



الإدارة الإلكترونية في الجزائر كآلية لتكريس المبادئ الحديثة للمرافق العامة Electronic administration in Algeria as a mechanism for establishing modern principles for public utilities

د . عمر زغودي

المركز الجامعي الشريف بوشوشة أفلو ، الجزائر
a.zeghoudi@cu-aflou.edu.dzط . د. طارق زرقوط¹المركز الجامعي الشريف بوشوشة أفلو ، الجزائر
t-zerkout@cu-aflou.edu.dz
مخبر الدراسات القانونية والاقتصادية

تاريخ القبول للنشر: 2025-05-26

تاريخ الاستلام: 2025-04-10

ملخص:

تهدف هذه الدراسة للوقوف على أثر التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر وانعكاساتها على المبادئ الحديثة التي تحكمها، وهذا من خلال تبيان خصائص الإدارة الإلكترونية، ومميزاتها وأهداف تطبيقها، وبالتالي انعكاسات التحول الرقمي والإلكتروني على المبادئ الحديثة للمرفق العام، من خلال تحسين الخدمة العمومية وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحقيق الشفافية، والحد من الفساد الإداري، وبالتالي الوصول إلى خدمة عمومية ذات جودة وتصبوا لتطلعات ورضا الجمهور.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، التحول الرقمي، عصنة المرفق العام، الخدمة العمومية، المبادئ الحديثة للمرافق العامة.

Abstract:

This study aims to identify the impact of the shift towards e-government in Algeria and its repercussions on the modern principles that govern it, through clarifying the characteristics and advantages of e-government, the objectives of its implementation, and consequently the repercussions of the digital and electronic transformation on the modern principles of the public service, through improving public service, simplifying administrative procedures, achieving transparency, and reducing administrative corruption, and thus achieving a quality public service that aspires to the aspirations and satisfaction of the public.

Keywords: Electronic administration, Digital transformation, Modernization of public facilities, Public service, Modern Principles of Public Utilities.

¹ ط . د. طارق زرقوط

مقدمة:

يعرف العالم تطورات متسارعة لا سيما في المجال التكنولوجي والتقني ، وهو ما عرف بالثورة الرقمية، التي تعد ميزة العصر الحالي، وهو ما جعل العديد من الدول تأخذ بهذه الأدوات والمتغيرات لإدخالها إلى نظام الإدارة وعملها قصد تحديثها وتطويرها ومسايرة متغيرات العصر، وهو ما أطلق عليه بعصرنة الإدارة العمومية وذلك من خلال التحول الرقمي و الإلكتروني من الإدارة التقليدية التي تعرف سلبيات عديدة إلى الإدارة الإلكترونية ذات المزايا العديدة.

عليه تم تسخير كافة الامكانيات و المستلزمات الضرورية لإنجاح عملية التحول الإلكتروني، فمنذ مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013 بدأ تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة يعرف تسارع وتعميم مستمر، وهذا بغرض تحسين الخدمة العمومية، وتبسيط الإجراءات الإدارية، وبالتالي توفير مختلف حاجيات المواطنين بطريقة تصبو لتطلعاتهم، وتحقيق رضاهم، وتتماشى ونوعية وجودة الخدمات المقدمة مقارنة مع باقي الدول، خاصة وأنا في عصر العولمة وما أحدثه من تحولات و تغيرات، وانتشار كبرلوسائل الإعلام والاتصال، والتي أصبح فيها المواطن يقارن بين ما يقدم له من خدمات وباقي الخدمات في أماكن ودول أخرى.

من هنا كان لظهور ما يعرف بالمبادئ الحديثة للمرافق العامة، والتي تبنهاها المشرع الجزائري خاصة في ظل التعديل الدستوري لسنة 2020، تحدي أمام الدولة من أجل تحسين وجودة الخدمة العمومية، ومحاربة مختلف مظاهر الفساد وتحقيق الشفافية من خلال تعميم تطبيق الإدارة الإلكترونية في جل المرافق العامة.

وعليه تهدف هذه الدراسة للوقوف على أثر، ودور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز، وتكريس المبادئ الحديثة التي تحكم المرافق العامة، انطلاقا من خصائصها المميزة، و أهدافها التي أحدثت تحولا ونقلة نوعية في الإدارة العمومية وفي نوعية وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

وهنا تكمن إشكالية بحثنا من خلال التساؤل التالي:
ما مدى مساهمة التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر، في تعزيز وتكريس المبادئ الحديثة للمرافق العامة ؟
حيث اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال التعرض لخصائص ومميزات الإدارة الإلكترونية، والمبادئ الحديثة للمرافق العامة و أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على هذه المبادئ الحديثة.
وللإجابة على إشكالية دراستنا اتبعنا الخطة التالية:
المبحث الأول: الإطار المعرفي للإدارة الإلكترونية
المبحث الثاني: مكانة المبادئ الحديثة للمرافق العامة في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المبحث الأول: الإطار المعرفي للإدارة الإلكترونية

نتيجة للتغيرات و التطورات التي يعرفها العالم في المجال التكنولوجي والمعلوماتي حيث تم العمل على استغلاله وإدماجه في جميع المجالات بما في ذلك المجال الإداري، وعليه سعت الجزائر نحو عصنة الإدارة العمومية، من خلال تجسيد عملية التحول الإلكتروني من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.
بالتالي الاستفادة من مزايا هذه الأخيرة والابتعاد عن سلبيات الإدارة التقليدية التي تقوم على التعاملات الورقية و تعتمد في إنجاز وظائفها سواء تخطيط، تنظيم توظيف، توجيه ورقابة من خلال التركيز على المجهود البشري بدرجة أولى مما ينعكس على نوعية الخدمات المقدمة، والتي تتسم بالبطء كما أنها مكلفة ماديا زيادة على انتشار مختلف مظاهر الفساد الإداري و المالي في مختلف الإدارات التي تقوم على مختلف التعاملات التقليدية، عكس الإدارات التي تستخدم التكنولوجيا الحديثة و البرمجيات المتطورة أي الإدارة الإلكترونية. (العياط، 2015، صفحة 09)
وعليه سنتطرق في المطلب الأول لمفهوم الإدارة الإلكترونية، أما المطلب الثاني فسنبين فيه مستلزمات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعد مصطلح الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة، والتي ينبغي التطرق إليها بالدراسة من خلال تبين معناها، وعليه سنتطرق في الفرع الأول لتعريف وخصائص الإدارة الإلكترونية لننتقل في الفرع الثاني لتبيان أهداف الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول : تعريف وخصائص الإدارة الإلكترونية

بداية سنعرض أهم التعاريف لمصطلح الإدارة الإلكترونية، ثم نبين خصائصها.

أولا- تعريف الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة، والتي تعددت التعاريف حولها فلقد عرفها فداء حامد على أنها : "استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تهدف لتقديم خدمات ذات جودة لمختلف المتعاملين معها، وهذا انطلاقا من استغلال أمثل للموارد المادية والبشرية المتوفرة في إطار إلكتروني حديث، قصد تحقيق أهدافها بأقل جهد، وفي أسرع وقت، وبتكاليف أقل." (حامد، 2015، الصفحات 208-209) أما محمد حسن السالي فلقد عرفها : " عملية مكننة جميع نشاطات ومهام الإدارة من خلال تقنيات المعلومات الضرورية بهدف تبسيط الإجراءات والتقليل من استخدام الورق و السرعة في إنجاز المهام المنوطة بها." (محمد حسن السالي، 2006، صفحة 34)

كما عرفها البنك الدولي على أنها : "مصطلح حديث يتعلق باستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات بهدف الزيادة من فعالية وكفاءة وشفافية الخدمات المقدمة للمواطن ومجتمع الأعمال من طرف الحكومة، وبالتالي تمكين المواطنين من المعلومات وتعزيز امكانية المسائلة والمشاركة في مختلف مراحل العملية السياسية والقرارات المرتبطة بها، والتي تتعلق بكافة جوانب الحياة." (عبد الرحمن إدريس، 2005، صفحة 10)

فالإدارة الإلكترونية تقوم على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قصد تحسين الخدمات والعمل الإداري، وتحقيق أهداف الإدارة من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية والابتعاد عن المعاملات التقليدية للإدارة خاصة بالتقليل من استخدام الورق ليحل محله التعامل و التواصل الإلكتروني.

ثانيا - خصائص الإدارة الإلكترونية

من خلال التعريفات السابقة تتمثل خصائص الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

- 1- إدارة بلا أوراق: حيث أن التحول الإلكتروني من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، سيؤدي إلى التقليل وإحداث نوع من القطيعة مع التعاملات الورقية و الوصول إلى صفر ورقة، فهي تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والرسائل الصوتية، ونظم تطبيق المتابعة الآلية وغير ذلك.
- 2- إدارة بلا مكان: من خلال استخدام مختلف الوسائل التكنولوجية المتطورة، والخدمات الإلكترونية والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد، مما يمكن المرتفق الحصول على الخدمة الإدارية الإلكترونية من أي مكان خاصة في حالة الخدمات الإلكترونية عن بعد، والتي لا تتطلب تدخل مباشر للعنصر البشري.
- 3 - إدارة بلا زمان: فهي تعمل 24 ساعة على 24 ساعة و 07 أيام في الأسبوع بطريقة متواصلة من خلال توفير خدمات دون انقطاع، وفي أي وقت فالمرتفقين بإمكانهم الحصول على الخدمات في أي وقت بدون انقطاع كقاعدة عامة.
- 4 - إدارة بلا تنظيمات جامدة: تعمل الإدارة الإلكترونية من خلال الأنترنت و المؤسسات الشبكية و المؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة (يوسف كافي، 2011، صفحة 62)، فهي تقوم على نمط جديد في المعاملات الإدارية بكل سهولة و دون إجراءات معقدة بالإضافة للقابلية للتحديث و التطوير المستمر بكل سهولة.

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية



من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، ومختلف المعدات التكنولوجية الحديثة، تسعى الإدارة الإلكترونية لتحقيق جملة من الأهداف نذكر منها:

- محاربة البيروقراطية و المحسوبية، ومختلف تعقيدات العمل اليومية والعمل على الحد من ظاهرة الفساد الإداري، وتكريس الشفافية في التسيير والتعامل مع مختلف المرتفقين.
- توفير المعلومات الدقيقة لأصحاب القرار في الوقت المناسب، وبسرعة كبيرة ودون تعقيدات.
- تسهيل التواصل ما بين الإدارات من خلال شبكة الأنترنت، ومختلف تقنيات الاتصال الحديثة.
- تبسيط الإجراءات الإدارية، وتقديمها إلكترونيا وتجنب التعاملات الورقية.
- إمكانية حصول المرتفقين على الخدمات الإدارية دون التنقل إلى مقر الإدارة وتسهيل حصولهم على المعلومات و التوجيهات المطلوبة (العمودي، 2023، الصفحات 30-31).
- التقليل من نفقات و ميزانية التسيير، نتيجة الابتعاد عن التعاملات الورقية المكلفة، والإجراءات الطويلة والمعقدة.
- الحفاظ على سرية المعلومات و الوثائق الإدارية، وضمان عدم ضياعها، أو تلفها خاصة عند توفير الجانب الحمائي للبرمجيات الإلكترونية.
- وبصفة عامة فالإدارة الإلكترونية تهدف إلى عصنة المرافق العامة، وتحسين الخدمة العمومية.

المطلب الثاني: مستلزمات تطبيق الإدارة الإلكترونية

حتى يتم تجسيد التحول نحو الإدارة الإلكترونية، لابد من توفير جملة من العوامل و المستلزمات، من أجل تفعيلها وتطبيقها عمليا بنجاح، فمنذ مشروع الجزائر الإلكترونية عملت الجزائر على توفير كافة الإمكانيات المادية والبشرية بالإضافة لسن القوانين التي تتماشى مع هذا النظام الإداري الحديث، وهو ما يعكس الإرادة السياسية في هذا الجانب خاصة في السنوات الأخيرة من خلال إنشاء

المحافظة السامية للرقمنة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 23-314 المؤرخ في 2023/09/06 (مرسوم رئاسي رقم 23-314 يتضمن يتضمن إنشاء محافظة سامية للرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيورها ، ج ، ر ، عدد 59 ، 2023 ، صفحة 09).

فالإدارة الإلكترونية نظام يقوم على مساهمة التطورات التكنولوجية المتسارعة لذلك لابد من ضمان الأمن القانوني والمعلوماتي، هذا الأخير سنبينه في الفرع الأول زيادة على ضرورة توفير الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتجسيدها وهو ما سنتطرق اليه في الفرع الثاني.

الفرع الأول: ضمان الأمن القانوني والمعلوماتي

بداية سوف نتطرق إلى ضمان الأمن القانوني، أما ثانيا فسنبين ضرورة ضمان الأمن المعلوماتي.

أولا- ضمان الأمن القانوني

بتوجه الجزائر نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية فإنه كان لزاما عليها إعداد مجموعة من النصوص القانونية الجديدة واللائمة، والتي تتماشى مع التحولات التي تعرفها الإدارة العمومية خاصة بتطبيق الإدارة الإلكترونية، فلابد من عملية إصلاح قانوني لخلق بيئة تشريعية وتنظيمية جديدة توافق عملية التحول الإلكتروني(غرنالوط و الزواوي، 2024 ، صفحة 20).

بالإضافة لضمان الاستقرار القانوني اللازم، ومن بين المحاور الثلاثة عشر التي نصت عليها خطة العمل التي وضعتها اللجنة الإلكترونية في نهاية سنة 2008 للبرنامج الخماسي المسمى الجزائر الإلكترونية هو تهيئة الإطار التشريعي والتنظيمي للحكومة الإلكترونية.

لذلك قام المشرع الجزائري بمسيرة عملية تعميم تطبيق الإدارة الإلكترونية بإعداد قوانين تنظم المعاملات والخدمات الإلكترونية التي تقدمها، نذكر منها القانون رقم 03-15 المتعلق بعصرنة قطاع العدالة (قانون يتعلق بعصرنة العدالة رقم 03-15 ، 2015 ، صفحة 04) ، والقانون رقم 04-15 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين (قانون يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين رقم 04-15 ، ج ، ر ، عدد 06 ، 2015 ، صفحة

06)، زيادة على مختلف القرارات والتعليمات الوزارية التي تم إصدارها أثناء جائحة كورونا، وغيرها من القوانين التي من خلالها تم العمل على سد الفراغ القانوني في هذا الجانب.

ثانيا- ضمان الأمن المعلوماتي

نظرا للطبيعة الرقمية و الإلكترونية للمعلومات، والتي هي محل للتبادل والاتصال، وتقديم مختلف الخدمات لا سيما الخدمات الإلكترونية عن بعد. لذلك كان لا بد من حماية و ضمان أمن هذه المعلومات، وسلامة الوثائق الإلكترونية و ضمان سريتها وعدم تعرضها للقرصنة و السرقة أو التجسس والتزوير وإتلاف البيانات، ومختلف الجرائم المعلوماتية، خاصة مع تنامي هذه الظاهرة في السنوات الأخيرة، فعدم توفر الأمن المعلوماتي يعد عائق أمام تفعيل الإدارة الإلكترونية لذلك لا بد من توفير برامج مضادة للقرصنة، والحماية من مختلف الفيروسات الإلكترونية، وكل الأعمال والجرائم الإلكترونية التي قد تتعرض لها الإدارة الرقمية (غرنواط و الزواوي، 2024، صفحة 23).

الفرع الثاني: المستلزمات المادية والبشرية

تتمثل المستلزمات المادية والبشرية في الوسائل والأدوات المالية و التقنية والتكنولوجية بالإضافة للكوادر والموظفين التي من خلالها يتم إنجاز عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، فهي وسائل لا يمكن الاستغناء عنها قصد نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، وعليه سنتطرق أولا للمستلزمات المادية أما ثانيا فيكون للمستلزمات البشرية.

أولا- المستلزمات المادية

لتطبيق الإدارة الإلكترونية لا بد من توفير وتسخير الوسائل والأدوات المالية والتكنولوجية التي من خلالها يتم تطوير الخدمة العمومية، وذلك لتقديم خدمات ذات جودة ونوعية تصبو لتطلعات المواطن، وتواكب التطورات الحاصلة في العالم.

1- المستلزمات المالية: يحتاج مشروع الإدارة الإلكترونية كأي مشروع أو برنامج إلى موارد مالية لتغطية مستلزماته وتوفير مختلف احتياجاته خاصة وأنه يهدف بالدرجة الأولى إلى الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

وعليه لابد من توفير الاعتمادات المالية الكافية التي يمكن من خلالها اقتناء مختلف الأجهزة التكنولوجية الحديثة كأجهزة الإعلام الآلي، والربط بالألياف البصرية وكذلك اقتناء مختلف برامج التسيير الحديثة بالإضافة لتمويل برامج التكوين وتحسين المستوى، وتخصيص أغلفة مالية لبرامج الشراكة والتوأمة سواء كانت وطنية أو دولية (عبد اللاوي، 2023، الصفحات 30-32).

ولقد تم استحداث "صندوق تملك الاستعمال و تطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال " بموجب المادة 58 من قانون المالية لسنة 2009، ومن أبرز مهامه تمويل النفقات المرتبطة بكل العمليات المتصلة بالبرنامج الاستراتيجي الجزائري الإلكترونية 2013 سواء دراسات أو مساعدات تقنية، البحث والتطوير ترقية الجمعيات المهنية للقطاع، وهو موضوع تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال باعتبار وزير القطاع الأمر بالصرف (قانون المالية لسنة 2009 رقم 21-08 ج، ر عدد 74، 2008).

2 – المستلزمات التكنولوجية:

يجب توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والمتمثلة في أحدث الأجهزة والمعدات التكنولوجية الحديثة من حواسيب وألات رقمية بالإضافة إلى ربطها بشبكة الأنترنت والألياف البصرية لضمان فاعلية وجودة أكبر في تقديم الخدمة العمومية، وهذا ما جاء في محتوى مشروع الجزائر الإلكترونية في ما يسمى برنامج التطوير الفني (عبد اللاوي، 2023، الصفحات 30-32).

حيث تم العمل على توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات، وتجهيز مختلف الإدارات، والمرافق العمومية بالمعدات التكنولوجية المناسبة، والضرورية في عمل الإدارة الإلكترونية.

كما أن الجزائر سعت لحصول أكبر فئة من السكان على أجهزة الإعلام الآلي فتم إطلاق برنامج أسرتك 01 سنة 2004 لتزويد 06 ملايين أسرة جزائرية بوسائل الإعلام الآلي إلى آفاق 2010، كما تم إطلاق برنامج أسرتك 02 سنة 2010 ليأتي ويكمل برنامج أسرتك 01 (بوزيان رحمان، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، 2018، صفحة 104).

ثانيا - المستلزمات البشرية

يعد العنصر البشري الركيزة الأساسية للقيام بأي مشروع أو برنامج فهو المحرك والأداة الفاعلة في عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر للوصول إلى خدمة عمومية متطورة، وذلك من خلال تحسين أداء المورد البشري و تكوينه إلكترونيا (غرنوط و الزواوي، 2024، صفحة 18).

وعليه يجب أولا أن يكون المورد البشري كافيا من خلال تزويد الإدارة الإلكترونية بالأعوان والإطارات المؤهلة، وثانيا لابد من تكوين الكوادر والموظفين ليكونوا جاهزون لمواكبة التطور التكنولوجي في وسائل الإعلام والاتصال التي اقتحمت مجال العمل الإداري، ومواكبة النمط الجديد في الإدارة، أما ثالثا فيجب تقييم ومتابعة الموظفين لما تحمله من ضرورة وأهمية كبيرة، كما لابد من الوصول إلى مواطن متمكن من استخدام هذه التكنولوجيات، ويمتلك الأجهزة التكنولوجية كالهواتف الذكية و الحواسيب ومختلف التطبيقات الإلكترونية.

المبحث الثاني: مكانة المبادئ الحديثة للمرافق العامة في ظل تطبيق الإدارة

الإلكترونية

يعد المرفق العام المظهر الإيجابي للنشاط الإداري، والذي تسعى من خلاله الدولة لإشباع الحاجات العامة للأفراد، فهو مرتبط بالصالح العام للمجتمع وعليه كان لا بد من تنظيم نشاطه وأحكامه بمجموعة من المبادئ التقليدية والتي عرفت منذ القرن 19، و التي كان لها مكانة في القانون الجزائري، وهو ما تجلّى من خلال التعديل الدستوري لسنة 2020 الذي عزز هذه المبادئ التقليدية لاسيما مبدأ

المساواة، ومبدأ الاستمرارية ومبدأ التكيف المستم، والمنصوص عليها من خلال المادة 27 (مرسوم رئاسي رقم 20-442 يتضمن التعديل الدستوري لسنة 2020، ج ، ر ، عدد 82، 2020). كما شهد أواخر القرن العشرين، وبالضبط سنة 1992 ظهور المبادئ الحديثة للمرافق العامة من خلال ميثاق المرافق العامة الفرنسي، والتي استحدثت في الجزائر من خلال التعديل الدستوري لسنة 2020 (خادم ، 2023، صفحة 175). وعليه سوف نتطرق في المطلب الأول للمبادئ الحديثة للمرافق العامة، أما المطلب الثاني فسنعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تكريس وتعزيز المبادئ الحديثة للمرافق العامة، باعتبار أن للإدارة الإلكترونية كبير الأثر على تحسين الخدمة العمومية بصفة عامة، وتحقيق الشفافية الإدارية وتبسيط الإجراءات وتسهيل عمل المرافق العامة.

المطلب الأول: المبادئ الحديثة للمرافق العامة

نتيجة لسعي الدولة للقضاء على مظاهر الفساد والبيروقراطية والتقصير في تسيير المرافق العامة على مختلف أنواعها، سعت الدولة الجزائرية على تحديث تسيير مختلف المرافق العامة قصد تقديم خدمات أكثر نوعية وجودة، والعمل على تكريس مبادئ الشفافية والمساواة والإنصاف، ولقد تطرق التعديل الدستوري لسنة 2020 لهذه المبادئ الحديثة والمتمثلة في مبدأ الجودة والإنصاف في تقديم الخدمة العمومية، ومبدأ الحياد والشفافية في تسيير المرفق العمومي (خادم ، 2023، صفحة 177).

عليه سنتطرق في الفرع الأول لمبادئ الجودة والانصاف في تقديم الخدمة العمومية، أما الفرع الثاني فسنتطرق لمبادئ الحياد والشفافية في تسيير المرفق العمومي.

الفرع الأول: مبادئ الجودة والانصاف في تقديم الخدمة العمومية

بداية سنقف على مبدأ الجودة في تقديم الخدمة العمومية، لنتنقل ثانيا لمبدأ الإنصاف في تغطية كافة التراب الوطني بالمرافق العامة.

أولا - مبدأ الجودة في تقديم الخدمة العمومية

يقصد بمبدأ الجودة القيام بمختلف الخدمات وفقا لمعايير محددة سلفا تهدف لرضا متلقى الخدمة أو المستفيدين منها، (عبد العزيز، 2023، صفحة 41) وبالتالي الابتعاد على منطق الكم والتركيز على نوعية الخدمة المقدمة.

حيث انتقلت فكرة الجودة في تقديم الخدمات من قطاع القانون الخاص إلى قطاع القانون العام، فلقد أصبح المواطن يطالب بالحصول وتوفير خدمات مميزة وذات نوعية، وينطبق هذا على الخدمات التي تقدمها المرافق العامة على اختلاف أنواعها. إذ سعت الدولة للاستجابة لطلبات مواطنيها بخدمات وفقا لمعايير الجودة العالمية (عبد العزيز، 2023، صفحة 40).

جاء في المادة 65 من التعديل الدستوري لسنة 2020 على سهر الدولة باستمرار على تحسين جودة التربية والتعليم، أما المادة 112 فلقد تكلمت على أن من مهام الوزير الأول السهر على حسن سير الإدارة العمومية و المرافق العامة، ومنه يتضح سعي الدولة الجزائرية لضمان السير الحسن للمصالح العامة، و العمل على نيل رضا المواطن من خلال جودة ونوعية الخدمة العمومية المقدمة (خادم، 2023، صفحة 178).

ثانيا - مبدأ الإنصاف في تغطية كافة التراب الوطني بالمرافق العامة

سعت الدولة الجزائرية على تغطية كامل القطر الوطني بالمرافق العامة وتجنب التحيز أو التمييز، تجسيدا لمبدأ الانصاف في الاستفادة من خدمات المرافق العامة عبر كامل التراب الوطني ودون تمييز بين إقليم وآخر، أو عزل منطقة على أخرى (خادم، 2023، صفحة 183)، ولقد كرس الدستور الجزائري لسنة 2020 هذا المبدأ لا سيما في المادة 09 والمادة 27 منه، حيث جاء في المادة 9 الفقرة 06 على أن الشعب يختار مؤسساته التي غايتها القضاء على التفاوت الجهوي في مجال التنمية (مرسوم رئاسي رقم 20-442 يتضمن التعديل الدستوري لسنة 2020، ج، ر، عدد 82، 2020).

يتجلى هذا المبدأ في التوجهات العامة للدولة في مختلف البرامج السياسية والاقتصادية، خاصة من خلال برنامج مناطق الظل الذي يهدف للقضاء على العزلة التي تعرفها العديد من المناطق والتجمعات السكانية من حيث توفير

الخدمات الضرورية، وكذلك انتهاج برامج خاصة لتنمية الولايات والبلديات التي تعرف نقص في المجالات الحيوية والضرورية لمعيشة الساكنة، بغرض القضاء على كل أشكال التمييز، أو التفاوت في مظاهر التنمية لمنطقة جغرافية على أخرى والوصول إلى تنمية شاملة لكل القطر الوطني دون تفرقة.

الفرع الثاني: مبدأ الحياد والشفافية في تسيير المرفق العمومي

يعد مبدأ الحياد أحد أهم دعائم الحوكمة الرشيدة خاصة في جانب تقديم الإدارة للخدمة العمومية، وهو ما سنتطرق إليه أولاً، بالإضافة لمبدأ الشفافية وهو ما سنقف عليه ثانياً.

أولاً-مبدأ الحياد

طبقاً لمبدأ الحياد يمتنع القائمون على تسيير المرفق العام، وتقديم مختلف خدماته، على القيام بأي تصرف أو فعل يدل على موقف معين أثناء تقديم الخدمة العمومية (بوالشعور، 2022، صفحة 697).

فالحياد يضمن المساواة في المعاملة لجميع المرتفقين، ولا يجب ممارسة التمييز لأسباب سياسية أو دينية أو عنصرية، فهو مبدأ قوي يرتبط بالأساس بالمساواة في المعاملة (غربي و فنيديس، 2024، صفحة 90)، وبالتالي الابتعاد على جميع مظاهر التحيز سواء أثناء اتخاذ القرارات الإدارية، أو من خلال الخضوع للإملاءات التبعية أثناء تقديم الخدمات، والتي تؤول دون رضا الجمهور وتقديم خدمة عمومية بالشكل المطلوب، فيؤدي ذلك إلى تقويض مبدأ حياد المرافق العامة (غربي و فنيديس، 2024، صفحة 93).

ثانياً- مبدأ الشفافية في تسيير المرفق العمومي

قصد تحسين الخدمة العمومية والوصول لرضا المرتفقين، وكذلك القضاء على مختلف الظواهر السلبية كالفساد الإداري والرشوة، سعت الدولة الجزائرية للعمل على تكريس مبدأ الشفافية في تسيير المرفق العام قصد القضاء على هذه الظواهر السلبية حيث كرس التعديل الدستوري لهذا المبدأ لا سيما من خلال المواد 09

وكذلك المادة 10 التي أكدت صراحة على مصطلح الشفافية (مرسوم رئاسي رقم 20-442

يتضمن التعديل الدستوري لسنة 2020، ج، ر، عدد 82، 2020، صفحة 04).

فالشفافية هو أن تعمل الإدارة العمومية في جو وحيث مكشوف للعاملين، أو الجمهور، دون أي قيود، وتعمل على توفير أنظمة تكفل المعرفة والعلم بحقيقة أنشطتها وأعمالها للجميع، وبالتالي إتاحة إمكانية مسائلتها ومحاسبتها (ببائي والفحلة، 2022، صفحة 300)، وحتى يتم تجسيد مبدأ الشفافية بصفة أكبر، لا بد من تمكين المواطنين من حرية الوصول إلى الخدمات العمومية دون أي قيود، أو تعقيدات سواء في المكان أو الزمان (غربي وفنيدس، 2024، صفحة 95).

فمبدأ الشفافية في تسيير المرفق العمومي، يلعب دور جدهام في تحقيق رضا المرتفقين، وكذلك في تقريب الإدارة من المواطن، وإزالة كل أشكال عدم الثقة بين الطرفين.

المطلب الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز المبادئ الحديثة للمرافق العامة
إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وتطبيقها في تسيير المرافق العامة، كان له كبير الأثر على المبادئ الحديثة التي تحكم سير المرافق العامة، هذا ما سنقف عليه من خلال دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز مبادئ الجودة والانصاف في تقديم الخدمة العمومية من خلال الفرع الأول، أما الفرع الثاني فسنعرف من خلاله على مساهمة الإدارة الإلكترونية في تعزيز مبدأ الحياد والشفافية في تسيير المرفق العمومي.
الفرع الأول: دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز مبدأ الجودة والانصاف في تقديم الخدمة العمومية

بداية سنقف على مبدأ الجودة في تقديم الخدمة العمومية، لننتقل ثانيا لمبدأ الإنصاف في تغطية كافة التراب الوطني بالمرافق العامة.

أولا- التحول نحو الإدارة الإلكترونية كآلية لجودة الخدمة العمومية
استجابة للتطورات في نوعية ومستوى الخدمات، ونظرا لانتشار التكنولوجيات الحديثة في مجال عمل ونشاط المرافق العامة، أصبح المواطن لا يحصل على الخدمة بطريقة تقليدية (عبد العزيز، 2023، صفحة 15)، حيث أصبحت الخدمات تقدم

على شكل إلكتروني، وبدأ التعامل الورقي يقل ويغيب مع تبني مشروع الجزائر الإلكترونية سنة 2008، حيث حدثت نقلة نوعية في إطار عصرنة المرافق العامة بالجزائر إذ شهدت العديد من المرافق تطوير في نوعية وجودة خدماتها، وتم تقليص المعاملات الورقية، بالإضافة خفض مدة الحصول على الخدمة خاصة في المرافق العامة الإدارية، فمثلا منذ دخول البلديات الإلكترونية حيز الخدمة والاعتماد على الوثائق البيومترية، واستخدام السجل الوطني الآلي للحالة المدنية والخدمات التي يوفرها الموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة الداخلية الجزائرية والمتمثل خصوص في الحالة المدنية عن بعد، و الشباك عن بعد، وخدمة نشكي(الموقع الرسمي لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية)، وغيرها من الخدمات الإلكترونية عن بعد التي أصبحت تتوفر في مرافق إلكترونية عديدة، مثل البنوك الرقمية. أصبحت الخدمات المقدمة ذات نوعية وجودة و دون عراقيل أو صعوبات في الحصول عليها وبالتالي تصبو لرضا الجمهور الذي أصبح يقارن مع نوعية الخدمات المقدمة ويتطلع لنوع ومستوى تقديم الخدمة من الجيد إلى الأجود، خاصة و أننا نعيش في عصر العولمة والتنافسية.

ثانيا- الإدارة الإلكترونية داعمة مبدأ الإنصاف في تغطية كافة التراب الوطني بالمرافق العامة

تعد إدارة الإلكترونية أداة للتغيير من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني الحديث، من خلال التكنولوجيات الحديثة، ولما كانت المرافق العامة مشروعات تستهدف تحقيق النفع العام، كان لا بد من عصرنتها وجعلها تتماشى مع التطورات التكنولوجية، فالإدارة الإلكترونية تمكن من إدارة المرفق العام بشكل إلكتروني سهل ومرن (عبد اللاوي، 2023، الصفحات 55-56)، وتسهل بالتالي من توفير الخدمات في أي مكان تتواجد فيه و بنفس النوعية.

فالإدارة الإلكترونية من خلال مختلف تطبيقاتها ومنصات الرقمية ساهمت في تعزيز وتكريس مبدأ الإنصاف في تغطية كافة التراب الوطني بالمرافق العامة و بنفس نوعية الخدمة من منطقة إلى أخرى ودون تمييز فمختلف الخدمات عبارة عن



برامج و تطبيقات معدة مسبقا ويسهل استخدامها، وعليه عملت الدولة الجزائرية على تغطية أغلب مناطق التراب الوطني بالألياف البصرية وكذلك توفير المعدات التكنولوجية الضرورية لإنجاح مشروع الجزائر الإلكترونية، والذي من خلاله تم تسخير إمكانيات مادية معتبرة موزعة على أغلب ولايات الجزائر دون تمييز وحتى المناطق المعزولة عرفت دعما خاصا لتقليص التفاوت في التنمية والخدمات العمومية الموجهة للمواطن.

الفرع الثاني: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تعزيز مبدأ الحياد والشفافية في تسير المرفق العمومي

بداية سنبين كيف ساهمت الإدارة الإلكترونية في تكريس مبدأ حياد المرافق العامة، خاصة من خلال الحياد الإلكتروني، أما ثانيا فنتطرق إلى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تكريس مبدأ الشفافية في تسير المرفق العام.

أولا- الإدارة الإلكترونية كآلية لتكريس الحياد الإلكتروني للمرافق العامة

يرتبط مبدأ حياد المرفق العام بمبدأ المساواة أثناء تقديم الخدمات دون تمييز بسبب الاتجاه السياسي، أو الديني، أو الاعتبارات الجغرافية، والأجناس العرقية فنظام الإدارة الإلكترونية بما يحمله من حياد إلكتروني سيؤدي للحد من الوساطة و المحسوبية(غرنواط و الزواوي، 2024، صفحة 37)، وتجسيد عدم التمييز في التعامل وغيرها من المظاهر السلبية المرتبطة بالفساد الإداري، فكل المرتفعين متساويين في طريقة تقديم الخدمة، ونوعيتها خاصة بالنسبة للخدمات الإلكترونية عن بعد والتي لا يوجد فيها تدخل مباشر للعنصر البشري.

ثانيا- تكريس مبدأ الشفافية

بما أن مبدأ الشفافية من المبادئ التي تتأثر بالتقدم الإداري والتنظيمي والتكنولوجي التي تعرفها المجتمعات المعاصرة، حيث شهد هذا المبدأ تطورا ملحوظا مع تبني نظام الإدارة الإلكترونية، لما لهذا الأخيرة من تأثير إيجابي على كفاءة توصيل المعلومات، ونوعية الخدمات والشفافية ووضوح المسؤوليات في مختلف الإجراءات والعمليات الإدارية.

فبعد أن كان مبدأ الشفافية يقتضي مجرد اطلاع المواطنين على المعلومات والوثائق الإدارية، أصبح مع التقدم التكنولوجي والتحول الإلكتروني يلقي التزاما إيجابيا على الإدارة بتقديم وتوفير مختلف المعلومات والبيانات والوثائق على شبكات الاتصالات، وبالتالي إتاحة الحق للوصول للمعلومة من طرف المواطن دون تمييز على أي أساس (ثروت عبد الهادي، 2019، الصفحات 34-35).

بالتالي يتم تكريس مبدأ الشفافية بصفة أكبر، والوصول لرضا الجمهور.

الخاتمة

ختاما لهذه الدراسة التي تطرقنا من خلالها لأثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر على المبادئ الحديثة التي تحكم سير المرافق العامة، والتي أستحدثها المؤسس الدستوري بغرض تحسين الخدمة العمومية، وتلبية مختلف حاجيات المواطنين التي تعرف تغيرا لا سيما من حيث النوعية والجودة والانصاف، وكذلك تكريس الحياد والشفافية، وبالتالي تحقيق رضا الجمهور.

فمن خلال التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وتعميم تطبيقها على مختلف القطاعات والمرافق العامة في الجزائر، هذا ما أدى إلى تحقيق نتائج عديدة أهمها:

1- تحقيق الشفافية الإدارية في مختلف التعاملات، وأثناء تقديم مختلف الخدمات التي يحتاجها المواطن، وبالتالي إزالة غياب الثقة بين الطرفين، وتقريب الإدارة من المواطن.

2- تكريس الحياد الإلكتروني والحد من الوساطة والمحسوبية، وبالتالي تعزيز مبدأ حياد المرافق العامة.

3- التحسين في نوعية وجودة الخدمات العمومية التي تقدم للمرتفقين والوصول بها للمعايير المعتمدة عالميا.

4- المساهمة في تعميم وتوسيع تقديم الخدمات الإدارية في أي مكان وزمان خاصة في المناطق البعيدة عن المرافق الإدارية، لاسيما بالنسبة للخدمات الإدارية عن بعد فبمجرد الحصول على المعدات التكنولوجية كالهواتف الذكية

و الحواسيب، والاتصال بشبكة الأنترنت يمكن الحصول على الخدمة بكل سهولة ودون تعقيدات.

5- عصرنة المرافق العامة، وتحديثها باستمرار نتيجة الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة في التسيير و العمل، ومسايرة آخر ما تم التوصل إليه في هذا الميدان.

و عليه يمكن تقديم التوصيات التالية لتحسين الخدمة العمومية بصفة أكبر ومواصلة تعميم التحول الرقمي داخل جل المرافق العامة، وتكريس المبادئ الحديثة التي تحكمها:

1- ضرورة التسريع من برامج ومشاريع الرقمنة، وتطبيق الإدارة الإلكترونية خاصة تلك التي أطلقتها الدولة الجزائرية مؤخرا كمصالح الضرائب و أملاك الدولة وبعض المرافق العمومية التي تعرف نوعا من التأخير في تجسيد التحول الرقمي.

2- مواصلة وضع استراتيجية وطنية و تصور بعيد المدى قصد التحديث المستمر للمرافق العامة وجعلها تتماشى مع التطورات التكنولوجية الحاصلة، ومع حاجيات المواطنين المتغيرة.

3-- معالجة القصور القانوني من خلال سن القوانين التي تضبط وتنظم مختلف جوانب الإدارة الإلكترونية، والتي تعرف نوعا من النقص مقارنة بدول أخرى، وبالتالي الوصول للأمن القانوني، والضروري لهذه المرحلة الجديدة من التحول الرقمي.

4- توفير الجانب الحمائي لمختلف برامج و تطبيقات الإدارة الإلكترونية والوسائل التي تستخدمها، قصد تجنب أي خلل أو انقطاع في الخدمة، سواء بسبب عوامل بشرية مثل القرصنة الإلكترونية، أو بسبب عوامل طبيعية، وكذلك من أجل حماية المعلومات الإدارية، والملفات المخزنة، خاصة و حساسيتها بما تحويه من معلومات.

5-محاربة و الحد من الأمية الإلكترونية في الجزائر، وكذلك العمل على دعم وسائل وتكنولوجيات الاتصال وجعلها في متناول أكبر شريحة من المواطنين فاستخدام مختلف البرامج والتطبيقات الإلكترونية يتطلب دراية كافية باستخدام المعدات التكنولوجية قصد الحصول على الخدمات التي توفرها، خاصة الخدمات الإدارية عن بعد.

6-إلزامية التكوين المستمر والمتواصل، للموظفين ومستخدمي المرافق العامة في استخدام التكنولوجيات الحديثة، والتطبيقات والبرامج الإلكترونية المستعملة.

قائمة المصادر والمراجع:

- النصوص القانونية:

- مرسوم رئاسي رقم 20-442، مؤرخ في 2020/12/30 المتعلق بإصدار التعديل الدستوري المصادق عليه في استفتاء أول نوفمبر 2020، ج ، ر ، عدد 82 الصادرة بتاريخ 2020/12/30، ص04 .
- قانون رقم 08-21، مؤرخ في 2008/12/30، يتضمن قانون المالية لسنة 2009، ج ، ر ، عدد 74 الصادرة بتاريخ 2008/12/31 ، ص 03 .
- قانون رقم 15-03 ، مؤرخ في 2015/02/01 ، يتعلق بعصنة العدالة، ج ، ر ، عدد 06 صادرة في 2015/02/10، ص 04 .
- قانون رقم 05-04 ، مؤرخ في 2015/02/01، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، ج ، ر ، عدد 06 صادرة في 2015/02/10، ص 06 .
- مرسوم رئاسي رقم 23-314 مؤرخ في 2023/09/06، يتضمن إنشاء محافظة سامية للرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها، ج ، ر ، عدد 59 ، صادرة بتاريخ 2023/09/10 ، ص 09 .



- الكتب :

- العمودي مينة ، الإدارة الإلكترونية، ط 01 ، الدار الجزائرية للكتاب ، الجزائر، 2023 .
- ثابت عبد الرحمان إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر، 2005 .
- ثروت عبد الهادي خالد الجوهري ،أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري، ط 01 ، دار النهضة العربية، القاهرة ، مصر ، 2019 .
- جمعه اسماعيل العياط، الإدارة الإلكترونية، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن ، 2006 .
- عبد السلام عبد اللاوي، الإدارة الإلكترونية للخدمة العمومية في الجزائر ((الواقع و المأمول))، ط 01، ابن النديم للنشر والتوزيع، مؤسسة الكتاب القانوني، الجزائر، 2023 .
- غرناوط عبد النور، الزواوي شوقي، الإدارة الإلكترونية توجه نحو رقمنة المرفق العام في الجزائر-قطاع العدالة نموذجاً-، ط 01، بيت الأفكار، الدار البيضاء ، الجزائر، 2024 .
- فداء حامد، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، ط 01، دار مكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015 .
- محمد حسن السالمي علاء عبد الرزاق ، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان ، الأردن ، 2006 .
- مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار و مؤسسة رسلان للطباعة و النشر والتوزيع، سوريا ، 2011 .

- المقالات :

- بلباقي وهيبة، الفحلة مديحة، مبدأ الشفافية في تسيير الشؤون العامة الإدارية، مجلة الحقوق والحريات، جامعة بسكرة، الجزائر، مجلد 10، عدد 01، 2022.
- بوالشعور وفاء، المبادئ التي تحكم المرافق العمومية على ضوء التعديل الدستوري 2020، مجلة هيروردت للعلوم الانسانية و الاجتماعية، مؤسسة هيرودوت للبحث العلمي والتكوين، الجزائر، مجلد 06، العدد 02، 2022.
- بوزيان رحمان جمال، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، المجلد 09، العدد 01، 2018.
- خادم حمزة، المبادئ الحديثة لحكومة سير المرفق العام في الجزائر في ظل التعديل الدستوري لسنة 2020، مجلة الدراسات الحقوقية، جامعة سعيدة، الجزائر، المجلد 09، العدد 03، 2023.
- عبد الله حنفي عبد العزيز، التطورات الحديثة في المبادئ التي تحكم المرافق العامة "مبدأ الجودة نموذجاً" دراسة مقارنة، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، جامعة المنوفية، مصر، المجلد 58، العدد 04، أكتوبر 2023.
- فريد غربي، أحمد فنيدس، المبادئ الحديثة للمرفق العام وتحقيق رضا الجمهور، مجلة الحقوق والحريات، جامعة بسكرة، الجزائر، مجلد 12، عدد 01، 2024.
- المواقع الإلكترونية:
- وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية، الموقع الإلكتروني الرسمي: <https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/>، تاريخ التصفح: 2025/01/30.