الإلكترونية: بتطور نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات، لم يعد هناك خيار أمام أية دولة تريد مواكبة العصر و اللحاق بالركب الحضاري سوى الاتجاه نحو المجتمع الإلكتروني والتكنولوجيا الرقمية، وانتهاج نظام الحكومة الإلكترونية كمحاولة منها لتحقيق أعلى مستوى ممكن من الأداء الحكومي، من أجل جني العديد من الفوائد كسرعة الإنجاز وإحداث نقلة نوعية في عديد المجالات ومواكبة التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال¹.

وقد أدركت الدولة الجزائرية مدى الحاجة لعمليات التحسين المستمر في مجال الخدمات، والسعي لتحقيق التطور في مختلف المجالات والاستفادة من التقنيات الحديثة خصوصا ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، وأدى إدخال التكنولوجيا الرقمية في تسيير الإدارات الجزائرية إلى إحداث ثورة حقيقية في البلاد، وتعد الإدارة الإلكترونية من أهم الوسائل التي جاءت وليدة التطور التكنولوجي، فمن أجل تحسين الخدمة العمومية المقدمة من طرف الدولة، تم اللجوء إلى ما يسمى بـ « المرفق العام الإلكتروني »².

¹ - سعداوي محمد، انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء المرافق العامة، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 02، العدد 15، 2016، ص 324.

² - كل الراس سماح وشوايدية منية، دور رقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 04، العدد 01، 2021، ص 237.

إذن تشهد المرافق العمومية في الوقت الحالي جملة من التحديات تتمثل في سرعة انتقال المعلومات وانتشار شبكة الإنترنت والبريد الإلكتروني، الأمر الذي أدى إلى تغيير في كيفية ممارستها لوظائفها وكذا طريقة تقديمها للخدمات، واستجابة لهذه التغيرات وتطبيقاً لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير، فإنه يجب على الإدارة بما تملكه من سلطات وامتيازات أن تتدخل وتغير من قواعد تسيير المرفق العام بما يتماشى والتطورات التي أحدثتها الوسائل التكنولوجية والتقنية الحديثة، وذلك بهدف تسيير المرفق العام بأكبر قدر من الكفاءة لتحسين الخدمات المقدمة للجمهور.

من مظاهر التأقلم مع التطورات التكنولوجية الحديثة، تبني الجزائر مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013 كبادرة أولى لتأكيد الجاهزية الإلكترونية من خلال اعتبار الإدارة عصب الدولة ووظيفتها الأساسية فهي تسعى إلى تحقيق النفع العام من خلال الخدمات التي تقدمها عبر الإدارة العامة¹.

كما يعد المخطط الخماسي 2010-2014 برنامجاً طموحاً وذلك في إطار البرنامج العمومي للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، وقد عرف هذا المخطط إصلاحات كبرى في السنوات القليلة الماضية باعتباره يشكل قاعدة اللامركزية وتعزيز الديمقراطية التشاركية التي تتمحور حول إشراك المواطن في عملية صنع القرار الإداري، خصوصاً فيما يتعلق بالتقسيم الإداري الجديد ومراجعة قانوني البلدية والولاية والتشريع المتعلق بالمالية والجبائية². كما عرف هذا المخطط مجموعة من الصفقات من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية من أجل عصرنة الجماعات المحلية وتحديثها، حيث وقّعت على صفقات برامج مع مؤسسات عمومية وطنية من أجل اقتناء العتاد اللازم لتجهيز مختلف بلديات القطر الوطني³.

ومن بين الإنجازات التي تحققت في إطار التحول التكنولوجي والرقمي، ما حدث في قطاع التعليم العالي مثلاً، حيث قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالتوجه الفعلي لتقديم الخدمات الإلكترونية للأساتذة والطلبة، الأمر الذي مكّنها من تحسين جودة الخدمات المقدمة سواء من حيث السرعة والدقة أو من حيث ترشيد استخدام الموارد المتاحة والعمل على مواكبة التطور الحاصل في منظومة التعليم العالي، وتتمثل أهم إنجازات قطاع التعليم العالي في التسجيلات الجامعية التي أصبحت تتم إلكترونياً، ومعالجة ملفات الخدمات الجامعية كالإيواء والمنح، وكذا المكتبة الافتراضية والتعليم عن بعد⁴.

¹ - خلفه نصير والعيب فوزي، رهانات تجسيد الإدارة الإلكترونية بالجزائر وانعكاساتها على تحقيق جودة الخدمة، مؤلف جماعي بعنوان « رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات »، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين (ألمانيا)، 2021، ص 35.

² - مرجع نفسه، ص 35 و 36.

³ - مرجع نفسه، ص 36.

⁴ - مرجع نفسه، ص 38.

بالإضافة إلى إنشاء رقم تسلسلي إلكتروني خاص بكل طالب على المستوى الوطني، حيث أنه بمجرد الضغط على ذلك الرقم يظهر الملف الإلكتروني للطالب يحتوي على كل الوثائق اللازمة بطريقة الماسح الضوئي، وفي حالة انتقال طالب من جامعة إلى أخرى يكون الأمر سهلا على مسؤولي الجامعات، أيضا يمكن استخدامه داخل الجامعة في حد ذاتها من خلال ربط الكليات ببعضها البعض¹.

كما عملت الوزارة على إنشاء العديد من البرامج والمنصات الإلكترونية في مجال التعليم العالي والبحث العلمي مثل نظام البروقراس ونظام تسيير المكتبات الجامعية والنظام الوطني للتوثيق عبر الخط وكذا البوابة الجزائرية للمجلات العلمية².

الفرع الثاني: تحسين العلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها: إن الرقمنة تتيح للمواطن أن يتطلع على الجديد فيما يخص المعلومات والنصوص التشريعية المتعلقة بالخدمات المتنوعة المراد الحصول عليها انطلاقا من الموقع الإلكتروني للمرفق العام، وقد يضع المواطن تظلمات أو شكاوى أو آراء عبر البريد الإلكتروني، مما يسمح للمرفق بالانفتاح على انشغالات المواطنين وبناء قراراته على هذا الأساس، الأمر الذي يجعل الإدارة أكثر قربا واتصالا بالمواطنين، فقد عمدت مختلف المرافق العامة إلى وضع مواقع إلكترونية واب web لتمكين المواطنين من الاطلاع على كل ما هو جديد.

المرفق العام بانتهاجه للتقنيات التكنولوجية يمكن أن يغير من منظور المستفيد من خدماته فيما يتعلق بجودة الخدمة العامة المقدمة وتلافي المعاناة التي يلاقيها عند الحصول عليها، كما يستطيع المرفق إعادة ثقة الجمهور من خلال انتهاج سياسات جديدة موجهة له تشعره بتلبية احتياجاته ومتطلباته وحل مشكلاته، مما يساهم في تسهيل معيشته وإزالة الأعباء الحياتية التي تواجهه، وبالتالي إعادة الثقة وإعادة بناء العلاقات مع المواطنين بتوفير خدمات مرفقية بطريقة إلكترونية بعيدة عن طوابير الانتظار والشكاوى المتكررة وغياب العدالة³.

وتطور احتياجات المواطنين وتعدد المرافق العمومية مع تداخل الاختصاصات فيما بينها، أدى إلى صعوبة التنسيق بين هذه المرافق، مما أدى إلى انتهاج أسلوب الرقمنة الذي يمكن أن يبسط العلاقات بين هذه الإدارات أو المرافق عن طريق وضع معلومات متبادلة أو مشتركة يتم تبادلها بصورة مرنة دون إتباع الإجراءات

¹ طوبال بوعلام وزرقان وليد، علاقة الإدارة الإلكترونية بالمبادئ العامة التي تحكم سير المرافق العمومية، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة (الجزائر)، المجلد 05، العدد 02، جوان 2020، ص 467.

² سوماتي شريفة، تحديات رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 07، العدد 01، 2023، ص 67.

³ سعداوي محمد، المرجع السابق، ص 333.

الورقية المعقدة، وهو ما ينعكس إيجابيا على علاقة الإدارة بالمواطن، فلحصول المواطن على الخدمة يكفي أن يتعامل مع إدارة واحدة بدلا من أن يتعامل مع أكثر من إدارة.

الفرع الثالث: ضمان استمرارية العمل بالقطاعات العمومية: تسعى السلطات الإدارية إلى تأمين تشغيل المرافق العامة بصورة منتظمة وتمكينها من إشباع الحاجات العامة للمواطنين دون انقطاع تطبيقا لمبدأ استمرارية المرفق العام، ويقصد بهذا المبدأ استمرار المرافق العامة في أداء أعمالها بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد، وذلك لكونها تقوم بأداء خدمات أساسية لهم يتوقف عليها تنظيم شؤون حياتهم، ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال واضطراب في حياة الجمهور¹.

وقد تم تكريس مبدأ الاستمرارية في التعديل الدستوري لسنة 2020 بموجب المادة 27 منه والتي تنص على أنه: «.....تقوم المرافق العمومية على مبادئ الاستمرارية، والتكيف المستمر، والتغطية المنصفة للتراب الوطني، وعند الاقتضاء، ضمان حد أدنى من الخدمة».

إن الخدمة الإلكترونية تجعل مبدأ استمرارية المرفق العام يتجه للتطبيق، حيث لا تحدد مواعيد فتح أو غلق المرافق العمومية وإنما تعمل المرافق على مدار الساعة وذلك من خلال توفير البوابات الإلكترونية إذ يستطيع المواطن الحصول على الخدمة المرفقية في أي وقت وفي ذلك تأكيد لمبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد².

ويظهر تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام في تأكيد هذا المبدأ وتطويره إلى الأفضل، إذ تستمر بعض المرافق في أداء خدماتها دون حاجة لمواعيد فتح مكاتب الموظفين ولا يتوقف إلا إذا حدث عطل في التقنية، كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يعمل على تقليص دور الموظف في تقديم الخدمات والاعتماد على الوسائط الإلكترونية الأمر الذي يقلل من خطورة إضراب الموظفين³.

ومن بين الأمثلة على ذلك قيام مرفق البريد والمواصلات بإنشاء الشباك الإلكتروني وإصدار بطاقة السحب المغناطيسية الإلكترونية التي يمكن من خلالها للزبون الاستفادة من رصيده المالي من كل النقاط عبر الوطن على مدار 24 ساعة باستعمال الصراف الآلي⁴.

¹ - بوخرص نادية، الإدارة الإلكترونية وأثرها على مبدأ استمرارية المرفق العام، مجلة الحقوق والحريات، المجلد 10، العدد 01، 2022، ص 1761 و 1762.

² - بوطوطن آسيا وزواوي الكاهنة، البيئة القانونية والتشريعية المنظمة للخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر (مفاهيم ومقاربات)، مؤلف جماعي بعنوان « رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات »، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين (ألمانيا)، 2021، ص 16.

³ - بوخرص نادية، المرجع السابق، ص 1767.

⁴ - طوبال بوعلام ورزقان وليد، المرجع السابق، ص 464.

المطلب الثاني: أهداف إدخال الرقمنة في تسيير المرافق العمومية

إن عملية التحول الرقمي في تسيير المرافق العمومية تساهم دون أدنى شك في تحسين نوعية الخدمة المقدمة للجمهور من حيث السرعة في الأداء إذ يتم توفير الوقت والجهد والمال، وكذا تقديم خدمات على درجة من الجودة والانتقان، بالإضافة إلى توفر عنصر الشفافية في المعاملات الإدارية، وهو ما سيتم التطرق إليه في الفروع التالية:

الفرع الأول: السرعة في الأداء: إن إدخال الخدمة الرقمية مكان الخدمة التقليدية يساهم في تحسين نوعية الخدمة المقدمة للجمهور الخارجي، حيث أصبح تقديم الخدمات يتم في أقل وقت ممكن، ولم يعد المواطن مضطرا للوقوف في طوابير طويلة، إذ يكفيه فتح جهاز الحاسوب الآلي وهو جالس في منزله أو مكتبه لطلب وثيقة معينة أو الاستعلام على خدمة معينة¹.

ويسعى المواطن للحصول على مختلف الخدمات المرفقية بسرعة وسهولة، كتجديد رخصة السياقة، دفع مختلف الرسوم والحصول على رخص البناء....، فإذا تم ذلك وفق النظام الإلكتروني عبر الإنترنت، فمن شأنه ضمان الوصول الملائم والفوري للمواطن إلى هذه الخدمات العمومية طوال الوقت وخلال كل أيام الأسبوع أينما وجد، وبذلك يتخلص المواطن من أية قيود تمنعه أو تحدّ من وصوله إلى الخدمات المطلوبة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنواعها ومستوياتها المختلفة².

فبالنسبة لوزارة الداخلية مثلا يعتبر موقعها بمثابة مقر إحدى الإدارات يحتوي على نوافذ وكأنها مكاتب مصالح حقيقية، فبمجرد الولوج لخدمات الحالة المدنية وملء بعض البيانات يمكن الحصول على نسخة إلكترونية من شهادة الميلاد، هذه العملية كانت تتطلب التنقل وتخصيص وقت معين وإن استلمها المواطن قد تتضمن أخطاء، أما الإجراء الرقمي فقد جعله في حالة تواصل مع البرنامج والإدارة بشكل مباشر عبر وسائط رقمية الأمر الذي يساهم في تخفيف الأعباء الإدارية³.

¹ - شرقي محمود وحدوش صليحة، دور رقمنة الإدارة المحلية في إضفاء الشفافية وتعزيزها في الجزائر، مجلة صوت القانون، المجلد 07، العدد 03، 2021، ص 1173.

² - سعداوي محمد، المرجع السابق، ص 333.

³ - حجاج حسان، رقمنة الخدمات الإدارية عبر الموقع الإلكتروني كمقاربة اتصالية حديثة لتحسين الخدمة العمومية - موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية نموذجا -، مجلة هيروودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 07، العدد 03، 2023، ص 40.

مثلا في مجال الصحة يبرز دور الرقمنة في تسهيل نقل المعلومة في وقت قصير لاتخاذ الإجراءات اللازمة بين جميع الفاعلين في القطاع الصحي، ففي أزمة « كوفيد 19 »، ونظرا لضعف عملية الرقمنة في القطاع لم تستطع المستشفيات والمخابر أن تعطي نتائج « RT-PCR » في الوقت المناسب وربما في بعض الحالات سجلت النتائج تأخر شهر كامل مما أدى إلى تضرر المواطنين وخلق عدم الثقة بينهم وبين المؤسسة المقدمة للخدمة¹.

الفرع الثاني: تحسين جودة الخدمات وتبسيط الإجراءات: تضمن الإدارة الرقمية الجودة في تقديم الخدمات بشكل يلبي حاجات ورغبات المواطنين، ذلك أن الاعتماد على البيئة الإلكترونية يوفر الكثير من الدقة والموضوعية في العمليات المختلفة داخل الإدارة وذلك من خلال الحد من الاجتهادات الشخصية والأخطاء المتكررة لكون تنفيذ الإجراءات يتم إلكترونيا مما ينتج عنه تقادي الكثير من الأخطاء وتقليل حدوثها².

إن استخدام المرافق العامة لتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل أو غالبية وظائفها الإدارية وبأقل تدخل من العنصر البشري يؤدي لإتاحة الفرصة للاستفادة من السرعة والدقة والكفاءة في إنجاز الأعمال المتكررة والمعتادة وتحسين مستوى الأداء وارتفاع كفاءة العمليات³. كما أن استعمال التكنولوجيا يقضي على الوثائق الإدارية كون العملية أصبحت تقنية وهو ما يؤدي إلى التقليل من ميزانية توريد الأدوات المكتبية، وعليه تسعى الإدارة للوصول إلى الاختيار الجيد للحصول على الخدمات المطلوبة مع الثقة في البيانات والمعلومات المتاحة وسهولة الدخول للخدمات والاستفادة منها رغم بعد المسافات واختلاف الزمن بين الجهات المقدمة للخدمات والمواطن المستفيد منها، وكذا وجود الكفاءة في التنسيق بين الوحدات الإدارية المختلفة نظرا لعنصرية البيانات والمعلومات⁴.

إن التعامل الإلكتروني يعمل على تقليص الإجراءات الإدارية، وذلك مع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تنتقل الأعمال الورقية وتنقص عملية تعبئة البيانات يدويا، وبالتالي تقل الحاجة إلى تقديم نسخ من المستندات الورقية طالما أن إمكانية تقديمها تقنيا متاحة، وهو ما ينعكس على الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية، فإذا ما

¹ - بريش محمد عبد المنعم، أثر الرقمنة على حوكمة المرفق الصحي الجزائري ودورها في مواجهة الأزمات من المنظور القانوني (أزمة كوفيد 19 أنموذجا)، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 12، العدد 01 الخاص، الجزء 01، جانفي 2021، ص 249.

² - شرقي محمود وحدهوش صليحة، المرجع السابق، ص 1173.

³ - مصطفى هلالى حسين وآخرون، الإدارة الإلكترونية، الطبعة 01، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، 2010، ص 78.

⁴ - خيال حميد وبن شهرة شول، الإدارة المتكاملة - التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية والذكاء - الأسباب والدوافع، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 06، العدد 02، جويلية 2021، ص 240.

تم احتواء المعلومات بشكل رقمي فإن ذلك سيؤدي إلى سهولة تحريكها وإعادة استخدامها إلكترونيا من مكان لآخر، ويصبح من الممكن توجيه الطاقات البشرية للعمل في مهام وأعمال أكثر إنتاجية¹.

وعليه تساهم الإدارة الإلكترونية في تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية المختلفة، وبالتالي القضاء على البيروقراطية تدريجيا، حيث أن الأداء الإلكتروني للخدمات الإدارية يمكن أن يقتصر على موظف واحد من خلال العودة لمختلف قواعد البيانات المعدة مسبقا والمعتمد عليها، في حين أن الإدارة التقليدية قد تتطلب في غالب الأحيان العودة للعديد من الموظفين لأداء خدمة واحدة، نظرا لما في ذلك من تعقيد للإجراءات من استخراج الوثائق والتوقيع عليها والتصديق أو حتى الرجوع إلى الموظف الأسمى في الدرجة وفقا للسلطة الرئاسية².

الفرع الثالث: تحقيق النزاهة والشفافية في التسيير: إن تطبيق الخدمة العمومية الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية، وكذا حياد المرافق العامة، إذ أن الخدمة الإلكترونية تؤدي إلى التغلب على مشكلة الرشوة والوساطة ومختلف المظاهر الإدارية السلبية، بحيث سيعلق المواطن آمالا كبيرة على هذا النظام في تحقيق مبدأ المساواة بصورة عملية وذلك بمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد، فتطبيق الخدمة الإلكترونية يجعل المتعاملين مع المرافق العامة متساوين الأمر الذي من شأنه تحقيق المزيد من الشفافية والنزاهة في المعاملات الإدارية³.

وعملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية والذكية تحقق الشفافية وتحد من البيروقراطية، وهذا عندما يتم تحميل السياسات والتشريعات الرسمية على شبكة الأنترنت فإنه يكون من السهل تقييم ومناقشة القرارات الحكومية وهذا بدوره يرتقي إلى مستوى الشفافية الحكومية ويحول للجميع الوصول إلى المعلومات بحرية تامة ويمنع الفساد بشكل فعال، حيث يستطيع المواطن الحصول على الخدمات في أي وقت خلال 24 ساعة يوميا دون تدخل من جانب الموظفين فلا مجال لدفع الرشوة⁴. إن أهم أثر للإدارة الإلكترونية يتمثل في تحقيق مبدأ الحياد في تسيير الخدمة العامة وعدم التحيز للمنتفعين لأن الخدمات تقدم إلكترونيا، فالمنتفع يتعامل مع أجهزة الكمبيوتر للحصول على الخدمة المطلوبة، وهو ما يقلص من العلاقة المباشرة بين الموظف بالمرفق العام والمواطن المنتفع من الخدمة⁵.

¹ - بوخرص نادية، المرجع السابق، ص 1758 و 1759.

² - رجم خالد وجدي شوقي ومدوش ريم، تحديات رقمنة الإدارة المحلية في الجزائر - دراسة تحليلية لواقع نظام المعلومات الإلكتروني في البلدية -، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 02، العدد 06، 2021، ص 233.

³ - بوطوطن آسيا وزواوي الكاهنة، المرجع السابق، ص 16.

⁴ - خبال حميد وبن شهرة شول، المرجع السابق، ص 239 و 240.

⁵ - Gaffour fatna, the role of electronic administration in activating the principle of neutrality in front of public utilities and improving public service, economic and management research journal, volume 15, number 01, p 95 .

المبحث الثاني:

تفعيل الرقمنة ومجالات تطبيقاتها

إن الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية يتطلب تخطيطا لتنفيذ هذا الانتقال أو التحول على أرض الواقع، وذلك بالاستناد إلى جملة من المتطلبات المادية المتعلقة بالوسائل التقنية الحديثة كتوفير الأجهزة التقنية وشبكة الإنترنت وغيرها، وكذا تكوين العنصر البشري سواء كان عاملا بالمرافق العامة أو متعاملا معها، كما يتطلب التحول الرقمي أيضا خلق بيئة تشريعية ملائمة تسهل عمل المرافق العامة وتضفي المشروعية على هذا التحول الرقمي.

وقد شهد التحول الرقمي في الجزائر عدة تطبيقات في عدة مجالات كقطاع الصحة والعدالة، وقطاع الضرائب وكذا في مجال الإدارة المحلية، وعليه سيتم التطرق في المطلب الأول لآليات تفعيل عملية الرقمنة وفي المطلب الثاني لتطبيقات الرقمنة في بعض المجالات.

المطلب الأول: آليات تفعيل عملية رقمنة الإدارة

إن التحول نحو الإدارة الرقمية في تسيير المرافق العامة يتطلب جملة من الآليات تتمثل في ضرورة توافر الوسائل التكنولوجية الحديثة وتكوين العنصر البشري، وكذا وضع الأطر التشريعية اللازمة لتطبيق الإدارة الرقمية، وهو ما سيتم التطرق إليه في الفروع التالية:

الفرع الأول: تبني أفضل الوسائل التكنولوجية والتقنية: يتم ذلك بتوفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية، إذ لا بد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصال بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة مستوعبة للكم الهائل من الاتصالات دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة وحواسب آلية ومحاولة توفيرها وإتاحتها للأفراد والمؤسسات¹.

إذ يجب على المرافق العمومية حوسبة العمل أي استخدام جهاز الحاسب الآلي لإعادة النظر في طبيعة أعمالها ومعرفة كيف يدور العمل على مستواها لزيادة كفاءتها وقدرتها على أداء أعمال إلكترونية بشكل متكامل وآمن، ويتم استخدام هذا الجهاز داخل أماكن العمل وخارجها من قبل الموظفين لإنهاء مهامهم الوظيفية المكلفين بها، إذ يمكن للمرفق العام الاعتماد على الموظف الجوال وهو موظف يمكنه عن طريق الحاسب الآلي الشخصي أو المحمول أن يعمل خارج مكتبه سواء من منزله أو أثناء السفر، وهذا ما يعرف بحوسبة الأشخاص².

¹ - بريش محمد عبد المنعم، المرجع السابق، ص 250 و 251.

² - سعداوي محمد، المرجع السابق، ص 329.

كما تتمثل هذه الوسائل في التأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلوية (عن بعد)، والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً، وكذا مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات (Network operating)، وبرمجيات التطبيقات (Applications software) التي يتم إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية من خلالها وتتكون من: مواقع الويب، قواعد البيانات الإلكترونية، خدمات الشبكات، الخدمة الذاتية للمستفيد، الشبكة الداخلية (الإنترنت intranet) والشبكة الخارجية (Extranet)¹.

أيضاً يستدعي التحول الرقمي ضرورة تبني الأرشفة الإلكترونية، حيث أن عمل المرافق العمومية يتطلب تدفق العديد من البيانات والأرشفة من أجل القيام بإنجاز مختلف الخدمات وتلبية رغبات جميع المستفيدين منها، وبالنظر إلى كثافة وضخامة الأرشفة ومصادر البيانات، فإنه يجب أن تتم عملية تدفق البيانات بشكل إلكتروني بين مختلف مستويات المرفق العام، أي أن المرفق العام يجب أن يلتزم بالقضاء على تداول الأوراق أو السجلات التي مضى عليها وقت طويل عن طريق إدخال البيانات ومسحها ضوئياً ثم انسيابها عبر شبكة الحاسب الآلي إلى كل الموظفين ذوي الاختصاص².

الفرع الثاني: تكوين الإطار البشري: تجدر الإشارة إلى أنه لا يكفي توفير الوسائل التكنولوجية والرقمية المتطورة، بل يجب على كل المرافق العمومية توظيف أشخاص ذوي إمكانيات وقدرات معينة للتعامل مع هذه الأجهزة التقنية الحديثة. ويعتبر الإطار البشري أساس إنجاح عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية إذ لا بد أن يكون مؤهلاً من خلال الدورات التدريبية المناسبة لتحفيزه على الابتكار والمبادرة بالأفكار وتعويدته على البحث عن المعلومة حتى يكون قادراً على التعامل مع المواطنين والتواصل معهم وتلبية استفساراتهم³.

وعليه فإن المورد البشري من أهم العناصر المكونة للإدارة والتي يُرتكز عليها بشكل كلي في التسيير الإداري، مما يفرض السعي نحو توفير مناخ مناسب للعمل وتحسين التواصل فيما بينهم لتحقيق خدمة عمومية أفضل، ولذلك لا بد من تكوينهم وتدريبهم وتعليمهم بشكل مستمر مساير للتطور التكنولوجي، دون تجاوز عملية التحفيز والترقية لديمومة عملية التكوين والتطوير وتحاشياً لعملية المقاومة التي تتولد عن عملية التغيير في محيط العمل، ويكون تكوينهم سواء باستعمال وسائل تكنولوجية حديثة تتطلب التكوين أو اعتماد نظم إلكترونية مستحدثة تتطلب التحكم في تكنولوجيا الإعلام والاتصال⁴.

¹ - توفيق عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، الطبعة 02، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك)، القاهرة (مصر)، 2007، ص 20 و 21.

² - سعدوي محمد، نفس المرجع، ص 330.

³ - خلفه نصير والعيب فوزي، المرجع السابق، ص 32.

⁴ - ربيع نصيرة، حتمية الرقمنة كآلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 06، العدد 02، ديسمبر 2021، ص 1040.

ويرى بعض الباحثين في هذا الشأن ضرورة عقد المحاضرات والندوات عن تقنية المعلومات والاتصالات لجميع أفراد المجتمع لتنمية الأنماط السلوكية العصرية، حتى يلم بها ويدركها الموظفون بالأجهزة الحكومية، لتوفير إطار بشري استثماري مدرب على استخدام التقنيات الحديثة بكفاءة، وإطار بشري تقني قادر على القيام بعمليات الدعم الفني المستمر وتطوير النظم المعلوماتية المختلفة¹.

ونرى أن تكوين العنصر البشري لا يقتصر على تكوين موظفي المرافق العمومية بل يجب أن يمتد ليشمل المواطن المتعامل والمستفيد من خدمات هذه المرافق. إذن لمسيرة التحول الإلكتروني والانتقال إلى إدارة رقمية حقيقية لا بد من تعميق الوعي الإلكتروني الرقمي لدى المواطن وإقناعه بأهمية التعامل الرقمي مع المرافق العامة نظرا لفوائده في تبسيط حياته اليومية وريح الوقت والجهد والمال.

الفرع الثالث: توفير النصوص القانونية لانتهاج الرقمنة: يتم ذلك عن طريق وضع النصوص القانونية اللازمة، لتحديد الإطار القانوني المتعلق بالتحول الإلكتروني، وكذا تكملة النصوص عندما يظهر نقص أثناء تطبيق الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي، كما يجب وضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية².

وقد ظهرت مساعي المشرع الجزائري لانتهاج الرقمنة في عدة مجالات، ففي مجال الصفقات العمومية مثلا تبنى المشرع الجزائري مبدأ إلزامية الإعلان الإلكتروني للصفقات العمومية وذلك بموجب القانون رقم 23-12 المؤرخ في 05 غشت 2023، والمحدد للقواعد العامة المتعلقة بالصفقات العمومية، حيث نصت المادة 46 منه على أنه: « يكون اللجوء إلى الإشهار إلزاميا عن طريق النشرة الرسمية لصفقات المتعامل العمومي، وعن طريق الصحافة المكتوبة والصحافة الإلكترونية المعتمدة.... ويكون اللجوء إلى الإشهار إلزاميا أيضا عن طريق البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية وفق الشروط التي تحدد بموجب قرار من الوزير المكلف بالمالية.... ».

ومما لا شك فيه أن الإعلانات الإلكترونية تتميز بسرعة انتشارها حيث يمكن أن يصل الإعلان الإلكتروني خلال ثوان معدودة إلى كافة أنحاء العالم وبالتالي تكون المصلحة المتعاقدة قادرة على استهداف عدد كبير من المتعاملين الاقتصاديين، وبالتالي تحقيق مبدأ حرية الوصول إلى الطلب العمومي، كما أنه من خلال الإعلانات الإلكترونية سيكون المتعاملين الاقتصاديين قادرين على التعرف على كافة خصائص الصفقة التي يتم الإعلان لها وكيفية تنفيذها³. أيضا نص المشرع الجزائري في قانون الصفقات العمومية رقم 23-12، في الباب السادس في الفصل الثاني منه والمُعنون بالرقمنة في مجال الصفقات العمومية على إنشاء البوابة الإلكترونية

¹ - مصطفى هلاي حسين، المرجع السابق، ص 79 و 80.

² - بريس محمد عبد المنعم، المرجع السابق، ص 251.

³ - قمار خديجة، رقمنة الصفقات العمومية - المتطلبات والتحديات -، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، 2023، ص 788.

للمصفقات العمومية وذلك في المادة 105 منه، والتي تُسيّر من طرف المصالح المختصة للوزارة المكلفة بالمالية¹.

ويقصد بالبوابة الإلكترونية للمصفقات العمومية موقع متخصص في الصفقات العمومية، وهي فضاء لجميع المتعاملين العموميين في مجال الصفقات ولكل المهتمين بها، إذ من خلالها يمكن إبرام الصفقات العمومية بالطريق الإلكتروني إما باستعمال الرسائل الإلكترونية أو باستخدام أرضية على شبكة الإنترنت دون التأثير على المعلومات التي تعد مستقلة عن شكل أو طريقة نقل المعلومة². حيث تضمن البوابة نشر المعلومات والوثائق كالنصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالصفقات العمومية، والاستشارات القانونية وقائمة المتعاملين الاقتصاديين الممنوعين من المشاركة في الصفقات وكذا المقصيين منها، والبرامج التقديرية لمشاريع المصالح المتعاقدة، وقوائم الصفقات المبرمة أثناء السنة المالية السابقة وأسماء المؤسسات أو تجمعات المؤسسات المستفيدة منها³.

وفي مجال عصرنه قطاع العدالة وضعت الدولة إطار تشريعي خاص وذلك لتجسيد عصرنه قطاع العدالة وإعطاء الإدارة الإلكترونية في هذا القطاع الغطاء القانوني الذي يضمن حسن استعمال و استغلال التكنولوجيا⁴. ومن بين هذه القوانين، القانون رقم 15-03 المؤرخ في 01 فبراير 2015، المتعلق بعصرنه العدالة حيث نصت المادة الأولى منه على أن الهدف من هذا القانون هو عصرنه سير قطاع العدالة من خلال وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل وإرسال الوثائق والمحركات القضائية بطريقة إلكترونية واستخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.

ومن بين القوانين المتعلقة بعصرنه قطاع العدالة، كذلك القانون رقم 18-01 المؤرخ في 30 يناير 2018 المتمم لقانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين، وهو قانون نظم عقوبة الوضع تحت المراقبة الإلكترونية عن طريق وضع المحكوم عليه لسوار إلكتروني مع ضرورة توافر شروط معينة.

¹ - تجدر الإشارة إلى أن البوابة الإلكترونية للمصفقات العمومية تم النص عليها لأول مرة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 236/10 المتعلق بالصفقات العمومية طبقاً لأحكام المادتين 173 و 174 منه، ثم تناولها المرسوم الرئاسي 247/15 بشكل أوسع ضمن أربعة مواد منه، وفي ظل هذا المرسوم كانت تسير بالاشتراك بين الوزارة المكلفة بالمالية والوزارة المكلفة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال، أما في ظل القانون 23-12 أصبحت تسير فقط من طرف الوزارة المكلفة بالمالية.

² - قمار خديجة، المرجع السابق، ص 790.

³ - مرجع نفسه.

⁴ - قوتال ياسين وحلمي حكيمة، الدور المنوط للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية «عصرنه قطاع العدالة»، مؤلف جماعي بعنوان «رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات»، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين (ألمانيا)، 2021، ص 126.

المطلب الثاني: تطبيقات الرقمنة في بعض المجالات

إن التحول الرقمي مسّ مختلف المجالات والقطاعات، مما أدى بالمرافق العامة إلى التخلي تدريجيا عن الآليات التقليدية، وتبني آليات حديثة لمواكبة المفاهيم الحديثة والتحسين في تقديم الخدمات والسرعة في الأداء، وعليه سيتم التطرق إلى مدى قدرة بعض القطاعات العامة على دمج الرقمنة والإلكترونيات الحديثة في تطوير معاملاتها وأساليب أدائها.

الفرع الأول: الرقمنة في قطاع الصحة: في إطار رقمنة القطاع الصحي بادرت الجزائر إلى إنشاء الوكالة الوطنية للرقمنة في الصحة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 22-251 المؤرخ في 30 جوان 2022، وحسب المادة 02 من هذا المرسوم تعد هذه الوكالة مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتعمل تحت وصاية الوزير المكلف بالصحة. وحسب المادة 06 من نفس المرسوم، تتمثل مهامها أساسا في وضع نظام وطني للإعلام الصحي يضمن رقمنة النشاطات الطبية ويشجع تقاسم وتبادل وأمن وسرية المعطيات الصحية بين مهنيي الصحة ومؤسسات الصحة والمستعملين ضمن احترام السر الطبي والمهني وتوفير ملف طبي غير معرف لكل مريض يتضمن كل المعطيات وتشاركه مع الأطباء في إطار حماية المعلومات الخاصة بكل مريض.

كما تُكَلّف هذه الوكالة بتنفيذ الطب عن بعد والعلاج عن بعد وطب الأشعة عن بعد، والمحاضرة المرئية عن بعد لمهنيي الصحة، وتطوير التكوين الطبي عبر أرضيات بالإنترنت بالتعاون مع المؤسسات والهيئات المعنية، حتى تمكّن من ضمان التكوين الطبي وشبه الطبي عن بعد لمهنيي الصحة وتشجيع التعليم عن بعد.

كما تبنت الجزائر نظام المعلومات الصحي والذي يشمل عدة أنظمة من أهمها نظام معلومات الموارد البشرية (SRH)، وهو عبارة عن منصة ويب كاملة على شبكة الإنترنت لتسيير الموارد البشرية مخصص لقطاع الصحة العمومية في الجزائر تم إقراره في نوفمبر 2014، وقد تم تصميمه من طرف شركة متخصصة في تطوير التطبيقات والبرمجة على الإنترنت تسمى «spider network»¹.

كذلك نظام المعلومات المتعلق بالتصريح الإلزامي للأمراض (MDO)، وهذه المنصة تحتوي على كل المعلومات والبيانات من معلومات شخصية للمريض (العنوان، العمر، الجنس، وضعيته الاستشفائية) والمتعلقة بالأمراض ذات التصريح الإلزامي مثل الحمى المالطية والبوحمرون، وكذا نظام المعلومات المتعلقة بالملف الإلكتروني للتلقيح (DEVAC)، وهذه المنصة تتيح الولوج إلى بيانات الملقحين وكل المعلومات المتضمنة لنوع وتاريخ التلقيح².

¹ زيدان عمار وبن كادي حسن، التجربة الجزائرية في رقمنة القطاع الصحي، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد 07، العدد 01، 2023، ص 165.

² - مرجع نفسه.

ومن بين الإنجازات الرقمية في القطاع الصحي إطلاق المنصة الإلكترونية للاستشارة الطبية عن بعد (إ.طبيب)، وهي منصة إلكترونية محلية بخدمات مجانية للاستشارة الطبية في فترة الحجر المنزلي أطلقتها شركة محلية جزائرية في مجال الحلول الذكية بالقطاع الصحي، تمنح المرضى الجزائريين إمكانية استئناف مواعيدهم الطبية في ظل الإجراءات المتخذة للحد من فيروس كورونا، تتعامل المنصة مع أطباء متطوعين من مختلف الاختصاصات الطبية ومن كافة الولايات وتهدف إلى تخفيف الضغط على المستشفيات وتجنب تنقل المرضى والتقليل من الاكتظاظ باستخدام الحاسوب أو الهواتف الذكية¹.

كما تم إطلاق المنصة الرقمية دوكتا التي تربط المرضى بالأطباء، وهي أرضية رقمية موجهة للأطباء والمواطنين من أجل رعاية صحية ذكية أكثر سهولة، وتهدف إلى تنظيم المواعيد الطبية وإدارة المعلومات والملفات الطبية الخاصة بالمرضى على منصة واحدة وتسهيل علاقة التواصل بين الطبيب والمريض بشكل خاص، تأتي هذه المنصة الرقمية لمساعدة المريض على إيجاد أطباء أكفاء في وقت قصير والاطلاع على مواعيد عملهم وتتبع المواعيد الطبية عن طريق ميزة الإشعارات والتنبيهات ويكون على دراية بكل المعلومات الصحية الخاصة به².

ومما لا شك فيه أن اعتماد الصحة الرقمية يعني حصول المواطن على خدمات صحية جيدة وبأسعار معقولة وفي الوقت المناسب، كما تساهم الصحة الرقمية في تعزيز النظم الصحية وتوسيع نطاق الشفافية، وتسهل أرشفة البيانات الطبية وتركيز جميع بيانات المريض في برنامج واحد³.

الفرع الثاني: الرقمنة في قطاع العدالة: شهد قطاع العدالة حصة كبيرة من الإصلاحات التي بادرت بها الجزائر نحو التحول الرقمي، حيث تم استحداث مديرية مركزية لعصرنة العدالة بوزارة العدل بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04-333 المؤرخ في 24 أكتوبر 2004 المتضمن تنظيم وزارة العدل، وهي مديرية جديدة.

وبموجب المادة 05 من هذا المرسوم كلفت المديرية بعدة مهام تتمثل في اقتراح الأعمال والوسائل الضرورية من أجل ترقية تنظيم العدالة وعصرنتها ورقمنتها ومتابعة إنجاز ذلك، وضمان ضبط مقاييس الإجراءات والوثائق والمستندات الإلكترونية المستعملة في الجهات القضائية، وضمان ترقية استعمال الإعلام الآلي وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وتضم مديريتين، مديرية الاستشراف والتنظيم ومديرية الإعلام الآلي وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

¹ - بن جمعة محمد وسنوسي زوليخة، الرقمنة لإصلاح المستشفيات العمومية الجزائرية - فرص وتحديات -، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 17، العدد 01، 2023، ص 609.

² - مرجع نفسه.

³ - Ben tlemsani zhor, digitizing the health sector during the corona pandemic – case study of the public hospital Mohamed boudiaf in medea -, journal of legal studies, volume 09, number 02, 2023, p 816 and 820.

كما قام قطاع العدالة بعدة إصلاحات نوعية كإنجاز أرضية خدمات الإنترنت (ISP)، وذلك بغرض تسهيل معرفة القواعد القانونية والاطلاع على مستجدياتها وتيسير اللجوء إلى القضاء وكذا التعريف بالقوانين لدى المهتمين بها من المواطنين والأجانب، فمنذ شهر نوفمبر 2003 تم تزويد قطاع العدالة بممّون للدخول إلى عالم الإنترنت يتميز بنوعية رفيعة لتحقيق الأهداف الخاصة بالإدارة المركزية لوزارة العدل والجهات القضائية وكل المؤسسات التابعة للقطاع¹.

وتسمح هذه الأرضية (ISP) بتسيير ذاتي للاتصالات الإلكترونية وتعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة، وهذا من خلال إنشاء موقع إلكتروني خاص بوزارة العدل بعنوان « www.mjjustice.dz »، ويشكل هذا الموقع فضاء إعلاميا متخصصا موجها لإعلام المواطنين بكل نشاطات وزارة العدل، وتنظيم القطاع ومهامه والخدمات التي يقدمها لعامة الناس، ويحتوي أيضا على معلومات قانونية عامة من خلال منتدى الحوار².

وكرس قطاع العدالة أيضا خدمة الحصول على صحيفة السوابق القضائية رقم 03 وشهادة الجنسية الجزائرية، حيث تم إنشاء مركز للسوابق القضائية في 06 فبراير 2004، والهدف من ذلك هو إعداد ومنح هذه الوثائق بسرعة وفعالية، إذ توفر هذه الخدمة إمكانية الحصول على شهادة الجنسية الجزائرية أو صحيفة السوابق القضائية عن طريق الإنترنت بشرط أن تكون صحيفة السوابق القضائية خالية من أي عقوبة³.

ويستفاد من هذه الخدمة عبر الإنترنت بعد التقرب شخصيا مرة واحدة فقط أمام شباك أقرب جهة قضائية لطالب الخدمة سواء كان أمام مقر مجلس قضائي أو محكمة ابتدائية مرفق ببطاقة الهوية وشهادة ميلاد رقم 12، ورقم الهاتف المحمول، ويسلم أمين الضبط المختص مستندا ورقيا يحتوي على المعلومات التالية: لقب واسم هذا الشخص والحساب واسم المستخدم وكلمة المرور المخصصة له⁴.

ويتم تفعيل الحساب بعد مرور ثمان وأربعين ساعة من الحصول على اسم المستخدم وكلمة المرور، وخلال هذه المدة يتلقى المعني رسالة نصية قصيرة sms من هاتفه المحمول تتضمن كلمة مرور شخصية ثانية

¹ - مزيتي فاتح، مظاهر رقمنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية للمتقاضين، مجلة بيليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، جامعة الشيخ العربي التبسي، تبسة (الجزائر)، المجلد 01، العدد 04، ص 20.

² - مرجع نفسه، ص 20.

³ - مزهود الهاشمي، منظومة الخدمات الرقمية في قطاع العدالة الجزائرية في ظل مستجديات التسيير خلال أزمة كوفيد -19، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي: الحوكمة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف (الجزائر)، نوفمبر 2021، ص 14.

⁴ - مرجع نفسه.

مخصصة له لتمكينه من الولوج إلى خدمة طلب وتلقي شهادة الجنسية الجزائرية وصحيفة السوابق القضائية رقم 03 عن طريق الإنترنت المتاح على موقع (واب وزارة العدل) من خلال الفضاء المخصص لهذا الغرض¹.

ومن بين تطبيقات رقمنة مرفق العدالة اعتماد نظام تسيير الأوامر بالقبض، وهو نظام آلي تجمع فيه كل أوامر القبض الصادرة عبر كامل التراب الوطني وكذا الإخطارات الخاصة بالكف عن البحث، ويكفي إدخال اسم أي شخص ليُعرف إن كان مطلوباً للعدالة أم لا، لا سيما في الموانئ والمطارات والمراكز الحدودية وفي مقرات مؤسسات الأمن والدرك الوطني وغيرها من المراكز².

كما تم الاعتماد على نظام المحاكمات عن بعد، وهو نظام جديد يعتمد على تقنية الصوت والصورة داخل أروقة المحاكم بفضل شبكة الألياف البصرية التي تم بها ربط كل المحاكم والمجالس والمؤسسات العقابية عبر كامل التراب الوطني مما يسمح بالتحادث المرئي عن بعد في مجال التحقيقات القضائية كسماع الشهود والخبراء المتواجدين في أمكنة بعيدة، كما يمكن سماع المتهمين في مادة الجرح والمحبوسين في مؤسسات عقابية للتخفيف من إجراءات تنقلهم، ويسمح هذا النظام من تخفيف عبء تنقل الأطراف والشهود وتحويل المحبوسين، كما يؤدي إلى عدم التأجيل بسبب غياب الشهود والذي تشتكي منه المحاكم الجزائرية³.

الفرع الثالث: الرقمنة في قطاع الضرائب: في إطار رقمنة قطاع الضرائب تم إنشاء موقع واب «web» خاص بالإدارة الجبائية، وهو موقع إلكتروني للمديرية العامة للضرائب www.mfdgi.gov.dz باللغتين العربية والفرنسية، لتمكين المكلفين من الاطلاع على مختلف القوانين والتشريعات الضريبية السارية والتعرف على مختلف الضرائب والرسوم ومعدلاتها وطرق دفعها، حيث ينشر في الموقع كل الإعلانات والبلاغات التي تتعلق بالجباية كما يسمح الموقع بتحميل ونسخ مختلف النصوص التشريعية من القوانين الجبائية، قوانين المالية، النصوص التنظيمية الجبائية، المناشير والتعليمات وكذا الوثائق الجبائية، ويعد هذا الموقع فضاء إلكتروني يسمح بإتاحة المعلومات لمن أَرادها دون عناء التنقل إلى مصالح الإدارة الجبائية⁴.

ومن أجل إدراج الرقمنة الحديثة للمعلومات في الإدارة الجبائية وضعت المديرية العامة للضرائب تطبيقاتاً تكنولوجيا المعلومات الحديثة، ومن بين هذه التطبيقات النظام المعلوماتي الجبائي «SAP»، وهو نظام يتشكل من عدة وحدات مدمجة تستجيب في غالب الحالات لمتطلبات المهام الحرفية للإدارة الجبائية مع ضبط وتحديد

¹ - مرجع نفسه.

² - العيداني محمد وزروق يوسف، رقمنة مرفق العدالة في الجزائر على ضوء القانون 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 07، العدد 01، 2020، ص 510.

³ - مرجع نفسه، ص 512.

⁴ - كماش حسين وبوخدوني لقمان، رقمنة الإدارة الجبائية كتوجه لتحسين الخدمات في ظل الإصلاحات الضريبية في الجزائر 1992-2022، حالة البوابتان «جبايتك» و«مساھمتك»، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، 2022، ص 774.

الحل المعلوماتي والتكفل بالتطورات المعلوماتية الخاصة باحتياجات المهام الحرفية للمديرية العامة للضرائب وتمت برمجته بأجهزة الإعلام الآلي الخاصة بها¹.

ومن أهم أهداف هذا النظام « SAP » التحكم بصورة أفضل في فئة المكلفين بالضريبة فيما يخص الأنشطة والأملاك التي يتوفر عليها هؤلاء، وكذا التحكم في الموارد الجبائية والتخفيف من حجم المهام المنفذة من طرف الأعوان ومكافحة كل مظاهر الغش مهما كان نوعها².

كما تم استحداث رقم التعريف الجبائي الإلكتروني إذ أصبح بإمكان المكلف بالضريبة الحصول على رقم التعريف الجبائي إلكترونيا عن طريق الدخول إلى الموقع الإلكتروني الذي أعدته المديرية العامة للضرائب لهذا الغرض، فيكفي إدخال البيانات الخاصة للمكلف بالضريبة على الموقع الإلكتروني وتتبع الخطوات اللازمة، ويمكن للهيئات والمؤسسات التأكد من صحة رقم التعريف الجبائي المقدم من المكلف بالضريبة عن طريق نافذة التوثيق الجبائي³.

وقد تم اعتماد قواعد الفحص الضريبي الإلكتروني فبعد أن كانت عملية الرقابة والفحص تتم في الدفاتر الورقية أصبح يمكن فحص المحاسبة الممسوكة وفق نظام الإعلام الآلي وهو ما يعكس تكييف آليات الرقابة الجبائية مع متطلبات الإدارة الإلكترونية⁴. كما تم إطلاق خدمة التصريح الإلكتروني « جبايتك »، « jibaya'tic »، ويعتبر تطبيق نظام جبايتك المبرمج في الموقع الرسمي للمديرية العامة للضرائب أحدث نظام تم اعتماده من طرف المديرية والذي يسعى إلى حث المكلفين بالضريبة على استعمال هذا النظام في مجال التصريح الجبائي، والذي يعاني من عدة معوقات في ظل الإدارة التقليدية لا سيما الطوابير التي تنتج من كثرة عدد المعنيين بالتصريحات⁵.

ولتطبيق هذا النظام يجب على كل مكلف بالضريبة أن يقوم بتقديم طلب لفتح حساب خاص به عن طريق الاتصال بالمديرية المعنية للتسجيل وإجراء عملية التصريح الجبائي بالطريقة الإلكترونية، مع ضرورة إرفاق الطاب بكشف الحساب البنكي، وبعد هذه العملية يتحصل المكلف على حساب خاص به من خلاله يمكنه

¹ - قوادي محمد، رقمنة النظام الضريبي ودوره في دعم الرقابة الجبائية في الجزائر، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، 2022، ص 239 إلى 241.

² - مرجع نفسه، ص 239 إلى 241.

³ - رمادلية عبد الله سفيان، تفعيل خدمة الإدارة الإلكترونية في الجزائر - عصرية الإدارة الضريبية أنموذجا -، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 02، 2020، ص 477.

⁴ - مرجع نفسه، ص 477.

⁵ - بلول فهمية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل الأداء الضريبي (جبايتك ومساهماتك نموذجا)، المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، المجلد 17، العدد 02، 2022، ص 404.

الولوج إلى المنصة لإجراء عملية التصريح ويتم تجديد التسجيل آليا كل سنة، إلا في حالة رغبة المكلف إلغاء الانخراط حينئذ يجب عليه تقديم طلب لذلك¹.

الفرع الرابع: الرقمنة في مجال الإدارة المحلية: يظهر ذلك من خلال رقمنة مصلحة الحالة المدنية، حيث انطلقت عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية سنة 2009 على مستوى 1541 بلدية، وتمت رقمنة جميع سجلات عقود الميلاد، سجلات عقود الزواج، وشهادة الوفاة، وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية أو من أجل تمكن ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها².

كما تمت رقمنة وثائق إثبات الهوية، حيث يمكن للمواطنين الحصول على جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية. وجواز السفر البيومتري الإلكتروني هو عبارة عن وثيقة هوية بيومترية ورقية تحتوي على معلومات حيوية مخزنة إلكترونيا يمكن استخدامها لمصادقة هوية الأفراد، ويستخدم في هذه الوثيقة تقنية البطاقات الذكية، حيث تشمل شريحة إلكترونية تُخزن فيها المعلومات (الاسم، اللقب، تاريخ الميلاد...) ومعلومات بيومترية كبصمات الأصابع وصورة صاحبها³.

وبطاقة التعريف البيومترية تعد وثيقة تثبت هوية صاحبها وهي فردية تسلم لكل مواطن جزائري تتضمن معطيات بيومترية، وهناك ما يسمى بخدمة القراءة الآلية لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية وتتمثل في بوابة إلكترونية عبر الإنترنت مصممة ومطورة من طرف مهندسي وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، وهي عبارة عن موقع يُمكن مستعمليه من قراءة البيانات المخزنة في الشريحة الذكية لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية⁴.

واستكمالا لتنفيذ الأهداف الرامية إلى عصنة الإدارة العمومية وتخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن تم إصدار رخصة السياقة البيومترية، والتي تعد وثيقة جديدة تضاف إلى الوثائق البيومترية التي يكتسبها المواطن الجزائري كبطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر البيومتري⁵.

¹ - مرجع نفسه، ص 404.

² - ديلمي سلمى وبن عمر عادل، تفعيل الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية في الجزائر، مؤلف جماعي بعنوان « رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات »، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين (ألمانيا)، 2021، ص 75.

³ - كحل الراس سماح وشوايدية منية، المرجع السابق، ص 245 و 246.

⁴ - مرجع نفسه، ص 246 و 247 و 248.

⁵ - شرقي محمد وحدوش صليحة، المرجع السابق، ص 1181.

الخاتمة:

تناولت هذه الدراسة موضوع تجربة الرقمنة وأثرها في تطوير خدمات المرافق العمومية في الجزائر، واتضح لنا أن الجزائر كغيرها من الدول تأثرت بمسألة الرقمنة وأدخلت التكنولوجيات الحديثة والتقنيات المتطورة في تسيير المرافق العمومية وذلك في مختلف القطاعات نظرا للأهداف التي يمكن أن تحققها في مجال تقديم الخدمات من حيث الجودة واختصار الوقت وتبسيط الإجراءات، وقد تم استخلاص النتائج والاقتراحات التالية:

أولاً: النتائج

- 1- التحول نحو الإدارة الرقمية في تسيير المرافق العامة أثر على واقع الخدمات المقدمة للجمهور لتصبح خدمات قائمة على أساس الجودة والدقة والشفافية والسرعة.
- 2- الانتقال نحو الإدارة الرقمية سجل تغييرا في العلاقة بين الإدارة والمواطن، إذ أصبحت علاقة إلكترونية مما وفر على المواطن عبء التنقل لطلب الخدمات وسهل على الموظف العملية الإدارية.
- 3- تعتبر الرقمنة إحدى أهم دعائم تطبيقات مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد.

ثانياً: الاقتراحات

- 1- ضرورة نشر وتعميق الوعي الإلكتروني الرقمي لدى المواطن وإقناعه بأهمية التعامل الرقمي مع المرافق العامة نظرا لفوائده في تبسيط حياته اليومية وريح الوقت والجهد والمال.
- 2- وضع المزيد من القوانين والتشريعات الخاصة بالتحول الإلكتروني الرقمي لتشمل جميع القطاعات.
- 3- ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري أصحاب المهارات التقنية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من خدماته و مهاراته في جميع القطاعات، وكذا تكثيف الدورات التكوينية للموظفين في مجال نظام المعلومات الإلكترونية.
- 4- العمل على تكثيف الانتشار لشبكة الإنترنت عبر كامل التراب الوطني وضمان وصولها لجميع المناطق، حتى يستفيد كل المواطنين من الخدمات المرفقية الرقمية.

قائمة المراجع والمصادر

أولاً: باللغة العربية

أ- الكتب

1- توفيق عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، الطبعة 02، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك)، القاهرة (مصر)، 2007.

2- مصطفى هلاي حسين وآخرون، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، 2010.

ب- المقالات

1- العيداني محمد وزروق يوسف، رقمنة مرفق العدالة في الجزائر على ضوء القانون 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 07، العدد 01، 2020، (ص 502-516).

2- بريش محمد عبد المنعم، أثر الرقمنة على حوكمة المرفق الصحي الجزائري ودورها في مواجهة الأزمات من المنظور القانوني (أزمة كوفيد 19 أنموذجا)، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 12، العدد 01 الخاص، الجزء 01، جانفي 2021، (ص 242 - ص 263).

3- بلول فهمية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل الأداء الضريبي (جبايتك ومساهمته نموذجاً)، المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، المجلد 17، العدد 02، 2022، (ص 398 - ص 416).

4- بن جمعة محمد وسنوسي زوليخة، الرقمنة لإصلاح المستشفيات العمومية الجزائرية - فرص وتحديات -، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 17، العدد 01، 2023، (ص 602 - ص 617).

5- بوخرص نادية، الإدارة الإلكترونية وأثرها على مبدأ استمرارية المرفق العام، مجلة الحقوق والحريات، المجلد 10، العدد 01، 2022، (ص 1753 - ص 1775).

6- بوطوطن آسيا وزواوي الكاهنة، البيئة القانونية والتشريعية المنظمة للخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر (مفاهيم ومقاربات)، مؤلف جماعي بعنوان: « رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات»، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين (ألمانيا)، 2021، (ص 09- ص 26).

7- حجاج حسان، رقمنة الخدمات الإدارية عبر الموقع الإلكتروني كمقاربة اتصالية حديثة لتحسين الخدمة العمومية - موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية نموذجاً -، مجلة هيروودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 07، العدد 03، 2023، (ص 36 - ص 49).

- 8- خبال حميد وبن شهرة شول، الإدارة المتكاملة – التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية والذكاء – الأسباب والدوافع، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 06، العدد 02، جويلية 2021، (ص 231-244).
- 9- خلفه نصير والعيب فوزي، رهانات تجسيد الإدارة الإلكترونية بالجزائر وانعكاساتها على تحقيق جودة الخدمة، مؤلف جماعي بعنوان: « رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات »، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين (ألمانيا)، 2021، (ص 27-43).
- 10- ديلمي سلمى وبن عمر عادل، تفعيل الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية في الجزائر، مؤلف جماعي بعنوان: « رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات »، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين (ألمانيا)، 2021، (ص 64 - ص 79).
- 11- ربيع نصيرة، حتمية الرقمنة كآلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 06، العدد 02، ديسمبر 2021، (ص 1031 - ص 1049).
- 12- رجم خالد وجدي شوقي ومدوش ريم، تحديات رقمنة الإدارة المحلية في الجزائر – دراسة تحليلية لواقع نظام المعلومات الإلكتروني في البلدية -، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 02، العدد 06، 2021، (ص 230-247).
- 13- رمادلية عبد الله سفيان، تفعيل خدمة الإدارة الإلكترونية في الجزائر – عصنة الإدارة الضريبية أنموذجا-، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 02، 2020، (ص 463 - ص 482).
- 14- زيدان عمار وبن كادي حسن، التجربة الجزائرية في رقمنة القطاع الصحي، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد 07، العدد 01، 2023، (ص 150 - ص 172).
- 15- شرقي محمود وحدوش صليحة، دور رقمنة الإدارة المحلية في إضفاء الشفافية وتعزيزها في الجزائر، مجلة صوت القانون، المجلد 07، العدد 03، 2021، (ص 1155-1190).
- 16- سعداوي محمد، انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء المرافق العامة، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 02، العدد 15، 2016، (ص 323-338).
- 17- سوماتي شريفة، تحديات رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 07، العدد 01، 2023، (ص 60-75).
- 18- طوبال بوعلام وزرقان وليد، علاقة الإدارة الإلكترونية بالمبادئ العامة التي تحكم سير المرافق العمومية، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة (الجزائر)، المجلد 05، العدد 02، جوان 2020، (ص 458-471).

19- قوادي محمد، رقمنة النظام الضريبي ودوره في دعم الرقابة الجبائية في الجزائر، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، 2022، (ص 235 - ص 248).

20- قمار خديجة، رقمنة الصفقات العمومية - المتطلبات والتحديات -، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، 2023، (ص 783 - ص 804).

21- قوتال ياسين و حمدي حكيمة، الدور المنوط للإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية «عصرنة قطاع العدالة»، مؤلف جماعي بعنوان: « رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، الآفاق، التحديات »، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين (ألمانيا)، 2021، (ص 120-ص 134).

22- كحل الراس سماح وشوايدية منية، دور رقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 04، العدد 01، 2021، (ص 236 - ص 254).

23- كماش حسين وبوخدونى لقمان، رقمنة الإدارة الجبائية كتوجه لتحسين الخدمات في ظل الإصلاحات الضريبية في الجزائر 1992- 2022، حالة البوابتين « جبايتك » و« مساهمتك »، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، 2022، (ص 767 - ص 782).

24- مزهود الهاشمي، منظومة الخدمات الرقمية في قطاع العدالة الجزائرية في ظل مستجدات التسيير خلال أزمة كوفيد -19-، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الدولي: الحوكمة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف (الجزائر)، نوفمبر 2021، (ص 11- ص 20).

25- مزيتي فاتح، مظاهر رقمنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية للمتقاضين، مجلة بيليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، جامعة الشيخ العربي التبسي، تبسة (الجزائر)، المجلد 01، العدد 04، 2019، (ص 17 - ص 33).

ج- النصوص القانونية

- دستور الجمهورية الجزائرية لسنة 2020، الصادر بموجب المرسوم الرئاسي رقم 20- 442 المؤرخ في 30 ديسمبر 2020، ج.ر، عدد 82 الصادر بتاريخ 30 ديسمبر 2020.

- قانون رقم 15 -03 مؤرخ في 01 فبراير 2015، يتعلق بعصرنة العدالة، ج.ر، عدد 06 الصادر بتاريخ 10 فبراير 2015.

- قانون رقم 18-01 مؤرخ في 30 يناير 2018، المتمم لقانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين، ج.ر، عدد 05 الصادر بتاريخ 30 يناير 2018.



- قانون رقم 23-12 مؤرخ في 05 غشت 2023، يحدد للقواعد العامة المتعلقة بالصفقات العمومية، ج.ر، عدد 51 الصادر بتاريخ 06 غشت 2023.
- مرسوم تنفيذي رقم 04-333 مؤرخ في 24 أكتوبر 2004، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة العدل، ج.ر، عدد 67 الصادر بتاريخ 24 أكتوبر 2004.
- مرسوم تنفيذي رقم 22-252 مؤرخ في 30 يونيو 2022، يتعلق بالوكالة الوطنية للرقمنة في الصحة، ج.ر، عدد 47 الصادر بتاريخ 11 يوليو 2022.

ثانيا: باللغة الإنجليزية

- 1- BEN TLEMSANI zhor, Digitizing the health sector during the corona pandemic – case study of the public hospital Mohamed boudiaf in medea -, journal of legal studies, volume 09, number 02, 2023, (p 803- p 827).
- 2- GAFFOUR fatna, The role of electronic administration in activating the principale of neutrality in front of public utilities and improving public service, economic and management research journal, volume 15, number 01, 2021,(p 89 – p 108).