

نحو عصريّة وتجويد خدمات المرفق العام في الجزائر: دراسة في الآليات والتحديات
**Towards modernizing and refining the services of the General Facility in
 Algeria: a study of mechanisms and challenges**

د. ونوغي نبيل(*)

معهد الحقوق والعلوم الاقتصادية المركز الجامعي سي الحواس- بركة (الجزائر)

Ounnoughi.nabil@cu-barika.dz / Ounnoughi_nabil@yahoo.com

تاريخ القبول للنشر: 2022/05/03

تاريخ الاستلام: 2022/01/23

ملخص:

إن سلطة التصرف في العقد الجماعي في إطار الملكية الشائعة تكون ثابتة لكل واحد من الشركاء في المحل الذي تملكه هذه المجموعة من الأشخاص هذا ما يجعل كل منهم يحاول ممارسة هذا الحق، إلا أنه وإن كان لكل منهم حصة فيه، فهي لا تتحدد في جزء مفرز منه وإنما تمتد وتنتشر في كل ذرة منه، وعليه فهذا الشريك المتعاقد يستطيع كأصل عام إبرام العقود على حصته من المحل دون حاجة لإذن بقية الشركاء لكن بشرط عدم الإضرار بهم، غير أنه يعتبر في المقابل أجنبيا عن حصص باقي شركائه، ومع ذلك فهو لا يعتبر من الغير مادام يتأثر بالحقوق والالتزامات التي يولدها العقد، وإلى جانب ذلك فالشريك المتعاقد وعلى الرغم من أنه يملك حصة في كل المحل إلا أنه لا يستطيع التصرف في المحل كله، بدون إذن باقي الشركاء، وإلا اعتبر تعاقدته تصرفا في ملك الغير فيما زاد عن حصته، واعتبر قابلا للإبطال إلا إذا أجازوه أو كان التصرف باتفاقهم، فيكون صحيح ونافذ في مواجهتهم.

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

Abstract:

This study aims to shed light on the most important mechanisms of modernizing Algerian utilities and improving their services, as well as trying to review the problems and challenges that stand in the process of implementing the electronic general facility in Algeria. The study concluded that the adoption of modern means of delivery of service-Neutralization of the General Facility electronically.

* ونوغي نبيل.

key words: Public Service, General Facility, Algerian Administration.

مقدمة:

إن علاقة المرفق العام بأداء الخدمة العمومية تهدف إلى إشباع حاجات المواطنين عن طريق أداء خدمات تأخذ أحسن نوعية وبصورة متعددة، يمكن أن تكون مادية، اجتماعية، تربوية، ثقافية، وخدماتية.

عرفت الإدارة منذ الربع الأخير من القرن العشرين تطورا متسارعا وملحوظا على مستوى حاجيات ومتطلبات مختلف شرائح المجتمع الذين أصبحوا يطالبون بخدمات ذات كفاءة وجودة وفي أقل وقت ممكن، فالإدارة المعاصرة لم تعد إدارة سلطوية، بل إدارة خدمات ناجعة ونزيهة وشفافة منسجمة بإرضاء المستفيدين من خدماتها فهي مطالبة أكثر من أي وقت مضى بالعمل على تطوير وتحسين نوعية خدماتها، وفي ظل التطور السريع الذي يشهده العالم وخصوصا اكتساح تكنولوجيات الإعلام والاتصال وظهور مرافق إدارية حديثة، فإن الجزائر ولمواكبة التحولات التي عرفتها خاصة بعد 1989، مطالبة بتطبيق جملة من الإصلاحات تستهدف التصدي لظاهرة تراجع الخدمة العمومية التي بدأت تشكل مصدر عدم رضا المواطن وانزعاجه، وهذا من خلال تحديث طرق تسيير المرافق العمومية وباتخاذ مجموعة من الآليات والتدابير الرامية إلى عصرنة المرفق العام (التحول نحو مرفق عام الكتروني) وضمان خدمة عمومية ترقى إلى المستوى المطلوب.

وبناء على ما تقدّم يمكن تدقيق عملية البحث في هذه الدراسة عن طريق طرح الإشكالية التالية:

في ظل التحديات الاقتصادية الراهنة، ما مدى فعالية الآليات المستحدثة في عصرنة المرفق العام وتحسين جودة الخدمة العمومية بالجزائر؟

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة:

من أجل إعطاء مدخل عام للموضوع وجب ضبطه من الناحية الاصطلاحية واللغوية والمفاهيمية وهذا ما سيكون في هذا المبحث من خلال:

المطلب الأول: تجويد الخدمة العمومية:

قبل التطرق لمفهوم تجويد الخدمة العمومية نتطرق أولا إلى تعريف الخدمة والخدمة العمومية: (بوحوش، 2006، صفحة 16)

فحسب راس Russ تعرف الخدمة على أنها " شرط مؤقت للمنتج أو أداء لنشاط موجه لإشباع حاجات محددة للمستفيدين".
وعرف ستانتون Stanton الخدمة بأنها " النشاطات غير الملموسة التي تحقق إشباع الرغبات، والتي لا ترتبط أساسا ببيع سلع أو خدمات أخرى".
ولعل أكثر التعاريف شمولاً تعريف P.Kotler الذي يعتبر الخدمة على أنها " نشاط أو إجراء يمكن لطرف أن يقدمه لطرف آخر يكون أساسا غير ملموس، ولا ينتج عنه تملك لأي شيء، وقد يرتبط تقديمه بمنتج مادي". (P.Kotler & B.Dubois, 2006, p. 462)
يزخر الفكر الإداري بالعديد من التعاريف للخدمة العمومية، يمكن إيجاز أهمها فيما يلي:

تعرف الخدمة العمومية بأنها " كل نشاط يضمه وينظمه ويراقبه الجهاز الحكومي، لان إتمام هذا النشاط ضروري ولزام لانجاز وتطوير التعاون الاجتماعي وبهذا الوصف وهذه الطبيعة لا يتم إتمام هذا النشاط إلا بتدخل السلطة الحاكمة". (barbier & autres, 2003, p. 319)

والخدمة العمومية هي " الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب، والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين". (بوحوش، 2006، صفحة 189)

وتعرف كذلك بأنها " كل نشاط يقوم به ويؤمنه شخص من أشخاص القانون العام من أجل تحقيق المصلحة العامة". (Chapus, 1968, p. 237).

الخدمة العمومية هي " جميع أنواع الخدمات التي تستغل أو تقدم إلا في طار جماعي أو عام، ويتم توفيرها بشكل إجباري من قبل الدولة (مرفق عمومي)، ووفق قاعدة المساواة التي ينص عنها القانون، كما أنها تستغل خارج قواعد السوق، بحيث تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها وتقديمها ومراقبتها". (شريف، 2015، صفحة 182)

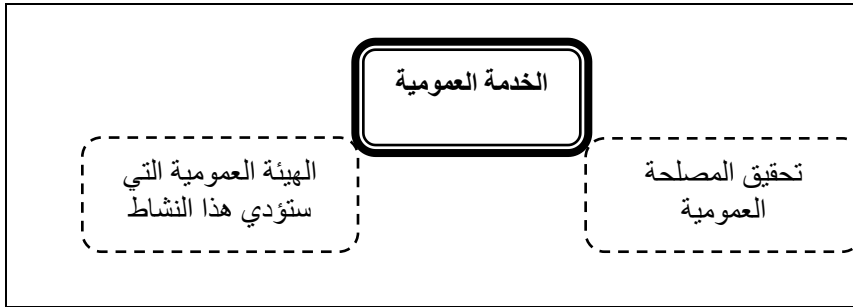
ويعرفها القانون الإداري الفرنسي بأنها " تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة، ويتطلب توفيرها احترام القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام". (عدمان، 2015، صفحة 14)

كما تعرف أيضا على أنها: "تلك الرابطة التي تجمع الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة." (بهي و زعي، 2016، صفحة 03)

وتعتبر في تعريف آخر: "نشاط يكون إنجاز منظما تحت رقابة السلطة وانجاز هذا النشاط أساسي لتحقيق الترابط الاجتماعي ولا يمكن تحقيقه إلا بتدخل السلطة وعليها واجب إتمامه وتسأل عنه في حالة الإهمال." (mestre, 2003, p. 18)

ومن خلال التعاريف يتبين أن مفهوم الخدمة العمومية مرتبط بعنصرين مهمين وهي مبينة في الشكل رقم (02) الآتي:

الشكل رقم (02) مفهوم الخدمة العمومية



المصدر: من إعداد الباحث

أما الجودة (Quality) إن مصطلح الجودة يعني مفهومين اثنين، كلاهما مرتبط ارتباطاً وثيقاً بالآخر، المفهوم الأول يرتبط بالخدمة أو المنتج نفسه، والمفهوم الثاني يرتبط بالعلاقة بين المستهلك والخدمة أو المنتج. وبناء على هذا الارتباط فإن المفهوم الأول ينظر إلى الجودة من حيث مدى مطابقة الخدمة أو المنتج للمواصفات المحددة له، مما يدل على أنه يمكن تحديد مواقع الخطأ بسهولة وإصلاحه أو تفاديه قبل تقديم الخدمة للمستهلك، أما المفهوم الثاني فيرى أن الجودة هي مدى ملائمة المنتج أو الخدمة للغرض الذي أنتجت من أجله، وهكذا فإن المفهوم الثاني للجودة يمكن أن يكون أكثر قبولاً، خاصة وأن الخدمة أو المنتج قد يكون متفقاً تماماً مع المواصفات ولكنها لن يجد من يطلبه. لذا فإن إشباع الخدمة أو المنتج للرغبة، وتحقيقه للغرض الذي أنتج من أجله أمر ملح في جميع الحالات، وهذا ما يجعل الاهتمام ينتقل من رقابة نظام الأداء الداخلي إلى الاهتمام بالعلاقة مع المستهلك. (القحطاني، 1996، صفحة

(36)

وترى الجمعية الأمريكية لضبط الجودة أنها "مجموعة الخصائص والصفات الخاصة بالمنتج التي تؤثر قابليتها على إرضاء المستهلك المحددة والواضحة والضمنية، وتشير الحاجات الضمنية إلى إرضاء المستهلك". (اللاوي و حفوطة، 2016، صفحة 9)

ويمكن تعريف تجويد الخدمة العمومية بالنسبة للمستهلك على أنها "قياس مدى تطابق مستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة مع توقعاته، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في النهاية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستهلكين". (اللاوي و حفوطة، 2016، صفحة 10)

هذا وتقاس الجودة في قطاع الخدمات العمومية "بمدى إشباعها لحاجات ورغبات المستفيد من حيث توقيت وزمن ودقة الأداء والمؤثرات السيكلوجية المصاحبة لذلك، ويمكن تحديد جودة الخدمة العمومية من خلال مدركات المستفيد ودرجة رضائه عنها".

في ضوء هذه التعريفات نعرض أهم معايير قياس جودة الخدمة العمومية وذلك على النحو التالي: (ساعد و حناش، 2014، صفحة 8)

- الخصوصية: حماية البيانات الخاصة بالمواطن مثل دخله، رقم بطاقته الائتمانية من الأفراد الذين ليس لديهم الحق في الاطلاع عليها، وذلك لضمان عدم إساءة استخدام هذه البيانات.

- التكامل: عدم وجود تعارض في المعلومات وإجراءات تقديم الخدمة بين الجهات المختلفة.

- المصداقية: صحة المعلومات والنماذج التي يحصل عليها المواطن من الموقع الالكتروني والتأكد من أنها صادقة وقانونية ومستوفاة لكافة البيانات المطلوبة.

- الثقة والأمان: عدم تعرض البيانات الخاصة بالمواطن للفقد والتلف، وإعطاء المواطن ما يفيد إتمام المعاملة الالكترونية، ووضع القوانين والتشريعات التي تنظم التعامل الالكتروني.

- التفاعل: السماح للمواطن بالحصول على خدمة كاملة بما فيها الدفع الالكتروني وإبداء رأيه في الخدمات المقدمة.

- السرعة والدقة: سهولة الوصول إلى مواقع الخدمة الحكومية وأن تكون المعلومات والبيانات المتاحة صحيحة ودقيقة.

- التواجد: أن تكون خدمات الإدارة المحلية متاحة على الموقع الإلكتروني على مدار 24 ساعة، ولا يوجد أي عوائق تكنولوجية تمنع الدخول، لذا يلزم عمل الصيانة المستمرة للموقع الإلكتروني.

المطلب الثاني: المرفق العام:

كلمة المرفق العام في اللغة تعني الشيء الذي يرتفق بها وينتفع به. والمرفق العام يقصد به المنظمة أو الهيئة التي تمارس النشاط ذا النفع العام مثل الجامعات والمستشفيات إذن المرفق العمومي هو نشاط عام تقوم به هيئات عمومية تحقق به المنفعة العامة وهو يخضع لتنظيم ورقابة الدولة. (تلعيش، 2015، صفحة 72)

إن المرفق العمومي كمفهوم، يعتبر وسيلة سياسية وإدارية تهدف إلى تحقيق أهداف مجتمعية على عدة مستويات منها اقتصادية واجتماعية وسياسية...، كما أن التدبير العمومي يقتضي عقلية مبادرة وجريئة، وليس فقط عقلية دفاعية، فهو يقتضي تكامل البنيات المؤسسية من أجل تلبية رغبات المستفيدين وذلك بأقل تكلفة وفي احترام تام للتنظيمات المعمول بها قانوناً. (Finoui, 2004, p. 72)

ويشترط في نشاط المرفق العام ألا يهدف إلى تحقيق الربح، وهذا الشرط نتيجة طبيعية لتحقيق صفة المصلحة العامة التي تلازم نشاط المرفق العام، فممارسة الدولة لنشاط له طابع اقتصادي لا يعني أنه يهدف إلى تحقيق الربح، وما الربح إلا أثراً من الآثار المترتبة على صفة المرفق العام، وذلك اعتبار أن المرفق يمارس أنشطة صناعية وتجارية تشبه الأعمال والأنشطة التي يقوم بها الأفراد. (Braconnier, 2007, p. 157)

ذهب بعض الفقهاء إلى تعريفه وفقاً للمعيار العضوي/ الشكلي، باعتبار أن المرفق العام " بمثابة تنظيم organisation، ويقصد به بحسب هذا المعيار على أنه الهيئة أو المؤسسة أو التنظيم المتكون من مجموعة الأشخاص والأموال (الأشياء) الذي ينشأ ويؤسس لإنجاز مهمة عامة معينة، مثل المستشفى، الجامعة، المؤسسات التربوية، ووحدات وأجهزة الإدارة المركزية والإدارة المركزية". (بعلي، 2004، صفحة 206)

وحسب هذا المعيار فإن المرفق العام هو كل مشروع عام يعمل بانتظام وتحت إشراف ورقابة السلطة العامة بقصد أداء خدمة عمومية للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني خاص به.

وقد ذهب اتجاه فقهي آخر إلى تعريف المرفق العام حسب المعيار الموضوعي/المادي/الوظيفي، على أساس أن المرفق العام يقوم على "النشاط أو الوظيفة أو الخدمة التي تلي حاجيات عامة للمواطنين، كالتعليم العام والرعاية الصحية والبريد والمواصلات بغض النظر عن المنظمة أو الجهة أو الهيئة القائمة به." (بعلي، 2004، صفحة 206)

وقد جمع بعض الفقهاء في تعريف المرفق العام بين المعيار العضوي والمعيار الموضوعي على أنه: "كل نشاط تضطلع به الإدارة بنفسها أو بواسطة أفراد عاديين تحت إشرافها وتوجيهها بقصد إشباع الحاجات العامة." (بسيوني عبد الله، 2004، صفحة 412)

المبحث الثاني: آليات عصرنه المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية بالجزائر:

قراءة في الجهود المبذولة

إن أساس العصرية دائما هو مساهمتها في تحسين علاقة الإدارة بالمواطن حيث أن الإدارة العمومية اليوم، ومع بروز مفهوم جديد لحقوق وحرّيات المواطنين وانبعثت مجتمع مدني تعددي، بالإضافة إلى ضغوط المواطنين الذين يطالبون بتحسين نوعية الخدمات المقدم إليهم، مطالبة أكثر من أي وقت مضى بإعادة النظر في طرق تسييرها وتحديد التزامات خدماتها تجاه المستفيدين منها، سعيا إلى تحقيق النوعية والجودة. (Ismail, 1992, p. 39)

ورغبة في التحول نحو مرفق عام إلكتروني وتحسين جودة الخدمة العمومية عملت السلطات الحكومية في مراحل التطبيق الأولى لمشروع الجزائر الإلكترونية على تقديم المعلومات للمواطنين من خلال نشرها على المواقع الحكومية إلى جانب تقديم بعض الخدمات عن بعد بهدف ضمان السرعة والجودة وقلة التكاليف كخدمة التعليم والخدمات الأكاديمية وخدمات الأعمال والضرائب ووسائل الدفع والأمن والرعاية الصحية والخدمات المالية والنقل...، في إطار سياسة وجهود الدولة الهادفة لتحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والكفاءة، سارعت الجزائر في تطبيق عدة آليات وخطوات هامة في مجال عصرنه المرفق العام وتجويد الخدمة العمومية باستعمال الأساليب التكنولوجية الحديثة والتي مست العديد من القطاعات تجسدت في الآتي:

المطلب الأول: تحقيق حيادية المرفق العام إلكترونيا: (الخالدي، 2017، صفحة 308، 309)

إذ بموجب هذه الآلية يعامل الأفراد معاملة واحدة من دون تمييز بسبب القرابة أو الطائفة أو الانتماء السياسي تلك المظاهر التي غالبا ما تميز علاقة الأفراد بالمسؤولين عن إدارة المرفق العام في ظل النظام التقليدي الذي يعتمد في تمييز شؤونه على عناصر بشرية تسعى

دائما لتحقيق مصالحها ولو على حساب المصلحة العامة، في حين لا نجد لهذه المظاهر أي اثر في ظل الحكومة الالكترونية.

إن استعمال الحياد الالكترونية يؤدي إلى تخليص الدولة من مشكلة الوساطة التي كانت تعاني منها في النظام التقليدي، إذ نادرا ما يلتزم الموظف بالجانب الحيادي في انجاز معاملات الأفراد ولا سيما في الآونة الأخيرة التي انتشرت فيها الوساطة، وأصبحت القياس المعتمد في تقديم الخدمات، فهي أشبه بالوباء الذي انتشر في الأجهزة الحكومية الجزائرية بحيث أن الأفراد لا يتقدمون إلى المرفق العام إلا بعد أن يتسلحوا بالوساطة، والعلة في ذلك ترجع إلى الإجراءات الإدارية المعقدة التي زرعت في نفوس المواطنين إحساس التذمر وعدم الثقة في التزام الإدارة بتطبيق المساواة في انجاز معاملاتهم.

لكل الأسباب المشار إليها أعلاه انطلقت الجزائر مؤخرا في العمل بإجراءات جديدة حملها مشروع «البلدية الالكترونية»، الذي انطلق من العاصمة في انتظار أن يعمم على ولايات أخرى، وذلك بهدف القضاء على المسار البيروقراطي الطويل الذي كانت تأخذه مختلف المعاملات، ولتسهيل تواصل الإدارة مع المواطن، بينما يدعو الخبراء إلى تطوير أكثر للبنى التحتية في مجال التكنولوجيا لبلوغ ما يُعرف بالحكومة الإلكترونية التي يمكن أن تزيل تلك المشاكل وتعيد إلى الجهاز الإداري عنصر الكفاءة والفاعلية والنزاهة. وقد بدأت التجربة الجديدة شهر جانفي الفارط، من بلدية الجزائر الوسطى، حيث شرع الموظفون في استقبال ملفات توجه بشكل مباشر وعبر موقع الكتروني خاص إلى المصالح المعنية، من أجل استخراج الوثائق التي يطلبها المواطن ومنها المتعلقة بالحالة المدنية والسكن، وحتى رخص البناء والتصاريح بالأشغال، وكل ذلك يمر عبر شبك موحد، بعد أن تم تكوين عدد من الموظفين على الإدارة الالكترونية، قصد مواكبة الإستراتيجية الجديدة المنتهجة والتي يفرضها التطور المتسارع الذي يشهده العالم في هذا المجال. (بوالجديري، 2019)

كما اختارت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، بلدية الجزائر الوسطى أيضا، لإطلاق تجربة نموذجية أخرى تعتبر الأولى من نوعها في بلادنا، وذلك من خلال إطلاق تطبيق "ألو بلديتي" قبل أيام، حيث يسمح للمواطنين بالتواصل مع أعوان مؤهلين مهمتهم استقبال استفساراتهم والرد عليها، سواء تعلق الأمر بالملفات المطلوبة لاستخراج الوثائق، أو تقديم شكاوى حول نقاط رمي الردوم والنفايات بطريقة عشوائية، وغيرها من الانشغالات التي لن يضطر المعني إلى التوجه لغاية مقر البلدية لطرحها، بالموازاة مع ذلك

أطلقت وزارة الداخلية تطبيق «إجراءاتاتي» الذي يمكن تحميله على الهواتف المزودة بنظام «أندرويد»، إذ يوفر للمستخدمين المعلومات المتعلقة بالإجراءات الإدارية الخاصة بمصالح الجماعات المحلية ومن بينها الحالة المدنية ووثائق الهوية والانتخابات والأنشطة القانونية، وكذلك دفن ونقل الجثامين ولوحة ترقيم المركبات وقضايا خروج القصر خارج الوطن وغيرها. (بوالجديري، 2019)

المطلب الثاني: رفع كفاءة العاملين بالإدارة العمومية: (بواوي، 2017، صفحة 264)

لا تتعزز علاقة الإدارة بالمواطن وعصرنة خدماتها إلا عن طريق رفع كفاءة العاملين بالإدارة العمومية، لأنهم محور مركزي في عملية تجديد الإدارة وعصرنتها، انطلاقاً من قطاعات الحكومة، التعليم العالي، التربية، الصحة العمومية. حاولت الحكومة الجزائرية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحديث الممارسة الإدارية وربط الهياكل الإدارية بكل القطاعات المعنية ضمن نظام شبكي.

حيث أن رفع كفاءة القوى العاملة التقنية والفنية، التي تطرح كضرورة ومطلب أساسي في التحول الناجح نحو الإدارة الالكترونية، أصبحت مهنة قبل التفكير في شكل التحول الالكتروني للإدارة العامة المراد إتباعها، ضمن هذا الإطار تركز المحاور الإستراتيجية الجزائرية الالكترونية على تطوير الكفاءات، وتنطلق من وجوب تطوير الكفاءات البشرية، وترقية البنى والهياكل التحتية وذلك بإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الموارد البشرية، بهدف تعميم أفضل وكامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا ضمان تملكها على مستويات عدة ومختلفة.

ويمكن القول أن تطوير مستوى العاملين بالإدارة العامة كأحد أوجه المعادلة الخاصة بترشيد وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر يتطلب بالأساس إعادة النظر في كفاءة العاملين من خلال دمج الموارد البشرية للمنظمات العامة ضمن برنامج رفع المستوى التأهيلي، بهدف المواقف مع مستجدات وواقع هذه المؤسسات في ظل إستراتيجية التحول الرقمي، وتحسين مردود موظفي الخدمة العامة، وتجاوبهم مع هذا الوفد الجديد.

المطلب الثالث: اعتماد الوسائل الحديثة في إيصال الخدمة-وفق منطلق الإدارة الالكترونية-

تتطلب عملية التحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية إعادة هيكلة الإدارة العامة، ليس فقط في طريقة العمل والاستغناء عن الأعمال الورقية والإجراءات الإدارية الروتينية والمعقدة،

بل أيضا تغيير ثقافة العمل وسلوك الموظف العمومي، ومحاولة تغيير الصورة الذهنية لدي المواطنين عن الخدمات الحكومية، وتشجيع المواطن على الاستفادة من خدمات الإدارة الإلكترونية، وهو ما تتجه نحوه الجزائر حيث تميزت سنة 2015 بتسريع وتيرة عصنة المرافق العامة وتحديث أساليب التسيير بهدف تحسين جودة الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن.

وفي إطار سياسة الدولة الهادفة لمواكبة التطورات الحاصلة والتحول نحو مرفق عام الكتروني، شرعت الجزائر في تطبيق بعض الخدمات الإلكترونية والتي مست العديد من القطاعات، أهمها:

- شرعت وزارة التربية في تقديم بعض الخدمات عن بعد لصالح التلاميذ منها: (وزارة التربية الوطنية، 2019)

*التسجيل في شهادة البكالوريا عبر موقع وزارة التربية الوطنية.

*الاطلاع على نتائج البكالوريا وشهادة التعليم المتوسط على شبكة الانترنت، أو من خلال شبكة موبيليس.

*يقدم الديوان الوطني للتعليم عن بعد بعض الخدمات الإلكترونية: كالتسجيل بالمركز وسحب الاستمارات وتقديم الاستفسارات، كما يتيح للمسجلين خدمة تحميل الدروس والامتحانات الخاصة بالديوان الوطني للتعليم عن بعد.

- في إطار إصلاح وعصنة قطاع العدالة بالجزائر تم إحداث العديد من التغييرات الهادفة إلى تطوير القطاع وتحسين الخدمات المقدمة للمواطن، ومن الإجراءات المتخذة أصبح استخراج صحيفة السوابق العدلية رقم ثلاثة وشهادة الجنسية عبر الإنترنت، كما استفاد من هذه الخدمات أيضا أفراد الجالية الجزائرية المقيمين بالخارج من خلال تمكينهم من سحب صحيفة السوابق العدلية (القسيمة رقم 3) وشهادة الجنسية الجزائرية من الممثلات الدبلوماسية والقنصلية الجزائرية بالخارج تنفيذا لاتفاقية موقعة بين وزارتي العدل والشؤون الخارجية. (عكا، 2019)

- تم تعيين لجان وزارية مشتركة تتولى دراسة إجراءات تسهيل على مستوى وزارة السكن بالتنسيق مع الوزارة الأولى تخص رخصة البناء، فيما تتولى وزارة الداخلية بوضع لجان على مستوى الولايات يرأسها الولاية لاقتراح إجراءات تسهيل وإلغاء عدد من الوثائق من بينها العمل على الاستعمال المحدد لشهادة الميلاد الأصلية رقم S12 التي سيقصر استعمالها في تحضير

ملف جواز السفر، ويمكن للمواطن استخراجها من أي ولاية، كذلك إجراءات استخراج أو تجديد بطاقة التعريف الوطنية وإجراءات الزواج فيما ستكتفي الملفات الأخرى بشهادة الميلاد رقم 13 التي لا تحتاج إلى تنقل المواطن إلى مكان ولادته الأصلي.

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنه المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة.

تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية. من بين أهم الإنجازات لسنة 2014 في هذا المجال: (وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية الجزائرية، 2019)

*رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على مستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به. ولقد مكن هذا الإنجاز من:

-تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.

-تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 خ مباشرة عبر خدمة الانترنت والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

-إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

*خدمات إلكترونية

-خدمة جديدة عبر الإنترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومتري من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم، وللتوضيح أعلمت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية المواطنين انه ابتداء من تاريخ 29 جانفي 2019 تم تفعيل إصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية لكل الحائزين على جواز السفر البيومتري أليا وتدرجيا، دون تكبد عناء التنقل إلى الإدارة المختصة أو تقديم أي وثائق وهذا في إطار تبسيط الإجراءات الإدارية لطلب وثائق الهوية. وإضافة إلى ذلك أشرف وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية السيد نور الدين بدوي يوم الأحد 16 ديسمبر 2018، على افتتاح أشغال الندوة الوطنية حول "جودة

المرفق العام" المنظمة من طرف المرصد الوطني للمرفق العام بالتعاون مع المدرسة الوطنية للإدارة وذلك بالنادي الوطني للجيش-الجزائر.

خلال كلمته بالمناسبة، نوه السيد الوزير بأهمية موضوع هذه الندوة المتعلقة بجودة خدمات المرفق العام والتي تعد من الأولويات التي خصص لها برنامج فخامة رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة حيزا خاصا ورعاه كل الرعاية شملت بالخصوص أكبر عملية خاضتها مختلف الإدارات لتحسين خدماتها وتقريب مصالحها من المواطن داعيا إلى جعل هذا الأخير محور الإصلاح عبر ترقية خدمة الإدارة لصالحه وأنسنتها ورقمنتها وعصرنتها. (وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية الجزائرية، 2019)

وفي نفس السياق استعرض السيد وزير الداخلية مجهودات دائرته الوزارية في مجال ترقية خدمات المرفق العام عبر جملة من التدابير والإجراءات كان من بينها: (معالي وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، صفحة 03)

-تنظيم دورات تكوينية لفائدة 1771 منتخب.

-تكوين 84000 إطار.

-إعداد 04 مشاريع قانون من بينها القانون الموحد للجماعات الإقليمية.

-رقمنة مائة مليون وواحد (101 مليون) من شهادات الحالة المدنية.

-وعصنة تسيير الموارد المالية والبشرية، خاصة ما تعلق بتبسيط الإجراءات وتخفيفها.

-إنجاز أكثر من ثلاثة عشر مليون جواز سفر بيومتري (13.260.193)، وإثني عشر مليون

(12.198.964) بطاقة تعريف وطنية وتسعة آلاف (9380) رخصة سياقة بيومترية، مع الدخول

المرتقب لحيز الخدمة للبطاقة الالكترونية لتسجيل المركبات.

إن هذه الأرقام والمشاريع التي تم سردها من باب المثال لا الحصر تبقى في نظرنا

الإرهاصات الأولية التي ستفتح أفقا واسعا لجعل خدمة الإدارة ذات جودة تستبق الزمن وتكرس

فعليا المرفق العام الالكتروني.

المبحث الثالث: إشكالات وتحديات التوجه نحو المرفق العام الالكتروني في

الجزائر

رغم الجهود الكبيرة التي بذلتها الجزائر من أجل تطبيق المرفق العام الالكتروني على أرض

الواقع والتي تدل على وجود إرادة سياسية حقيقية لعصنة ورقمنة الإدارة العمومية والارتقاء

بمستوى الخدمات التي تقدمها للمواطنين، إلا أنها غير كافية ولم تحقق جزءا كبيرا من الأهداف

المعلنة في وثيقة مشروع الجزائر الإلكترونية، إذ ما يوجد منها لا يتعدى كونها تطبيقات أولية تتمثل في رقمنة وأتمتة بعض الخدمات، وذلك بفعل مجموعة من الإشكالات والتحديات التي تواجه الحكومة الجزائرية في إدماج وتطبيق الإدارة الإلكترونية على جميع الإدارات والمرافق العامة بأكثر مرونة وفاعلية، وكذا لتسهيل تطبيق وانتشار التحول الرقمي مما يخدم الموظف والمواطن على حد سواء ومن بين ذلك نجد ما يلي:

المطلب الأول: التحديات الفنية والتقنية والأمنية:

إن هذا النوع من الإشكالات ناتج عن طبيعة التكنولوجيا في حد ذاتها على اعتبار أنها تمثل نظاما بالغ التعقيد من الناحية الفنية.

ومن بين الإشكالات الفنية والتقنية التي تواجه عصرنة المرفق العام نذكر ما يلي: (فرطاس، 2016، صفحة 320)

- مشكلة الدخول للشبكة، كيفية استخدامها، صعوبة فهم المضمون، بسبب انتشار الأمية الإلكترونية بكثرة.

- نقص أو قلة الموارد المالية المخصصة، وتركيز جهود التنمية في المناطق المحلية على إشباع الحاجات الأساسية للمواطنين واستبعاد إدخال التطور المعلوماتي والتكنولوجي ضمن أولوياتها.

- ضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات، ارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة وارتفاع تكلفة الاتصالات، وكذا صعوبة اللحاق بالتطور المستمر لتقنية المعلومات. - ضعف الشبكة الاتصالية وكثرة أعطائها.

أما التحديات الأمنية: تتمثل أساسا في: (بواوي، 2017، صفحة 262)

- التخوف من تقنية البيئة الرقمية، عن ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية.

- إن فقدان الإحساس بالأمان اتجاه الكثير من المعاملات الرقمية، يشكل أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق المرفق العام الإلكتروني، حيث من مظاهر امن المعلومات هو بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها.

- المخاوف المتعلقة بالأمن المعلوماتي بسبب إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، وما يترتب عليه من فقدان خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها، التزوير والتلاعب بالمعلومات، والتخريب المقصود للشبكات...، وغيرها. (فرطاس، 2016، صفحة 320)

-انتشار الجرائم الالكترونية.

-التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدايتها رغم مرور أكثر من ثلاثة سنوات على مشروع السلطات الجزائرية لتعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال هناك فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين الذين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني والتأخر الكبير في تحسين حساباته. (عمارة و سحارة، 2016، صفحة 19، 20)

المطلب الثاني: التحديات السياسية والإدارية والاجتماعية والثقافية:

تتلخص فيما يلي: (عشاوي، 2009، صفحة 292، 293)

- غياب إرادة سياسية فعالة وهذا ما أدى إلى التأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية للوصول إلى ما وصلت إليه دول العالم المتقدم في هذا المجال.
- محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر، حيث تحتل الجزائر المرتبة 122 من أصل 142 في وفرة آخر التكنولوجيات في مجال الاتصال، فنسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لا يزال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال 14.36% في حين لا تتعدى 5.33% فقط في الجزائر.
- محدودية سن القوانين والأنظمة الخاصة بهذا المجال.
- عدم القدرة على الإبداع والابتكار في أساليب العمل بسبب الوسائل المتطور والحديثة. (دراجي و موساوي، 2018، صفحة 35)
- عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وفلسفة الإدارة الالكترونية وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة البيروقراطية، المتعارف عليها لأن حركتهم في مجال الإدارة العامة مقيدة نظرا لمسؤولياتهم عن قراراتهم أمام السلطات الوصية والرأي العام، وهو ما أدى إلى وجود مقاومة من جانب العاملين للأفكار والممارسات الإدارة الإلكترونية الجديدة، فكما يقال: "محاولة تطبيق أفكار جديدة بواسطة رجال يعتنقون أفكار قديمة هي مضيعة للجهد والوقت". (فرطاس، 2016، صفحة 320)

ويرجع الباحث مصطفى بوادي المعوقات الإدارية والسياسية إلى الأسباب الآتية:
(بوادي، 2017، صفحة 261)

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الرقمية.
- عدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لتطبيق المرفق العام الإلكتروني، من خلال دمج أو إضافة بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها.
- اعتماد المستويات الإدارية والتنظيمية على أساليب تقليدية، في محاولة للإبقاء على مبادئ الإدارة التقليدية.
- غياب هيئات عليا في الجهاز الحكومي تتبادل التشاور السياسي، تنظر في تقرير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول نحو المرفق العام الإلكتروني، وتفعيل النظام الرقمي، جدية واهتمام ومتابعة، قصد اتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الرقمية وترقيته.

أما التحديات الاجتماعية والثقافية التي تتصل بالقيم والعادات الاجتماعية والثقافية السائدة في المجتمع، فالتكوين الثقافي يمثل مجموعة القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع، وفي هذا السياق فإن شيوع قيم جودة الحياة تدفع باتجاه تكوين أنماط ثقافية وسلوكية معينة، كالاتجاه نحو مجتمع الإعلام والمعلومات الذي يميز مختلف التجمعات السكانية اليوم. ولا يمكن أن ننكر أن الثقافة السائدة في بلدنا ليست متفتحة على تكنولوجيات الإعلام والاتصال بالقدر الذي يساير تنفيذ محاور "الجزائر الإلكترونية 2013" بفعالية وسرعة. (سعد و شريفي، 2016، صفحة 16)

كما أن استعمال التكنولوجيا ووسائل الإعلام الآلي قد يؤدي إلى الاستغناء عن بعض الموظفين مما يؤدي إلى انتشار البطالة خاصة في المستويات الدنيا والوسطى. (دراجي و موساوي، 2018، صفحة 35)

أمام التحديات والإشكالات المبينة أعلاه، تبرز الحاجة إلى ضرورة إعادة النظر في صياغة مشروع الخدمة العامة الإلكترونية في الجزائر مع توفير المتابعة الدورية لخطوات التحول التكنولوجي، داخل الإدارات والمؤسسات العمومية-نحو مرفق عام الكتروني-، ومحاولة وضع حلول دقيقة لمختلف ما يعترض تطوير برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، خاصة فيما

يتعلق بتطوير المحتوى الرقمي، وتوفير الأطر القانونية والتنظيمية الضامنة لحماية عملية التحول.

خاتمة:

إن إدخال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في المرافق العمومية الجزائرية أصبح أولوية ضرورية أمام الدولة لإصلاح الخدمة العمومية، وإستراتيجية محورية لدى أجهزتها تحقق بها مقدار كبير من المصادقية والثقة وإعادة الاعتبار للخدمة العمومية وتجويدها بما يسمح بإقامة علاقة متينة بين الإدارة والمواطن، حيث أن عصنة المرفق العام وفق مقارنة الحكامة الالكترونية يسمح بخلق مؤسسات عامة تتصف بالفعالية والكفاءة وتستجيب لاحتياجات المواطنين وتضمن المساواة المجتمعية في الحصول على خدمات مقبولة في اقل وقت واقل تكلفة، كما تسهل العلاقة بين المواطن والمرافق العمومية، وتوفر الشفافية في الحصول على المعلومة بشكل متكامل وسريع تقل من خلاله طواير الانتظار والذهاب إلى هذه المؤسسات طلبا للخدمة وما ينجم عليه من إجراءات إدارية معقدة وارتفاع التكاليف، وبالتالي تحسين جودة الخدمة العمومية.

غير أن نجاح عملية عصنة المرفق العام من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية لا تزال دون المستوى المطلوب نتيجة الإشكالات والتحديات الكبيرة التي تحد منها أهمها ضعف الشبكة الاتصالية وكثرة أعطائها، عدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لتطبيق المرفق العام الالكتروني، محدودية سن القوانين والأنظمة الخاصة بهذا المجال، التخوف من تقنية البيئة الرقمية، وهذا ما يتطلب الاهتمام بتوفير كافة المتطلبات التشريعية والمادية والبشرية والفنية، وإقامة ندوات وورشات عمل تتناول أهمية الانتقال إلى المرفق العام الالكتروني وتجويد الخدمة العمومية ليستفيد منها المواطن.

قائمة المراجع:

المؤلفات:

1. عمار بوحوش، (2006). نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت إسماعيل شريف. (2015). أساسيات التسيير العمومي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر.
2. عدمان مريزق، (2015)، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر.
3. محمد الصغير بعلي، (2004)، القانون الإداري-التنظيم الإداري-النشاط الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة.

4. عبد الغني بسيوني عبد الله، القانون الإداري دراسة تطبيقية لأسس ومبادئ القانون الإداري، (الإسكندرية: منشأة المعارف، 2004).
5. الخالدي نوال أحمد سارو، (2017)، اثر الحكومة الالكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العام جامعة تكريت، العراق. مجلة جامعة تكريت للحقوق.
6. القحطاني، سال سعيد، (1996)، قياس مستوى جودة الخدمة في القطاعين العام والخاص بالمملكة العربية السعودية، مجلة الاقتصاد والإدارة، المجلد لتاسع، العدد الأول.
7. عبد اللاوي مفيد، حفوطة عبدالقادر (10/9 مارس 2016)، إسهامات الإدارة الالكترونية في عصرنة وجودة الخدمة العمومية، مداخلة مقدمة خلال الملتقى الدولي الرابع حول ترقية الخدمة العمومية في الدول المغاربية (تحديات ورهانات). جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر.
8. بسيوني عبد الله، عبد الغني، (2004)، القانون الإداري دراسة تطبيقية لأسس ومبادئ القانون الإداري. الإسكندرية، منشأة المعارف.
9. بهي لطيفة، زعي عمار (09 و 10 مارس 2016)، آليات تحسين الخدمة العمومية وفقا لقانون البلدية 10/11، مداخلة مقدمة خلال الملتقى الدولي الرابع حول ترقية الخدمة العمومية في الدول المغاربية، تحديات ورهانات، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر.
10. بوادي، مصطفى، (جوان 2017)، صناعة بيئة رقمية في ظل عصرنة المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، الصعوبات والأفاق. دفاتر السياسة والقانون
11. بوالجديري، ياسمين، (06 فبراير 2019)، البلدية الالكترونية. تجربة تنطلق من العاصمة. "Consulté le 02 21, 2019, sur https://www.annasonline.com/index.php?option=com_content&view=article&id=114794
12. تلعيث، خالد (جوان 2015)، المرفق العام في الجزائر والتحولت الجديدة في دور الدولة. "مجلة مقاربات، المجلد الثالث، عدد 4
13. دراجي، المكي & موساوي راشدة (جانفي 2018)، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر-دراسة لنموذجين قطاعيين العدالة- الداخلية والجماعات المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية
14. ساعد، مريم، حناش الياس، (29-30 أكتوبر 2014)، الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة الحكومية (دراسة حالة قطاع العدالة في الجزائر، مداخلة مقدمة خلال ملتقى دولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية- حالة البلدان العربية. -جامعة بومرداس، الجزائر.
15. سعد، عبد اللوي، شريفي عماد، (10-9 مارس 2016)، مداخلة مقدمة خلال الملتقى الدولي حول ترقية الخدمة العمومية في الدول المغاربية، تحديات ورهانات. الإدارة الالكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية. الجزائر، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

16. عكا, عبد الكريم, (2019), عصنة العدالة. Consulté le 02 23, 2019, sur <http://arabic.mjustice.dz> الجزائرية
17. عمارة, نين, سحارة, سعيد, (10-10مارس2016), الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والآفاق. "مداخلة مقدمة خلال الملتقى الدولي حول ترقية الخدمة العمومية في الدول المغاربية: تحديات ورهانات. جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي, الجزائر.
18. عيشاوي, أحمد, ج(جوان2009), أثر تطبيق الحكومة الالكترونية (E.G) على مؤسسات الأعمال. "مجلة الباحث, السابغ(السابع)
19. فرطاس, فتيحة, (2016). عصنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين. مجلة الاقتصاد الجديد,
20. محمد الصغير بعلي. (2004). القانون الإداري- التنظيم الإداري- النشاط الإداري. عنابة: دار العلوم للنشر والتوزيع.
21. معالي وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية (s.d.). كلمة افتتاحية مقدمة خلال فعاليات الندوة الوطنية حول جودة خدمات المرفق العام. 2018. النادي الوطني للجيش بني مسوس, الجزائر.
22. وزارة التربية الوطنية. (2019). الديوان الوطني للامتحانات والمسابقات. Consulté le 02 22, 2019, sur <http://www.onec.dz>
23. وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية الجزائرية. (2019). عصنة المرفق العام. Consulté le 02 03, 2019, sur www.interieur.gov.dz

المراجع باللغة الأجنبية:

1. barbier, V., & autres, e. (2003). "service public local et développement durable". *revue d'économie régionale et urbaine*.
2. Braconnier, S. (2007). *Droit des services publics*. (2. édition, Éd.) paris, France: Presses Universitaires de France.
3. Chapus, R. (1968). "service public et puissance publique". *Revue du droit public et de la science politique en France et à l'étranger*, 84(74).
4. dfgf. (fgf). gdf. fdg: dfg.
5. Finioui, M. (2004, décembre). "La problématique de la gouvernance dans le management public : cas de Tunisie et du Maroc". *Le revue marocaine d'audit et de développement*(19).
6. Ismail, D. A. (1992). "Qualité du service public, composante essentielle du marketing public". *la revue Idara-numéro spécial renouveau du service public*, 2(1).
7. mestre, R. l. (2003). *l'essentiel droit du service public*. paris: gualino éditeur.
8. P.Kotler, & B.Dubois. (2006). *Marketing Mangement*. (1. édition, Éd.) France: Pearson Education.