

الرقابة الإدارية كآلية مكتملة لتفعيل جودة خدمات المرفق العمومي
Administrative Control As Complementary Mechanisms To Activate
The Quality Of Public Utility Services

د. خرشي الهام، أستاذ محاضر قسم (أ)
جامعة محمد لمين دباغين - سطيف 2
kharchi_droit@yahoo.fr

*ط.د. سراي حورية
جامعة محمد لمين دباغين - سطيف 2
h.serrai@univ-setif2.dz

عضو بمخبر تطبيقات التكنولوجيا الحديثة
على القانون

تاريخ النشر: 2022/06/10	تاريخ القبول: 2022/05/18	تاريخ الارسال: 2021/11/09
-------------------------	--------------------------	---------------------------

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية الى إبراز دور الرقابة الإدارية في مجال النشاط الإداري للنهوض بجودة ونوعية الخدمات المقدمة من المرافق العمومية، فبالرغم من اعتماد الدولة على الرقابة التقليدية إلا أن التطور التكنولوجي فرض نوع ثاني من الرقابة هي الرقابة الإدارية الالكترونية وهو ما أخذت به بعض الإدارات والمؤسسات العمومية في نظمها الرقابية وهو ما سنوضحه في هذا البحث.

توصلت الدراسة الى أن الرقابة الإدارية بنوعها جزء لا يتجزأ من نمطي الإدارة التقليدية أو الالكترونية، وأن العمل بالرقابة الادارية الالكترونية لا يزال يعترضه الكثير من التحديات والصعاب سواء ما تعلق منها بالجانب البشري كالأمية الالكترونية أو الجانب التنظيمي كضعف الإطار القانوني والتشريعي.

الكلمات المفتاحية: الرقابة الإدارية التقليدية، الرقابة الإدارية الالكترونية، الجودة، النشاط الإداري، المرفق العام.

*المؤلف المرسل: سراي حورية

Abstract:

This paper aims to highlight the role of administrative control in improving the quality of services provided by public utilities in the field of administrative activity. Despite the state's reliance on traditional control, technological development obliged some public administrations and institutions to use another type of control, is electronic administrative control.

The study concluded that both types of administrative control are an integral part of the traditional or electronic management patterns. However, electronic administrative control usage faces many challenges and difficulties, whether related to the human aspect like the electronic inexperience or the organizational aspect like the weakness of the legal and legislative framework.

Keywords: Administrative Control, Electronic Administrative Control, Electronic Management, Quality, Administrative Activity, Public Utility.

مقدمة:

الرقابة الإدارية وظيفة أساسية من وظائف الإدارة تأتي بعد التخطيط و التنظيم والتوجيه، فهي تعد حجر زاوية في الإدارة كونها تقوم بوظيفة أساسية في الدولة، وتطور دورها بتطور دور الدولة من دولة حارسة الى دولة متدخلة في كافة القطاعات و الميادين، فهذا التدخل يتطلب وجود رقابة فعالة على أداء مختلف الأجهزة الإدارية لوظائفها بكفاءة وفاعلية، وفي ظل انتشار الانترنت و استخدام التقنيات الحديثة في مجال التكنولوجيا الإعلام و الاتصال التي مست جميع مناحي الحياة بما في ذلك نشاط الإدارة، وبالنتيجة تأثرت الرقابة الإدارية بهذه الوسائط الالكترونية وظهر مفهوم جديد يسمى بالرقابة الإدارية الإلكترونية، ساهمت في تطوير دور الرقابة من مجرد التحقق من أن نشاط المرفق العمومي يمارس في حدود القانون الى التأكد من أن هذا النشاط يمارس بسرعة ويقدم خدمات ذات نوعية وجودة للمواطنين في حدود القانون أيضا، و من هنا تبرز أهمية هذه الدراسة في البحث عن الدور الذي يمكن أن تلعبه الرقابة الإدارية الالكترونية في ظل توجه الدول و من بينها الجزائر نحو التحول الى نمط الإدارة الالكترونية و منه التحول الى نظم الرقابة الالكترونية، و لإبراز هذا التوجه نذكر على سبيل المثال إنشاء جامعة محمد بوضياف بالمسيلة على موقعها الالكتروني منصة للشكاوى، لكن في المقابل لا يمكن إنكار وجود رقابة إدارية تقليدية قوية بمقوماتها لا تزال تساهم في تفعيل جودة الخدمة العمومية، و تأسيسا على ذلك تتمحور

إشكالية هذا البحث حول مدى مساهمة الرقابة الإدارية بنوعها (التقليدية والالكترونية) في تحسين جودة خدمات المرفق العمومي؟

و هو ما سوف نتطرق له من خلال المبحثين التاليين:

المبحث الأول: الرقابة الإدارية إطار مفاهيمي

المبحث الثاني: جودة الخدمة العمومية بين مقومات الرقابة الإدارية التقليدية والرقابة الإدارية الالكترونية كآلية مكتملة لها

المبحث الأول: الرقابة الإدارية إطار مفاهيمي

تعد الرقابة الإدارية من أهم الوسائل و الآليات التي تستعملها الإدارة في القيام بنشاطها و مهامها الإدارية، و نظرا للتطور التكنولوجي الحاصل في ميدان العمل الإداري، كان لزاما أن تتطور هذه الرقابة لتتماشى مع النشاط الالكتروني الجديد، خاصة مع ظهور المرفق العمومي الالكتروني، ومن هنا ظهر ما يعرف بالرقابة الإدارية الالكترونية، وقبل الخوض في تعريف هذه الرقابة وسرد خصائصها، لابد أن نتطرق الى "الرقابة الإدارية التقليدية"¹ من خلال التركيز على مفهومها وأهميتها و أهدافها لتبيان دورها في تفعيل جودة الخدمة العمومية.

المطلب الأول: مفهوم الرقابة الإدارية التقليدية

يختلف مفهوم الرقابة باختلاف الأنظمة الموجودة في الدولة سواء كانت اجتماعية أو سياسية أو إدارية ففي الصين مثلا تعتبر الرقابة إحدى السلطات الخمس في الدولة²، وقد تختلف الرقابة داخل الدولة الواحدة من فترة زمنية الى أخرى.

الفرع الأول: المفهوم اللغوي والاصطلاحي للرقابة الإدارية التقليدية

أولا: المفهوم اللغوي

كلمة الرقابة مشتقة من الفعل راقب يراقب مراقبة، بمعنى تابع الشيء الى نهايته³ والرقيب تعني (الحافظ و المنتظر و الحارس الأمين)، فقد جاء في قوله تعالى (إن الله كان عليكم رقيبا) و فسرهما المفسرون بأنها تعني «إن الله كان على الناس حفيظا»، فالرقيب تعني الحفيظ والرقابة تعني المحافظة⁴، كما قد تعني التقصي، الفحص، المحاسبة، الإشراف، التفتيش، و المراجعة، و التحقيق، الاستفسار عن غامض.

و كلمة controle مشتقة من كلمتي contre-role اللتان تعبران عن الدور أو العمل الذي يتخذ لمواجهة دور أو عمل آخر⁵.

ثانيا: المفهوم الاصطلاحي

لم يستقر الفقه على بيان معنى محدد لمصطلح الرقابة، لهذا جاءت تعاريف الفقهاء متعددة تارة تقترب من المعنى الحقيقي و تارة أخرى تبتعد عن هذا المعنى، ذلك أن للرقابة جانبان احدهما فني يعنى بمبادئ و أساليب مباشرتها وهو ما يطلق عليه تسمية علم الإدارة العامة، و في هذا الإطار تم تعريف الرقابة بأنها: (عمل من أعمال الإدارة تستهدف التأكد من أن الموارد المتاحة تستخدم أفضل استخدام ممكن لتحقيق الأهداف التي تسعى الإدارة الى تحقيقها)⁶، و انتقد هذا التعريف لأنه حصر موضوع الرقابة في جهة الإدارة فقط، بينما الرقابة بمفهومها العام تعني التحقق من أن التنفيذ يتم وفقا للتوجيه المحدد في خطة العمل و ضمن القواعد و الأهداف المقررة، في حين أن الجانب الآخر للرقابة هو الجانب القانوني الذي يعالج الكيفية التي يجب أن يكون عليها ترتيب الإدارة من الناحية القانونية، أي مجموعة القواعد القانونية التي تبين تشكيل الهيئات الرقابية و الاختصاصات المخولة لها و السلطات التي تستند إليها⁷، وفي هذا الصدد يعرف جانب من الفقه الرقابة بأنها: (تلك الوسائل و الإجراءات التي يفرضها القانون لغرض التحقق من قيام الشخص "طبيعيا كان أو معنويا" بنشاطه طبقا لأحكام القانون وفي إطار السياسة الاقتصادية المقررة)، وقد قصر هذا التعريف مفهوم الرقابة على صورة الرقابة اللاحقة دون الرقابة السابقة، و هو ما لا يمكن اعتماده بالنظر الى مزايا الرقابة السابقة في الحد من الفساد الإداري و المالي⁸.

ومما سبق فالرقابة عملية إدارية تهدف الى حماية مبدأ المشروعية والسير الحسن للإدارة مستخدمة في ذلك الوسائل الإدارية و القانونية معا⁹، فهي تشكل حلقة هامة في العملية الإدارية، ذلك أنها تعتبر احد العوامل المؤدية إلى تحقيق النجاح والتفوق في مرحلة التنمية، فالبعض يشبه الرقابة داخل الهيئة الإدارية بالجهاز العصبي للإنسان أو البوصلة بالنسبة للربان، فبواسطتها يمكن التأكد بان سير العمل يتم في إطاره الصحيح¹⁰.

الفرع الثاني: أهمية الرقابة الإدارية التقليدية وأهدافها

أولا: أهمية الرقابة الإدارية التقليدية

تؤكد أهمية الرقابة في كافة نواحي العمل الإداري، وتتمثل هذه النواحي في:

أ) من الناحية الإدارية:

- 1- تساهم الرقابة في إلزام الهيئات الإدارية باحترام المشروعية القانونية في جميع أعمالها و تصرفاتها و الكشف عن الانحرافات و المشكلات العملية بشكل يكفل حسن سير الأعمال بكفاءة و فاعلية.
- 2- تساهم في ضمان استقامة و نزاهة الموظفين و العاملين و التأكد من قيامهم بأعمالهم بكل أمانة و مصداقية ومنه الحد من ظاهرة الفساد بجميع صوره.
- 3- التأكد من توافق ما تم تنفيذه مع ما هو مخطط له و بخلافه يتوجب تحديد الانحرافات و بيان أسبابها.¹¹

ب) من الناحية الاقتصادية:

- 1- التأكد من كفاءة و حسن أداء السلطات لما تعهدت بانجازه من أعمال و خدمات بأقل قدر من الجهد و النفقات و في الموعد المقرر.
- 2- تكفل الرقابة حسن تقدير التناسب القائم بين التكلفة و العائد، و بين أدوات الإنتاج المستخدمة و الناتج عن تشغيلها.¹²

ت) من الناحية المالية:

- 1- تشكل الرقابة وسيلة فعالة بيد السلطات القائمة على متابعة نشاط المؤسسات الإدارية أو السلطات القائمة على تنفيذ الموازنة العامة، من خلال مراقبة مدى تطابق النفقات مع الإيرادات.
 - 2- منع الإسراف و التبذير و سوء استخدام الأموال العامة، عن طريق وضع آليات محددة للمراقبة و محاربة الفساد بكل أنواعه، حفاظا على تبديد المال العام أو استغلاله للمصالح الشخصية على حساب المصلحة العامة.¹³
- ث) من الناحية الأمنية: تبحث الرقابة في سلامة الوسائل المستخدمة لحماية الأصول المالية للهيئة الإدارية و الموظفين بها.¹⁴

ثانيا: أهداف الرقابة الإدارية التقليدية

تطورت أهداف الرقابة عامة بالتزامن مع التطور الاجتماعي والاقتصادي و السياسي، و بالتالي لم يعد دور الرقابة قائما على أساس كشف الانحرافات و الأخطاء، بل صار لها دور ايجابي يهدف الى الوقوف على مواطن الخلل و بيان أسبابه وكذلك بيان سبل تجنب الوقوع

فيه مستقبلا، أي تحول دور الرقابة في العملية الإدارية من الدور العلاجي الى الدور الوقائي¹⁵. ويمكن تلخيص أهداف الرقابة في ما يلي:

1- ضمان الأداء الصحيح للمهام و الواجبات من خلال محاولة تحديد مواطن الأخطاء والانحرافات والعمل على إصلاحها وترشيدها؛

2- حماية أموال الدولة من السرقة و تبديدها و استغلالها للأغراض الخاصة؛

3- المساهمة في القضاء على الفساد الإداري و المالي، من خلال ضمان عدم تعطيل الأعمال، أو استغلال المنتفعين بالخدمة، أو إساءة استغلال السلطة من طرف الموظفين؛

4- توفر الرقابة إمكانية الإصلاح الإداري، و تحسين أوضاع المرافق العمومية، فدور رقابة لن يتم اكتشاف الانحرافات و الأخطاء، مما يساعد على انتشار الفساد والفوضى داخل المرفق العام¹⁶؛

5- تحسين الأداء الحكومي، وزيادة الثقة بين المواطن ومختلف الهيئات الإدارية، ذلك أن الرقابة و التقييم يعتبران من أهم الآليات المكتملة لتفعيل جودة الخدمات المقدمة من طرف مختلف المرافق العمومية¹⁷.

المطلب الثاني: ماهية الرقابة الإدارية الالكترونية

في ظل التطور التكنولوجي و المعلوماتي المذهل، والانتقال من الاقتصاد التقليدي الى الاقتصاد الرقمي، ومن الإدارة التقليدية (إدارة الأشياء كالأبنية و الأصول المادية) الى الإدارة الإلكترونية (المبنية على الرقميات و الشبكات و العلاقات و التفاعلات)¹⁸، فالسؤال الذي يطرح نفسه هو: ماذا عن الرقابة في عصر الإنترنت وشبكات الأعمال؟¹⁹

الفرع الأول: مفهوم الرقابة الإدارية الالكترونية

أولا: تعريف الرقابة الإدارية الالكترونية

تعتبر الرقابة الإدارية الالكترونية ثمرة التطور الهائل في التقدم التكنولوجي في الوقت الحاضر، لم تحظى باهتمام كبير من جانب الفقهاء، و جاءت محاولات تعريفها متواضعة باعتبارها من المصطلحات المستحدثة في العمل الإداري.

فالبعض يعرف الرقابة الإدارية الالكترونية بأنها: "الرقابة التي تعتمد على تقنية المعلومات الإدارية حيث أصبحت أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولا بأول و في الوقت الحقيقي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير، و تعرف إجرائيا

بأنها: (استخدام التقنية الحديثة في عملية الرقابة على أداء الموظفين لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية وان كل شيء يسير وفق المخطط له مسبقاً)²⁰.

البعض الآخر يرى بأنها: (عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحرافات أول بأول نتيجة التداخل الكبير بين حدود المسؤولية الإدارية للمديرين و المسؤولية التنفيذية للعاملين فالجميع يعملون في الوقت نفسه لانجاز المهمة نفسها)²¹.

عرفت أيضا بأنها: (ممارسة العملية الرقابية باستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات المتخصصة، مما يتيح لمتخذي القرار القدرة على رصد الانحرافات بأقل جهد ووقت ممكن وبنتائج عالية الدقة، مع الأخذ بعين الاعتبار معايير تعزز الجانب الرقابي في الأنظمة العاملة في المؤسسة)²².

كما تعرف الرقابة الإدارية الالكترونية بأنها أسلوب متكامل لأتمتة الأعمال الرقابية لغايات تدفق العمليات الإدارية إلكترونيا و توثيقها وفق تطبيقات الكترونية ممنهجة، وتعني القدرة على استخدام الحاسوب للتأكد من صحة أداء الأعمال و الأنشطة المختلفة من قبل المسؤولين، وفقا للخطة و البرامج المحددة مسبقا، بما يكفل تحقيق أهداف المنظمة بأعلى كفاءة اقتصادية ممكنة، ومن ثمة تحديد الانحرافات عن الخطط الموضوعية، للتمكن من اتخاذ الإجراءات العلاجية و التصحيحية بما يمنع وقوعها مستقبلاً²³.

من خلال مختلف التعاريف التي أوردناها نجد أن الرقابة الالكترونية لا تختلف عن نظيرتها التقليدية سوى من جانب الوسائل المتبعة في الرقابة و التقييم، حيث يغلب في الرقابة الالكترونية استخدام الوسائل الالكترونية مثل شبكة الإنترنت أو جهاز الكمبيوتر. وعليه فإن مفهوم الرقابة الإدارية الالكترونية يأخذ ثلاثة أبعاد رئيسية هي:

1- البعد الأول: يتصل بالمراقبة و المراجعة و تصحيح الأخطاء و كشف الانحرافات

بصورة مستمرة بغية تحسين كفاءة الأداء وخفض التكاليف.

2- البعد الثاني: يخص حماية النظام من كل أشكال التخريب و الاختراق و الاستخدام

غير الشرعي و النفاذ غير المخول الى قواعد البيانات و المعطيات، بالاضافة الى جرائم الحاسوب و الانترنت.

3- البعد الثالث: يتصل بتقسيم أنشطة و عمليات نظام الرقابة الإدارية الالكترونية

وتحليل نتائج التكاليف من منظور شامل ومتكامل انسجاما مع حقيقة أنه من غير

المفيد وجود نظم باهظة تكاليف²⁴.

ثانيا: خصائص وأهمية الرقابة الإدارية الإلكترونية

أ) خصائص الرقابة الإدارية الإلكترونية: يمكن تلخيص أهم خصائص الرقابة الإلكترونية كالآتي :

- 1- سهولة الفهم من مستخدميها ؛
- 2- امتلاك قاعدة معلومات تحتوي على معلومات عن أداء أنشطة الهيئات الإدارية تكون جاهزة عند الحاجة لها؛
- 3- تحقق هذه الرقابة، الموازنة بين التكلفة والمردود؛
- 4- المرونة والتكيف مع المتغيرات والظروف البيئية بعكس الرقابة التقليدية²⁵؛
- 5- من أهم خصائص الرقابة الإلكترونية هو إمكانية العمل عن بعد فالمرقب أو المفتش يمكن أن يؤدي عمله من أي مكان و بأي وقت و دون الحاجة للحضور الى موقع العمل، مما يجنبه الكثير من المخاطر والجهد والوقت، هذه الرقابة تبدأ من مجرد كبسة زر من أي مكان وهو ما يسهل عملية الرقابة؛
- 6- تساعد البرامج الرقابية في إمكانية تحديد الانحرافات والتجاوزات وإعطاء التنبيه بشكل الكتروني لحظي، من خلال البرامج الرقابية دون الحاجة إلى تدخل المراقب في عمليات البحث والتحري؛
- 7- من خصائص الرقابة الإدارية الإلكترونية أو الرقابة الذكية هي التركيز على الجوانب المهمة و المؤثرة في أداء الهيئات والمؤسسات العمومية لمهامها، والتي تكون حاسمة في تحديد فشل أو نجاح المرفق العمومي في أداء نشاطه الإداري²⁶.

ب) أهمية الرقابة الإدارية الإلكترونية: نظرا للدور الكبير الذي تلعبه الرقابة الإدارية الإلكترونية في الكشف عن مواطن الخلل والقصور في النشاط الإداري للمرفق العمومي وكذلك للموظف العام في القيام بمهامه، و في تصحيح الأخطاء والتجاوزات أثناء عملية تنفيذ البرامج والسياسات، مما منح هذا النظام الرقابي أهمية كبيرة تمثل في:

- 1- تعتبر الرقابة الإدارية الإلكترونية أداة للتأكد من حسن تنفيذ السياسات والبرامج والمخططات الموضوعية باستخدام الكمبيوتر؛

- 2- تساعد على تحقيق الأهداف المتعلقة بتحسين مستوى الخدمات المقدمة من طرف الموظفين، و حماية الأموال العمومية من التلاعب وسوء الاستخدام ؛
- 3- تلافي مخاطر التعامل الورقي و ايجاد منحنى جديد للعمل، والاستفادة من الفرص المتاحة في استخدام التكنولوجيا المتقدمة²⁷؛
- 4- تعزز هذه الرقابة من استقامة ونزاهة الموظفين والعاملين، والتأكد من قيامهم بأعمالهم بكل أمانة و مصداقية، و بالتالي تساهم في تعزيز الشفافية والحد من الفساد الإداري والمالي ؛
- 5- تظهر أهمية هذه الرقابة من خلال ما توفره من دقة في البيانات والمعلومات، بحيث تساهم في الحيلولة دون حدوث أي تهاون في تحصيل الإيرادات أو زيادة في النفقات، وكذلك امكانية تحديد الانحراف والتجاوز بسهولة وفي نفس وقت وقوعه، فهذا النوع من الرقابة يتيح امكانية اتخاذ القرار المناسب؛
- 6- تساهم هذه الرقابة في تعزيز مبدأ المشروعية من خلال الزام الهيئات الإدارية على احترام هذا المبدأ في جميع أعمالها وتصرفاتها، فالكشف المبكر عن الانحراف والخطأ و التجاوز يساعد في تطوير الأداء الفردي والتنظيمي بالشكل الذي يساهم في حسن سير نشاط المرفق العام بكفاءة و فاعلية²⁸.

الفرع الثاني: متطلبات الرقابة الإدارية الالكترونية

لقيام الرقابة الإدارية الإلكترونية بوظيفتها على أكمل وجه تحتاج إلى توفر متطلبات تنظيمية وبشرية ومتطلبات تقنية وأخرى تتعلق بالحماية والأمن.

أولاً: المتطلبات التنظيمية والبشرية

(أ) المتطلبات التنظيمية: يعتبر البناء التنظيمي من أهم العوامل الذي يسهل استخدام التقنية والتكنولوجيا الحديثة و تشمل المتطلبات التنظيمية ما يلي:

- 1- بناء تنظيمي مناسب للعمل الإلكتروني من خلال تحديد المهام والوظائف بدقة و وضوح بين مختلف الهيئات و المصالح الإدارية و علاقتها مع الإدارة المركزية و كذا علاقتها مع بعضها البعض، بغية ضمان استمرارية النشاط الإداري والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة²⁹.
- 2- الثقافة التنظيمية و تتمثل في مجموعة القيم والمبادئ التي تحكم سير عمل المرافق تجاه الموظفين والمواطنين معا، والطريقة التي يتم من خلالها

انجاز المهام فيها، فوجد رقابة إدارية إلكترونية متماسكة يتطلب وجود ثقافة تنظيمية ملائمة.

3- تبني الهيئة الإدارية أهداف واضحة تسعى إلى تحقيقها وهذا عن طريق توفير قنوات اتصال بين مختلف الهيئات الإدارية من أجل تحقيق رقابة فعالة³⁰.

ب) المتطلبات والمهارات البشرية: تعد الموارد البشرية الثروة الأساسية في عمليات الرقابة الإدارية الإلكترونية، ذلك أن العنصر البشري مهم لتشغيل هذه الأنظمة الرقابية، كونه يظم كل الخبرات المطلوبة من مبرمجين ومحللين ومهندسين³¹، وعليه يعتبر المورد البشري رأس المال الفكري القابل للتكيف مع الظروف والتكنولوجيا المتغيرة³² ومن أهم المتطلبات البشرية هي:

1- ضرورة الاهتمام بالجانب التدريبي وبناء القدرات لمواكبة التطور التكنولوجي والمعرفي المذهل، ونشر ثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية وتأمين بنية تحتية متطورة تكون قادرة على خلق وتأمين التواصل، ونقل المعلومات بين مختلف الهيئات والمؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

2- وجود الإرادة السياسية الحقيقية لتفعيل وتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية التي تعمل على تهيئة البنية اللازمة والمناسبة لعمل الرقابة الإدارية الإلكترونية في كافة الهيئات والمؤسسات الإدارية.

3- تبني منظومة تشريعية وقانونية تواكب التحول من نمط الإدارة التقليدية إلى نمط الإدارة الإلكترونية، فوجود النص القانوني يضيف على عمل الإدارة الإلكترونية بصفة عامة وعلى الرقابة الإلكترونية بصفة خاصة المشروعية والمصادقية³³.

ثانياً: المتطلبات التقنية

تشكل هذه المكونات حجر الأساس لموضوع الرقابة الإدارية بوسائل الإلكترونية، وتتمثل في الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح التحول إلى الرقابة الإلكترونية وهي:

1- الأجهزة والمعدات: مثل الحواسيب الآلية ومخازن المعلومات وبنية تحتية متطورة لشبكات الاتصالات والبيانات تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل

المعلومات بين مختلف الهيئات الإدارية، وكذلك نقل البيانات بين هذه الهيئات والمواطن من جهة أخرى .

2- البرمجيات³⁴ (Software): تضم البرمجيات جميع أنواع البرامج ذات القدرة على معالجة المعلومات وإجراء العمليات اللازمة عليها، هذه البرمجيات تتمكن الأجهزة الرقابية من بناء قواعد المعلومات الخاصة بها للحالات المختلفة والرجوع إليها عند الحاجة لها³⁵.

ثالثا: متطلبات الحماية والأمن

تعد مسألة توفير الحماية للبيانات والمحافظة على أمن وخصوصية نظام المعلومات من المشاكل التي تزداد حدتها مع ازدياد التطور التكنولوجي، الأمر الذي دعا الدول إلى محاولة جعل منظومتها التشريعية تسير هذا التطور، ولقيام رقابة الكترونية فعالة يجب توفير الأمن الإلكتروني و السرية الإلكترونية ذات مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث، وضرورة التركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد³⁶.

المبحث الثاني: جودة الخدمة العمومية بين مقومات الرقابة الإدارية التقليدية والرقابة الإدارية الالكترونية كآلية مكتملة لها

لا يمكن إنكار الدور الذي تقوم به الرقابة الإدارية التقليدية من خلال المقومات التي تقوم عليها و التي ساهمت ولا تزال تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية، لكن في المقابل التطور العلمي الهائل و ما أفرزه من نمط الإدارة الالكترونية، فرض على الدول ومن بينها الجزائر أن تسير هذا التطور بالتحويل نحو نظام الرقابة الإدارية الالكترونية الذي تأخذ به المؤسسات الاقتصادية، و لإبراز هذا التطبيق الذي بدأت الإدارة العمومية التوجه إليه نذكر على سبيل المثال منصة الشكاوي لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

المطلب الأول: مقومات الرقابة الإدارية كآلية مكتملة لتفعيل الجودة داخل المرفق

العمومي

ما زالت الرقابة الإدارية التقليدية مهمة كونها تقوم على مقومات تساهم في جودة الخدمة العمومية على الرغم من تحول الدولة نحو نمط الإدارة الالكترونية الذي فرض عليها التحول نحو النظم الرقابية الالكترونية في العديد من المجالات وهو ما سنبينه في الفرع الثاني.

الفرع الأول: مقومات الرقابة الإدارية التقليدية

تقوم الرقابة الإدارية على مقومات تساهم في تحقيق أهدافها نذكر منها:

أولاً: الوضوح والمرونة والاقتصاد³⁷

يتعين أن يكون هناك نطاقاً متكاملًا للرقابة، بحيث يضمن أن تكون عملية الرقابة بسيطة الإجراءات وسهلة الفهم، قائمة على معايير سهلة ومرنة ومفهومة تجعلها قادرة على التكيف مع جميع الظروف الطارئة والحديثة³⁸

1- الرقابة الفعالة هي الرقابة التي تتسم بالمرونة الكافية تسمح لها بالتعامل مع كل المتغيرات وقدرة الجهات التي تتولى عمليات الرقابة على مراعاة طبيعة نشاط الهيئة التي يقومون برقابة تصرفاتها³⁹؛

2- لزيادة كفاءة وفعالية هذه النظم الرقابية يجب أن تتلاءم عملية الرقابة مع طبيعة النشاط المؤدى، بمعنى أن لا يقتصر دورها على مجرد اكتشاف الأخطاء والانحرافات، بل يجب أن يقوم بدراستها وتحليلها واقتراح انسب الحلول لها أو أفضل الطرق لمعالجتها بما يساعد تلافي آثارها السلبية في الوقت المناسب أو منع حدوثها مستقبلاً⁴⁰. وهو ما تحققه الرقابة الإدارية الإلكترونية ذلك أنها تحقق نوعاً من التنظيم والفعالية يمكن السلطات الإدارية من معرفة كيفية سير العمل لتحقيق الأهداف واكتشاف الأخطاء والانحراف والعمل على إصلاحه⁴¹، فهي تضمن اقتراح البدائل والحلول والإجراءات والقرارات التصحيحية المناسبة⁴².

3- من بين أهم مقومات الرقابة الفعالة هي قلة التكاليف أي لا تنجر عليها مبالغ مالية تثقل كاهل الإدارة وفي نفس الوقت يجب توحيد أوجه الرقابة، فتعدد صورها ينتج عنه تعدد النتائج، وبالتالي يؤدي إلى عرقلة اتخاذ القرارات مما يعرقل انتظام واضطراد سير خدمات المرفق العمومي⁴³.

ثانياً: تعزيز الثقة بين جميع فواعل العملية الرقابية

لتحقيق الرقابة لأهدافها ينبغي أن يسود العلاقة بين الجهة الرقابية والجهة المشمولة بالرقابة الثقة والتعاون، بمعنى أن لا يكون القائمون على الرقابة مهمتهم هي تصيد الأخطاء⁴⁴، بل يجب أن تسود عملية الرقابة أجواء الثقة والأمان بين الرئيس والمرؤوسين حيث يستطيع الجميع مناقشة النظم الرقابية وتقييمها وحتى تعديلها⁴⁵، فالرقابة الفعالة يجب أن تتم بطريقة يشعر معها العمال والموظفون أنهم أداة لمساعدتهم على تحسين مستوى أدائهم وليس

لتعقب أخطائهم وزلاتهم، مع ضرورة أن يتحلى القائمون على العملية الرقابية بالنزاهة والحياد⁴⁶، ويجب على المشرع أن يسن قوانين تعزز وتحمي استقلالية الجهات التي تتولى عمليات الرقابة، بالإضافة إلى ضرورة الاهتمام بتكثيف الدورات التكوينية التي تزيد في تنمية قدرات القائمين على عمليات الرقابة مما ينعكس إيجابا على أدائهم، كما يجب أن تواكب هذه المنظومة القانونية التطورات العملية الحديثة⁴⁷.

الفرع الثاني: الرقابة الإدارية الالكترونية كآلية مكتملة لتفعيل جودة الخدمة العمومية

أثبت الواقع أن طرح فكرة الجودة في النصوص القانونية لا يكفي وحده بل يجب إعمال رقابة دورية ودقيقة حول النوعية والجودة، فالتقييم والرقابة الدورية هي السبيل الوحيد لإنجاح مقارنة الجودة، هذا المشكل لا يطرح بالنسبة للقطاعات المسيرة في إطار عقود الامتياز و القطاعات المؤطرة بسلطات ضبط في المجال لأن هذه السلطات هي المكلفة بضبط المجال والرقابة والتقييم والتحيين الدوري لمقاييس النوعية والجودة وفق التطورات التي يعرفها المجال، فالمشكل يطرح في الإدارات والمؤسسات العمومية و يزداد حدة إذا تعلق الأمر بالخدمات العمومية و خاصة الخدمات الإدارية⁴⁸، هذه الخدمات التي تشهد في كثير من الأحيان ترددي في نوعيتها مما سببت حالة تدمير لدى المواطن، هذا التدمير دفع الدولة للتفكير في ضرورة تحسين صورتها عن طريق تبني مقارنة الإدارية الالكترونية التي من بين مميزاتها خلق نوع من الشفافية للجهاز الإداري و المرنة و السرعة و الدقة .

أولا: التبنى التدريجي للرقابة الالكترونية في المنظومة القانونية الجزائرية

بسبب مختلف المشاكل الإدارية و التسييرية دفعت القطاع العام الى البحث عن حلول لها و ليس هناك انسب من تغيير نمط إدارته و تحويله من الأسلوب الذي يتميز بالبيروقراطية الشديدة و بطء و تعقيد إجراءاته الى الأسلوب الالكتروني المرن و السريع للخروج من المشكلات المطروحة⁴⁹، وكانت الجزائر من بين الدول التي قررت مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من خلال إطلاقها لمشروع «الجزائر الإلكترونية سنة 2008»، هذا المشروع يندرج ضمن رؤية استراتيجية رامية الى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة و السريعة في مجال العلم⁵⁰، وكذلك ضمن التحول للخدمات الرقمية و هذا كله بهدف تحسين و تطوير خدمات المرفق العمومي⁵¹.

يمثل توجه الجزائر نحو الرقمنة مرحلة مهمة في ارهاصات الانتقال نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى الإدارات، و التحول الى الخدمات و الأعمال الالكترونية في المؤسسات و الإدارات الحكومية، وجعل هذا التحول الالكتروني كأداة لتطوير وإصلاح الخدمة العمومية⁵²، وعملت الجزائر على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تطوير بنيتها التحتية بإنشاء مركز البحث العلمي و التقني سنة 1986 التابع لوزارة التعليم العالي و البحث العلمي⁵³، وفي سنة 1999 تم الربط بين ايطاليا و الجزائر ضمن مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو لإقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا حيث تمثل الجزائر نقطة محورية للشبكة في شمال افريقيا⁵⁴، وتم تدعيم هذا الجانب المتعلق بالانترنت بنصوص تنظيمية متعلقة بكيفية وضع المعايير و الشروط الخاصة بكيفية وضع الانترنت و الاستفادة من خدماتها، من خلال المرسوم التنفيذي رقم 98-257⁵⁵ المؤرخ في 25 أوت 1998 المتعلق بضبط شروط و كفاءات إقامة خدمات الإنترنت و استغلالها، و المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 و المتعلق بضبط شروط و كفاءات إقامة خدمات انترنت و استغلالها.

يندرج مشروع الجزائر الإلكترونية ضمن برنامج الحكومة الذي اعد خطة بذلك تتشكل من ثلاثة عشر محورا يمتد لخمس سنوات مقبلة هذه المحاور تتمثل في:

- 1- تسريع و تيرة استعمال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في الادارة العمومية.
- 2- تسريع وتيرة استعمال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في المؤسسات.
- 3- إطلاق آليات و حوافز تمكن المواطنين من استعمال تجهيزات و شبكات تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.
- 4- دفع عجلة الاقتصاد الرقمي.
- 5- تعزيز البنى التحتية للاتصالات ذات التدفق العالي و العالي جدا.
- 6- تنمية المهارات البشرية.
- 7- تعزيز البحث التطويري و الابتكار.
- 8- تحيين الإطار القانوني الوطني (التشريعي و التنظيمي).
- 9- الإعلام و الاتصال.
- 10- تامين التعاون الدولي.
- 11- آليات التقييم والمتابعة.

12- الإجراءات التنظيمية.

13- الإمكانيات المادية.

يعكس هذا المشروع جملة من الأهداف والإجراءات تتمثل في:

1- تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات والمؤسسات العمومية والشركات بهدف رفع مستوى أدائها .

2- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية من أجل تمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات هذه التكنولوجيا من خلال العمل على توسيع شبكة الاتصالات ذات التدفق العالي والعالي جدا لتشمل كامل التراب الوطني⁵⁶، وفي هذا الصدد نذكر بعض الأرقام التي أوردها مركز البحوث في الاقتصاد التطبيقي من أجل التنمية، أن عدد مقاهي الإنترنت في الجزائر لسنة 2008 بلغ 9300 و 51504 كشك متعدد الخدمات، في حين بلغ عدد خطوط الهاتف 3.5 مليون أو أكثر من 700 ألف حاسوب و 18384 حاسوب في المتوسطات و 24848 بالثانويات و 45000 بالجامعات و 20000 بمراكز التكوين المهني وعلى مستوى المؤسسات 58 % لها عنوان إلكتروني، مقابل 29 لها موقع ويب، في حين بلغت نسبة الدخول إلى الإنترنت 41 %⁵⁷.

3- تطوير الكفاءات البشرية من خلال وضع اجراءات ملموسة في مجال التكويني والتأطير الجيد.

4- تدعيم ثلاثية البحث والتطوير والابتكار وتحسين الإطار القانوني لها ليتماشى ومتطلبات المجتمع المعلوماتي⁵⁸.

5- وضع نظام خاص لمؤشرات المتابعة والتقييم لجس نبض تداعيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن من جهة، ومن جهة ثانية التقييم الدوري لتطبيق استراتيجية الجزائر الإلكترونية⁵⁹.

ثانيا: تطبيق الرقابة الإدارية الالكترونية في بوابة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

لعل أهم خاصية اتسمت بها الرقابة التقليدية هي أنها رقابة موجهة للماضي، فهذه الرقابة لا يكون ممكنا انجازها فور القيام بما هو فعلي أو ما هو مخطط له، وهذا راجع على الأقل لسببين هما أن هذه الرقابة عادة ما تتم بشكل دوري (شهري أو فصلي أو سنوي)، والثاني يعود الى يعود إلى نظام التقارير القائم على جمع البيانات و المعلومات من جهات

متعددة لتأتي بعدها مرحلة الجدولة والتحليل، وفي الأخير كتابة التقرير النهائي الذي يرفع إلى الرئيس ينتج عن كل هذا ما يعرف بالفجوة الزمنية (Time Gap) بين تاريخ تقديم التقرير والتاريخ الذي تحدث عنه مضمون التقرير، هذه الفجوة الزمنية تكون مسؤولة عن فجوة الأداء (Performance Gap) بين اكتشاف انحراف ما هو فعلي عما هو مخطط عند أول تباعد يظهر بين الاثنين⁶⁰.

يستخدم نموذج "الرقابة الإلكترونية" في الوقت الحاضر بموقع جامعة محمد بوضياف بالمسيلة التي تعد مثالا جيدا على ذلك، حيث وفي مقابلة مع السيد مدير الجامعة كمال بداري أجريت يوم 2021/10/12 صرح الأخير أن هذه المنصة تم إنشاؤها في إطار سياسة الحوكمة الرقمنة التي تنتهجها جامعة محمد بوضياف بالمسيلة بصفة خاصة ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي بصفة عامة والهدف من إنشاء هذه المنصة، هو خلق نوع جديد من التواصل الاجتماعي ودعم سياسة انفتاح الجامعة على محيطها الاجتماعي، وكذلك الوصول إلى رقمنة جميع الوثائق أو ما يعرف بسياسة " صفر ورقة " ، وكذلك في إطار التواصل بين مكونات الأسرة الجامعية وحوكمة فعالة والأخذ بعين الاعتبار انشغالات الأسرة الجامعية، حيث أن الجامعة تسعى إلى تجسيد شعارها " في التبسيط ازدهار " على أرض الواقع من خلال تبسيط إجراءاتها و طرقها⁶¹.

التعريف بالمنصة: تم إطلاق منصة الشكاوي بداية من الفاتح من أكتوبر 2020 وهي منصة الكترونية تساعد على التواصل المباشر بين المعني والمصلحة المراد الوصول إليها وتتم معالجة الانشغالات بشكل فوري ودائم، وذلك بتكليف مسؤول عن كل مصلحة للإجابة الفورية، والهدف من المنصة الرقمية هو التقليل من استعمال الورق، و تقريب الخدمة من المعني مباشرة، و الحد من البيروقراطية الإدارية، كما أن استعمالها سهل و متاح في أي وقت.

عمل المنصة: يتولى عملية تسيير هذه المنصة مديرية الرقمنة بالجامعة التي تضم فريقا مؤهلا في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و يتم من خلالها معالجة مختلف الشكاوي والاستفسارات والتساؤلات التي تصل إلى المنصة الإلكترونية من طرف مختلف مكونات الأسرة الجامعية وباقي المتعاملين مع هذا المرفق العمومي الحيوي، الذي تسعى الدولة جاهدة إلى تحسين نوعية وجودة الخدمات التي يقدمها عن طريق رقمنة خدمات الجامعة، و يستطيع المشاركون في هذه المنصة الوصول إليها بعد حصولهم على (حساب رقمي) مع كلمات السر

التي ترخص لهم الولوج إلى المنصة وتسجيل شكواهم ومختلف أسئلتهم واستفساراتهم. أنظر الشكل 01.

الشكل 01: شاشة الدخول إلى الموقع

المصدر: منصة الشكاوى بالموقع الإلكتروني لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة
<https://num.univ-msila.dz/doleance/public/login>

ما يلاحظ على كيفية التسجيل و الولوج أنها سهلة وبسيطة الإجراءات وهو ما تسعى الجامعة إلى تحقيقه من خلال تسهيل وتبسيط الإجراءات وكذلك زمن الاستجابة للانشغال هو سريع بالمقارنة مع الإجراءات التقليدية اين يتم تقييد الشكاوى في سجل ليتم بعد ذلك عرضه على المدير، أما هذا النوع يتيح رقابة أنية وفعالة تتحقق بمجرد نقرات بدل الرقابة بالتقارير⁶²، وفي هذا السياق بلغ عدد الشكاوى المسجلة في المنصة الى غاية و تم التكفل بالانشغالات و هو ما يمثل نسبة في هذه الحالة عند التكفل بالانشغال ومعالجته يسمى بالمراسلة المغلقة انظر الشكل 02.

هذه المنصة تساعد الرؤساء من خلال قدرتهم على تتبع الشكاوى بكل سهولة و يسر ومعرفة عددها و الاستفسار عن باقي الشكاوى العالقة، و لثمين هذا العمل تقوم الجامعة باجتماعات دورية أسبوعية تناقش فيها مختلف القضايا التي تهم الأسرة الجامعية و من بينها عملية رقمنة الجامعة الذي يدخل ضمنها عمل هذه المنصة. ويسهر مدير الرقمنة على تزويد الاجتماع بالإحصائيات الخاصة بعدد الشكاوى المسجلة خلال أسبوع و عدد المراسلات التي تم التكفل بها ومعالجتها، مما يساعد على اتخاذ الإجراءات و القرارات اللازمة بالنسبة للشكاوى العالقة(المراسلات النشطة).

تعتبر هذه المبادرة جيدة في انتظار تطويرها أكثر للاستفادة منها لأجل النهوض بقطاع التعليم العالي و البحث العلمي، ولما لا باقي قطاعات الخدمة العمومية خاصة تلك التي تستقبل جمهورا كبيرا، فحتى وان كان عمل هذه المنصة يشبه سجل الشكاوى لكن بطريقة الكترونية و هو ما يصلح ان نطلق عليه مصطلح « سجل الشكاوى الرقمي او الالكتروني »، يتم تقييد فيه مختلف الشكاوى و الاستفسارات فهذه المنصة الرقمية تعمل كقناة آنية لنقل المعلومات بشكل فوري، يمكن لها أن تلغي الفجوة الزمنية و فجوة الأداء من خلال جعل العمل الرقابي متزامنا مع وقت وقوع الانحراف، ومنه مساعدة الرئيس على التدخل من أجل معالجة الانحرافات والتجاوزات واتخاذ ما يلزم من أجل التصحيح، فهذه الرقابة الإلكترونية لها القدرة أكثر لمعرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولا بأول وبالوقت الحقيقي (Real Time)، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى الرئيس في الوقت ذاته، مما يمكنه من الإطلاع على التغيرات قبل أو عند التنفيذ وبالتالي تساعد على اتخاذ ما يلزم من إجراءات لتصحيح الانحراف⁶³، وبالتالي تكون الرقابة أكثر فاعلية و أكثر انتاجية وأكثر قدرة على الردع.

الشكل 02: مراحل تقييد الشكاوى أو الاستفسار

حورية سراي

المراسلات النشطة 0

المراسلات المعلقة 1

مراسلاتي

مراسلة جديدة

بحث:

عرض 10 سجلات

#	الموضوع	الحالة	آخر تحديث	الوكيل
لا توجد قيم في الجدول				

عرض 0 إلى 0 من 0 سجلات

السابق التالي

حورية سراي

المراسلات النشطة 0

المراسلات المعلقة 1

مراسلاتي

مراسلة جديدة

بحث:

عرض 10 سجلات

#	الموضوع	الحالة	آخر تحديث	الوكيل
413	معلق	منذ 3 أسابيع		

عرض 1 إلى 1 من 1 entries

السابق 1 التالي

حورية سراي

المراسلات النشطة 0

المراسلات المعلقة 1

طلب مقابلة مدير الجامعة من أجل بحث علمي

إعادة فتح الرسالة

المالك: حورية سراي

الهاتف:

الحالة: معلق

الأولوية: شكوى

المسؤول:

تصنيف:

تمت الإضافة: منذ 3 أسابيع

آخر تحديث: منذ 3 أسابيع

هنا يتم تقييد الإستفسار أو الشكوى

المصدر: منصة الشكاوى بالموقع الإلكتروني لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة
<https://num.univ-msila.dz/doleance/public/login>

يمكن كذلك ان تحل هذه المنصة محل التقارير الكتابية التي تأخذ الكثير من الوقت و الجهد في اعدادها و رفعها الى المسؤولين، من خلال جعل هذه التقارير تتم بطريقة الكترونية يتزامن وقت اعدادها و الاطلاع عليها مع وقت وقوع الخطأ، ما يساعد القائمين على عملية الرقابة من معرفة المتغيرات قبل او عند التنفيذ، و الاطلاع على مسار النشاط المنحرف أو الخطأ و منه اتخاذ ما يلزم من إجراءات للتصحيح، و كنتيجة لإدخال مثل هذه الآليات (الرقابة الإدارية الالكترونية) لتفعيل نظم الرقابة فإن العملية الإدارية تصبح في أجزائها المختلفة وحدة واحدة من الأدوار، بحيث يتبادل المسؤولون و الموظفون و المواطنون المعلومات فيما بينهم، مما يحول الرقابة كرصيد الى رقابة كعملية و تدفق مستمر، ولعله ما يزيد من قوة و دور الرقابة في التخطيط و التنفيذ، وبالتالي معرفة التغيرات و التصحيحات التي تأتي بها الرقابة⁶⁴.

المطلب الثاني: تقييم نظام الرقابة الإدارية الالكترونية وإشكالات تطبيقه على المرافق العمومية

مما لا شك فيه أن الرقابة الإدارية الإلكترونية تحقق استخداما فعالا لأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الانترنت بكل ما يعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة آنية «في كل وقت» وشاملة «في كل مكان» وبتكلفة و وقت «محدودين»⁶⁵، وهذا ما يجعلها تمتاز بمزايا كثيرة، وفي المقابل هناك مأخذ وصعوبات نوردتها في الفرعين المواليين.

الفرع الأول: مزايا الرقابة الالكترونية⁶⁶

للرقابة الإدارية الإلكترونية عدة مزايا نلخصها في النقاط التالية:

- 1- الرقابة الإدارية الإلكترونية تحقق رقابة بالوقت الحقيقي بدلا من الرقابة القائمة على الماضي.
- 2- الاستمرارية بمعنى أنها تولد تدفقا مستمرا للمعلومات الرقابية في كل وقت، بدلا من الرقابة الدورية المتقطعة ذات الأوقات المتباعدة.
- 3- الرقابة الإلكترونية تقلص إلى الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية ذلك أنها رقابة مستمرة فلا شيء يتفاقم داخل الإدارة أو المؤسسة دون معرفته أولا بأول.
- 4- تسمح هذه الرقابة ببناء الثقة بين العاملين داخل المرفق بالتقليل من الجهد الإداري المطلوب في الرقابة، فيكون الرئيس أقل حاجة لإظهار جهده الرقابي والاحتكاك على أساسه مع الموظفين، مما يجعل الرقابة الإدارية الإلكترونية أكثر اقترابا من الرقابة

القائمة على الثقة (Trust Based Control) بدلا من الرقابة التقليدية القائمة على أساس «العلاقات والمساءلة الرسمية».

الفرع الثاني: التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيق الرقابة الإدارية الإلكترونية
على الرغم من نجاح الجزائر في إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف المرافق العمومية إلا أنها تواجه تحديات وصعوبات تحول بينها وبين خلق إدارة الكترونية فعالة تساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتقديم خدمات ذات نوعية للمواطنين، هذه التحديات تتراوح بين صعوبات مادية وأخرى تنظيمية وتحديات تتعلق بالجانب البشري نذكر منها ما يلي :

أولاً: الصعوبات المادية

- 1- تتطلب عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية احتياجات مادية ضخمة.
- 2- ارتفاع التكلفة المادية لإنشاء شبكة المعلومات والاتصالات وكذلك التكلفة الباهظة لاقتناء أجهزة الحاسوب الحديثة⁶⁷.
- 3- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال عن تلبية جميع طلبات الهاتف الثابت الذي يعد أهم وسيلة يتم عبرها الربط بالإنترنت خصوصا في المناطق النائية.
- 4- وجود الفجوات الرقمية بين مختلف مناطق الوطن وكذلك صعوبة توفير تقنية المعلومات والاتصالات على مستوى الدولة ككل وكذا صعوبة مواكبة التطور المستمر لهذه التقنيات، وضعف تدفق الانترنت.

ثانياً: التحديات التنظيمية

- 1- تتمثل في عدم تكييف الجزائر لمنظومتها التشريعية والقانونية والتنظيمية مع التطور المستمر لهذه التقنيات وعدم المسيرة بإصدار التشريعات اللازمة للتحول الإلكتروني⁶⁸.
- 2- وجود العديد من المخاطر مثل الفيروسات التي تتناقل من خلال شبكة الانترنت وكذلك وجود القراصنة الذين يقومون بضرب المواقع الإلكترونية⁶⁹.

ثالثاً : التحديات المتعلقة بالعنصر البشري

- 1- يتطلب التحول نحو نمط الإدارة الإلكترونية وجود عنصر بشري ذو تأهيل عالي، عن طريق السعي لاعتماد التكوين الذي من شأنه مواكبة ومسايرة التطورات الحاصلة في مجال تقنيات الإعلام والاتصال لرفع مستوى كفاءة ومهارة القائمين على هذا المجال⁷⁰.
- 2- ضعف الجهود المبذولة لتوعية وتحسيس المواطنين والموظفين بأهمية التحول الإلكتروني⁷¹.

الخاتمة:

عالجنا في هذا البحث موضوع قديم جديد ألا وهو الرقابة الإدارية التي تعتبر حجر الزاوية في النشاط الإداري، ونتيجة للتقدم العلمي ومواكبة مواضيع القانون الإداري لاستخدامات التكنولوجيا في المجال الإداري ظهر مفهوم حديث هو الرقابة الإدارية الإلكترونية، وعلى الرغم من تبني الجزائر لنمط الإدارة الإلكترونية إلا أنها لا تزال في بدايتها نظرا لوجود العديد من التحديات والمعوقات حالت دون تطبيقها بشكل أفضل على جميع المرافق العمومية لنخلص في الأخير الى النتائج التالية:

- 1- لا يمكن الاستغناء عن الرقابة الإدارية التقليدية لما تمتاز به من خصائص و مقومات جعلتها تساهم في تحسين جودة الخدمات العمومية، على رغم من تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال في النشاط الإداري الذي يشهد بدوره بروز مفاهيم جديدة على غرار الرقابة الإدارية الإلكترونية.
 - 2- تساهم الرقابة الإدارية الإلكترونية في الحد من المشاكل البيروقراطية و الفساد الإداري بجميع أنواعه عن طريق تكريسها للشفافية و ضمان فاعلية الجهاز الإداري.
 - 3- مساهمة الرقابة الإدارية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطن و ضمان الاستمرارية والديمومة في تقديم الخدمات العمومية.
 - 4- الرقابة الإدارية الإلكترونية تعتبر كآلية مكتملة الى جانب الرقابة الإدارية التقليدية لتفعيل الجودة داخل المرافق العمومية.
- و على ضوء هذه النتائج نقترح التوصيات التالية:

- 1- ضرورة مواكبة التشريع الجزائري للتطورات التكنولوجية و العلمية لمساهمتها في تبسيط الإجراءات الإدارية و إتاحتها في أي وقت وفي كل مكان الأمر الذي يساعد في تحسين خدمات المرافق العامة.
- 2- العمل على سن قوانين ردعية لمواجهة مختلف الأخطار التي يتضمنها الفضاء الأزرق.
- 3- ضرورة الاهتمام بتكوين الموظفين، والعمل على نشر الوعي بأهمية الاستخدام التكنولوجي في الحياة اليومية للمواطن، وزيادة سرعة تدفق الانترنت.
- 4- تشجيع المبادرات التي تقوم بها مختلف الإدارات و المؤسسات العمومية على تبني التكنولوجيا في أعمالها، على غرار مبادرة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة في إنشاء منصة التساؤلات و الاستفسارات.

الهوامش:

- ¹ هابس السويغان عبد السلام، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية دراسة تطبيقية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2012، ص. 388.
- ² القبيلات حمدي سليمان، الرقابة الإدارية و المالية على الأجهزة الحكومية دراسة تحليلية وتطبيقية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2010، ص. 21.
- ³ ذبيح ميلود، الفعالية الرقابية للبرلمان الجزائري، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، ص 25.
- ⁴ علي غني عباس الجنابي، الرقابة على الموازنة العامة دراسة مقارنة ، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان، 2015، ص. 17.
- ⁵ فتحي محمد محمد الأحول، الرقابة على أموال الدولة العامة ودور الجهاز المركزي للمحاسبات في الرقابة و التأثير في الإجراءات التأديبية دراسة تطبيقية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2016، ص. 70.
- ⁶ علي غني عباس الجنابي، المرجع السابق، ص. 17.
- ⁷ فتحي محمد محمد الأحول، المرجع السابق، ص. 70.
- ⁸ علي غني عباس الجنابي، المرجع السابق، ص. 19.
- ⁹ فتحي محمد محمد الأحول، المرجع السابق، ص. 72.
- ¹⁰ هابس السويغان عبد السلام، المرجع السابق، ص. 337، 342.
- ¹¹ علي غني عباس الجنابي، المرجع السابق، ص. 26.
- ¹² هابس السويغان عبد السلام، المرجع السابق، ص. 343.
- ¹³ علي غني عباس الجنابي، المرجع السابق، ص. 28.
- ¹⁴ هابس السويغان عبد السلام، المرجع السابق، ص. 343.
- ¹⁵ الديداموني محمد عبد العال محمد، الرقابة السياسية والقضائية على أعمال الإدارة المحلية دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، 2008، ص. 57.
- ¹⁶ هابس السويغان عبد السلام، المرجع السابق، ص. 344.

- ¹⁷ ضريفي نادية، جودة الخدمة العمومية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية و السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، العدد 4، ديسمبر 2016، ص. 139.
- ¹⁸ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات، دار المريح للنشر، سنة 2004، ص 117.
- ¹⁹ هابس السويقان عبد السلام، المرجع السابق، ص. 389.
- ²⁰ آل طلحان احمد حسين، خوالدي كمال طاهر، أثر الرقابة الالكترونية على أداء الموظفين –دراسة ميدانية على موظفي جوازات محافظة جدة، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية، كلية الاقتصاد و الإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، المجلد الثاني، العدد 10، يوليو 2018، ص. 73.
- ²¹ محمد احمد حاج إدريس عائشة، أثر الرقابة الالكترونية على كفاءة الأداء في المؤسسات العامة، مجلة كلية التنمية البشرية، جامعة أم درمان، العدد 9 الجزء الأول، سبتمبر 2020، ص. 227.
- ²² العرايشي حسن عفيف، واقع نظام الرقابة الإدارية الالكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني- قطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، فلسطين، سنة 2015، ص. 41.
- ²³ عمير بسمان محمود، أثر الرقابة الإلكترونية على العاملين في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة البلقاء التطبيقية، السلط – الأردن، 2015، ص. 30.
- ²⁴ العرايشي حسن عفيف، المرجع السابق، ص. 41.
- ²⁵ محمد احمد حاج إدريس عائشة، المرجع السابق، ص. 229.
- ²⁶ البكري ثامر، الصقال أحمد هاشم، متطلبات بيئة عمل الرقابة الذكية وأثرها على القدرات المميزة للأنشطة الرقابية- دراسة ميدانية في وزارة التجارة العراقية-، مجلة الدنانير، كلية الإدارة و الاقتصاد، الجامعة العراقية، العدد 9، 2016، ص. 226.
- ²⁷ عمير بسمان محمود، المرجع السابق، ص. 26، 31.
- ²⁸ علي غني عباس الجنابي، المرجع السابق، ص. 26، 27.
- ²⁹ البكري ثامر، الصقال أحمد هاشم، المرجع السابق، ص. 226.
- ³⁰ العوران عدنان إسراء، أثر تطبيق الرقابة الإلكترونية على جودة الخدمات الداخلية في البنوك التجارية محافظات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، 2016، ص. 12.
- ³¹ البكري ثامر، الصقال أحمد هاشم، المرجع السابق، ص. 226.
- ³² عمير بسمان محمود، المرجع السابق، ص. 36.
- ³³ محمد احمد حاج إدريس عائشة، المرجع السابق، ص. 229.
- ³⁴ البرمجيات: هي مجموعة مفصلة من التعليمات والأوامر المعدة من قبل الإنسان التي تعمل على توجيه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على نتائج محددة ويمكن تقسيم هذه البرمجيات إلى نوعين رئيسيين هما برامج التشغيل والإدارة والبرامج الخدمية والإنتاجية، للاطلاع أكثر ينظر، عمير بسمان محمود، المرجع السابق، ص. 35.
- ³⁵ البكري ثامر، الصقال أحمد هاشم، المرجع السابق، ص. 226.
- ³⁶ محمد احمد حاج إدريس عائشة، المرجع السابق، ص. 232.
- ³⁷ فتحي محمد محمد الأحول، المرجع السابق، ص. 216.
- ³⁸ بن ناصر بوطيب، رقابة السلطة المركزية على البلديات دراسة حالة الجزائر، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص. 46.
- ³⁹ فتحي محمد محمد الأحول، المرجع السابق، ص. 217.
- ⁴⁰ المرجع نفسه، ص. 218.
- ⁴¹ محمد احمد حاج إدريس عائشة، المرجع السابق، ص. 232.
- ⁴² بن ناصر بوطيب، المرجع السابق، ص. 46.
- ⁴³ المرجع نفسه، ص. 47.

- ⁴⁴ فتحي محمد محمد الأحول، المرجع السابق، ص. 219.
- ⁴⁵ بن ناصر بوطيب، المرجع السابق، ص. 46.
- ⁴⁶ فتحي محمد محمد الأحول، المرجع السابق، ص. 216، 223.
- ⁴⁷ بن ناصر بوطيب، المرجع السابق، ص. 48.
- ⁴⁸ ضريفي نادية، المرجع السابق، ص. 139.
- ⁴⁹ مرابط عبد الحكيم، يجار عبير، الإدارة الإلكترونية في الجزائر الواقع و التحديات، كتاب جماعي محكم، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر الواقع، الأفق، التحديات، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، 2021، ص. 371.
- ⁵⁰ رقولي كريم، وغليسي أحلام، دور الادارة الالكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، كتاب جماعي محكم، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر الواقع، الأفق، التحديات، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، 2021، ص. 178.
- ⁵¹ مرابط عبد الحكيم، يجار عبير، المرجع السابق، ص. 376.
- ⁵² سالم نسرين، بن مساهل ألاء الرحمان، واقع و آفاق تفعيل الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر، كتاب جماعي محكم، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر الواقع، الأفق، التحديات، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، 2021، ص. 114.
- ⁵³ مرابط عبد الحكيم، يجار عبير، المرجع السابق، ص. 373.
- ⁵⁴ سالم نسرين، بن مساهل ألاء الرحمان، المرجع السابق، ص. 114.
- ⁵⁵ مرسوم تنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 1998/8/25، يضبط شروط وكيفيات اقامة خدمات " انترنات " و استغلالها، الجريدة الرسمية عدد 63، الصادرة في 1998/08/26، المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 2000/10/14، الجريدة الرسمية عدد 60، الصادرة في 2000/10/15.
- ⁵⁶ مرابط عبد الحكيم، يجار عبير، المرجع السابق، ص. 375.
- ⁵⁷ رقولي كريم، وغليسي أحلام، المرجع السابق، ص. 178.
- ⁵⁸ سالم نسرين، بن مساهل ألاء الرحمان، المرجع السابق، ص. 115.
- ⁵⁹ مرابط عبد الحكيم، يجار عبير، المرجع السابق، ص. 376.
- ⁶⁰ هابس السويفان عبد السلام، المرجع السابق، ص. 389.
- ⁶¹ تنص المادة 21: «يجب على الإدارة حرصا منها على تحسين نوعية خدماتها باستمرار و تحسين صورتها العامة باعتبارها تعبيراً عن السلطة العمومية أن تسهر على تبسيط إجراءاتها، و طرقها، ودوائر عملها و على تخفيف ذلك»، المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 4 جويلية 1988، ينظم العلاقات بين الادارة و المواطن، الجريدة الرسمية عدد 27، الصادرة بتاريخ 06 جويلية 1988، ص. 1015.
- ⁶² هابس السويفان عبد السلام، المرجع السابق، ص. 392.
- ⁶³ المرجع نفسه، ص. 390.
- ⁶⁴ المرجع نفسه، ص. 390.
- ⁶⁵ المرجع نفسه، ص. 392.
- ⁶⁶ المرجع نفسه، ص. 392.
- ⁶⁷ محمد احمد حاج إدريس عائشة، المرجع السابق، ص. 233.
- ⁶⁸ سالم نسرين، بن مساهل ألاء الرحمان، المرجع السابق، ص. 117.
- ⁶⁹ محمد احمد حاج إدريس عائشة، المرجع السابق، ص. 233.
- ⁷⁰ مرابط عبد الحكيم، يجار عبير، المرجع السابق، ص. 380.
- ⁷¹ سالم نسرين، بن مساهل ألاء الرحمان، المرجع السابق، ص. 117.