

الشباك الإلكتروني ودوره في تعزيز مبدأ ديمومة الخدمة العمومية

-شبابيك الدفع الآلي للنقود لمؤسسة بريد الجزائر نموذجاً-

The electronic window and its role in enhancing the principle of continuity of public service -Automated cash payment windows of the Algerian Post Office as an example-



رويشة العابد¹، مولاي إبراهيم عبد الحكيم²

¹ مخبر السياحة، الإقليم والمؤسسات، جامعة غرداية، الجزائر

labeled.rouicha@univ-ghardaia.dz

² مخبر السياحة، الإقليم والمؤسسات، جامعة غرداية، الجزائر

moulaybrahim.abdelhakim@univ-ghardaia.dz

تاريخ الإرسال: 2024/09/11 تاريخ القبول: 2024/10/23 تاريخ النشر: 2024/12/01

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى إبراز دور الشبابيك الإلكترونية في تعزيز مبدأ استمرارية وديمومة تقديم الخدمة العمومية عن طريق دراسة حالة الخدمات البريدية لشبابيك الدفع الآلي للنقود بمؤسسة بريد الجزائر، وكما أنها تعرض تعريفاً بالخدمات البريدية المقدمة عبر شبابيك الدفع الآلي ومدى إسهامها في تحسين تقديم الخدمة العمومية عن طريق تبني استراتيجية التوسع والتواجد، ولتأكيد مدى صحة أو خطأ فرضيات الدراسة تم إعداد استبيان إلكتروني موجه لزيائن مؤسسة بريد الجزائر، وقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية لمعرفة مدى مساهمة شبك الدفع الآلي للنقود في تعزيز مبدأ ديمومة الخدمة العمومية ممثلة في الخدمات البريدية لمؤسسة بريد الجزائر. وقد خلصنا في نهاية الدراسة إلى أن شبابيك الدفع الآلي للنقود تعزز مبدأ تقديم الخدمة العمومية إلا أن هذه الخدمة تعترضها بعض المعوقات تتنافى مع مبدأ استمرارية تقديم الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية: الشباك الإلكتروني، مبدأ استمرارية الخدمة العمومية، بريد الجزائر، الخدمات البريدية، شبك الدفع الآلي للنقود.

Abstract :

This paper aims to highlight the role of electronic windows in enhancing the principle of continuity and sustainability of public service provision. Basically, this is done by studying the case of postal services for electronic payment windows at the Algeria Post Corporation. Likewise, it presents a definition of the postal services provided through electronic payment windows and the extent of their contribution to

improving public service provision. It is fruitful to adopt a strategy of expansion and presence and to confirm the validity or error of the study's hypotheses; an electronic questionnaire was prepared directed to Algeria Post's customers. Mainly, the study sample was chosen randomly to determine the extent to which the automatic cash payment counter contributes to enhancing the principle of continuity of public service represented by the postal services of the Algeria Post Corporation. Accordingly, the study, automatic payment windows enhance the principle of providing public service, but this service is hindered by some obstacles.

Keywords: electronic counter, the principle of continuity of public service, Algeria Post, postal services, automated cash payment counter.

*المؤلف المرسل.

مقدمة:

تخضع الخدمة العمومية لمجموعة من القواعد الأساسية تضبط سيرها وتأثيرها على المؤسسة وعلى الأفراد سواء كانوا موظفين مقدمين للخدمة العمومية أو مواطنين مستفيدين منها، ذلك لأن الخدمة العمومية مرتبطة لا محال بحياة الأفراد ويتوقف عليها بالمقابل أداء واجباتهم، وإن اختلفت طبيعة الخدمات العمومية ومحلها وغايتها إلا أنها لا تحيد جميعها على المبادئ الأساسية التي تنظم المرفق العام، ويأتي في مقدمة هذه المبادئ، مبدأ استمرارية المرفق العام وديمومة الخدمة العمومية، هذا المبدأ الذي يعتبره الفقهاء شرط إلزامي لقيامها، لهذا سعت الإدارة المعاصرة إلى تعزيز هذا المبدأ عن طريق تحديث آليات تقديم الخدمة العمومية بعصرنة الشبائيك المقدمة للخدمة العامة، وذلك بتوظيف شبائيك إلكترونية تقدم خدمات عمومية تحاكي الخدمات المقدمة عبر الشبائيك التقليدية، ومؤسسة بريد الجزائر من المؤسسات السبابة التي وظفت شبائيك خاصة بالدفع الآلي للنقود لضمان استمرار الخدمة العمومية وتخفيف الضغط عن الشبائيك التقليدية، انطلاقا مما سبق جاءت إشكالية هذه الدراسة كالآتي: كيف أسهم شباك الدفع الآلي للنقود في تعزيز مبدأ استمرارية الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر؟ أما فرضيات الدراسة فهي:

-أسهمت شبائيك الدفع الآلي للنقود في تعزيز مبدأ استمرارية الخدمة العمومية عن طريق تطوير الخدمات الرقمية المقدمة عبر الشبائيك الإلكترونية والتي تحاكي الخدمات البريدية المقدمة في الشبائيك التقليدية.

-أسهمت شبائيك الدفع الآلي للنقود في تعزيز مبدأ استمرارية الخدمة العمومية بتطبيق استراتيجية التوسع والتواجد.

وتكمن أهداف الدراسة في: تسليط الضوء على الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر شبائيك الدفع الآلي للنقود بمؤسسة بريد الجزائر في إطار تعزيز مبدأ استمرارية تقديم الخدمة العمومية. وإبراز أهم العراقيل التي تعترضها. أما عن أهمية الدراسة فتجسدت في إبراز دور الشبائيك الإلكترونية في تعزيز مبدأ استمرارية تقديم

الخدمة العمومية عن طريق التعريف بالخدمات البريدية الإلكترونية المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر عبر شبائيك الدفع الآلي للنقود.

واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي بوصف مختلف الخدمات البريدية الإلكترونية المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر عبر شبائيك الدفع الآلي للنقود في إطار تعزيز مبدأ استمرارية الخدمة العمومية، كما اعتمدت في شقها الثاني على المنهج التحليلي بتحليل آراء بعض زبائن مؤسسة بريد الجزائر حول الخدمات البريدية الإلكترونية المقدمة من طرف المؤسسة عبر شبائيك الدفع الآلي للنقود.

محاو الدراسة:

المبحث الأول : الشبائيك الإلكترونية وضمان مبدأ ديمومة تقديم الخدمة العمومية

المطلب الأول : مبدأ ديمومة الخدمة العمومية

المطلب الثاني: تقديم الخدمة العمومية عبر الشبائيك الإلكترونية

المبحث الثاني: تقديم الخدمة البريدية عبر شبائيك الدفع الآلي للنقود بمؤسسة بريد الجزائر.

المطلب الأول : عرض لخدمات مؤسسة بريد الجزائر.

المطلب الثاني: الخدمات البريدية عبر شبائيك الدفع الآلي للنقود بمؤسسة بريد الجزائر.

المبحث الأول

الشبائيك الإلكترونية وضمان مبدأ ديمومة تقديم الخدمة العمومية

جاءت فكرة الشبائيك الإلكترونية بغية مواكبة مختلف التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتبنت الإدارة العمومية المعاصرة هذه الفكرة ووظفت الشبائيك الإلكترونية في مختلف مجالات تقديم الخدمة العمومية بهدف ضمان مبدأ ديمومة واستمرارية الخدمة العمومية، فما المقصود بالشباك الإلكتروني وكيف يعزز ديمومة الخدمة العمومية؟

للإجابة عل هذا الإشكال المحوري نتطرق لمفهوم مبدأ ديمومة الخدمة العمومية ونتعرف بعده على

مفهوم الشباك الإلكتروني ومدى إسهامه في ضمان تعزيز هذا المبدأ.

المطلب الأول: مبدأ ديمومة الخدمة العمومية.

الفرع الأول: مفهوم مبدأ ديمومة الخدمة العمومية

إن مبدأ استمرارية الخدمة العمومية هو من المبادئ التقليدية للمرفق العام، وهو المبدأ الذي يشكل

قاعدة هامة لكثير من نظريات القانون الإداري كالوظيفة العامة، القرارات والعقود الإدارية ...

ونقصد بالاستمرارية (*Continuity*) "السير العادي والمنتظم للمرفق العمومي على اعتبار مضمون الخدمة".¹

ويقصد بديمومة الخدمة العمومية " أن تقدم الخدمة بشكل مستمر ودون توقف أو انقطاع لتلبية حاجات ذات منفعة عمومية ضرورية لحياة الأفراد فالانقطاع أو التوقف في الخدمة ينجر عنه عواقب وأضرار تقيم مسؤولية المرفق، لذلك يقال أن الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية هي من روح المرفق العام".² كما أن هناك من اعتبر هذا المبدأ هو التزام من التزامات المرفق العام وتأكيذا لأهمية وضرة المبدأ فإن المجلس الدستوري الفرنسي صرح أن مبدأ استمرارية الخدمة العمومية ذو قيمة دستورية، وبأنه يحق للمشرع وضع الحدود الضرورية لحق الإضراب لضمان استمرارية المرفق العمومي في قراره رقم 105/79 المؤرخ في 25 جويلية 1979، بعد أن تم تعديل الدستور الفرنسي سنة 1974 وتوسيع مجال إخطار مجلس الدولة الفرنسي حيث تم إخطار المجلس من طرف ستون (60) نائبا من الجمعية الوطنية وستون (60) عضوا من مجلس الشيوخ.³

وقيل " الاستمرارية روح المرفق العام " فلا شك أنه القاعدة الأكثر حساسية التي تسير عليها المرافق العامة والأكثر تأثرا بالمناخ السياسي والاجتماعي، كما أنها قاعدة ذات صبغة سياسية أكبر مقارنة مع القواعد الأخرى مما يفسر الجدل الذي يحدث كلما لجأ الأعوان العموميون إلى الإضراب".⁴ فمبدأ الاستمرارية لا يقتصر فقط على المرافق العامة الإدارية إذ يحكم أيضا المرافق العامة بأنواعها الصناعية والتجارية، والخدماتية.⁵

نستخلص من هذه التعاريف أن مبدأ الاستمرارية هو جوهر سير المرفق العام، فالخدمة العمومية تمس حياة الأفراد والمجتمعات وعليه لا بد أن تتوفر بنسق دائم ومستمر ودون انقطاع، إذ يسبب توقف المرفق العام عن أداء خدماته أو عدم سيره منتظما إخلال كبير في بالنظام العام للدولة.

¹. بلمهدي إبراهيم، مبدأ استمرارية المرفق العمومي في النظام القانوني الجزائري، مجلة الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد 01، جامعة الجلفة، 2016، ص 122.

². شيبوتي راضية، محاضرات في المناجمنت، جامعة قسنطينة، 2021، ص 08.

³. بلمهدي إبراهيم، المرجع السابق، ص 122.

⁴. محمد الأمين بوساحة، المرفق العام في الجزائر، ترجمة رحال بن أعمر ورحال موالى إدريس، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 113 و 114.

⁵. محمد الأمين بوساحة، المرجع نفسه، ص 115.

لضمان تحقق مبدأ ديمومة الخدمة العمومية وضعت مجموعة من الضمانات، كتبني نظام التعاقد، وتفعيل النظام التأديبي وضبط نظام نقل واستقالة الموظف وتنظيم الإضراب، وعليه سنتناول هذه الضمانات على النحو الآتي:

الفرع الثاني: ضمانات مبدأ ديمومة الخدمة العمومية أولاً: نظام التعاقد:

إن نظام التعاقد هو نظام استثنائي عن القاعدة العامة لوضعية الموظف الأساسية وتنظيمية، وفي التشريع الجزائري أشارت المواد من 19 إلى 22 من الأمر 03/06 المؤرخ 15 جويلية 2006 المتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومي الحالات التي يمكن اللجوء إليها بصفة استثنائية إلى توظيف أعوان متعاقدين في مناصب شغل مخصصة للموظفين، فالحكمة من اللجوء لنظام التعاقد هو ضمان استمرار المرفق العام وبالتالي ديمومة الخدمة العمومية، وعليه يتم اللجوء إلى نظام التعاقد في الحالات التالية:

- انتظار تنظيم مسابقة توظيف.

- إنشاء سلك إداري جديد.

- تعويض شغور مؤقت لمنصب شغل.

- التكفل بأعمال تكتسي طابعاً مؤقتاً.¹

كما يمكن اللجوء إلى نظام التعاقد في حالة أنشطة الحفظ أو الصيانة أو الخدمات في الإدارات والمؤسسات العمومية.

ثانياً النظام التأديبي:

إن النظام التأديبي جزء لا يتجزأ من النظام الوظيفي ذلك لأنه لا يهدف إلى توقيع العقوبة في حد ذاتها بل يهدف إلى ضمان سير المرفق العامة وتقديم الخدمة العمومية بانتظام واستمرار،² وقد تضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية القواعد الأساسية التي تنظم مجال تطبيق النظام التأديبي للموظف العمومي.³

إن تفعيل النظام التأديبي إذ يأتي بناء على إخلال الموظف بأحد واجباته الأساسية والتي حددتها المواد 40 إلى 54 من الأمر 03/06 السالف الذكر، وفيها أقر القانون الأساسي للوظيفة العمومية نظاماً تأديبياً متكاملاً حدد فيه بدقة الأخطاء المهنية وصنفها إلى أربعة درجات، دون المساس بتكييفها في القانون الجزائي حيث قابل

¹. الأمر 03/06 المؤرخ في 15 جويلية 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية. الجريدة الرسمية رقم 46.

². مجدي مدحت النهري، قواعد وإجراءات التأديب الموظف العام، دار النهضة العربية، القاهرة، 1997، ص 10.

³. أماني زين بدر فراج، النظام القانوني لتأديب الموظف العام في بعض الدول العربية والأوروبية -دراسة مقارنة- دار الفكر والقانون، المنصورة مصر، 2010، ص 08.

المشرع هذه الأخطاء المهنية بمجموعة من العقوبات التأديبية صنفت أيضا إلى أربعة درجات ،كما نص المشرع على مجموعة الضمانات للموظف المتابع تأديبيا موضحا الإجراءات الواجب إتباعها في حالة المتابعة بخطأ مهني¹.

نخلص من ذلك أن الغاية من تطبيق النظام التأديبي هي غاية تخدم المرفق العام وتنصب في تحقيق المصلحة العامة، وهي ضمان السير الحسن للمرافق العمومية والذي يتحقق بديمومة الخدمة العمومية.

ثالثا نظام النقل:

نظم الأمر 03/06 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية السالف الذكر حالات نقل الموظف في المواد من 156 إلى 159، والغاية من ذلك هو تنظيم سير المرفق العام وضمان ديمومة الخدمة العمومية وعدم توقفها لأي سبب من الأسباب، حيث أن جعل حالات نقل الموظفين عل اختلاف أنواعها مبنية على ضرورة المصلحة.

فقد يكون نقل الموظف إجباريا بناء على أمر من الإدارة شريطة أخذ رأي اللجنة المتساوية الأعضاء كما قد يكون بطلب من الموظف، في الحالتين إن استجابت الإدارة المعنية لطلب النقل تراعى فيه ضرورة المصلحة العامة التي تقتضي عدم المساس بسير المرفق العام بأي حال من الأحوال².

رابعا نظام الاستقالة:

"الاستقالة هي رغبة الموظف في ترك العمل أو الوظيفة بصفة نهائية"³، ورغم أنها حق من حقوق الموظف معترف به في القانون الأساسي العام للموظفة العمومية إلا أن المشرع لم يترك هذا الحق مضمون بشكل مطلق بل جعل له نظام يضبطه ضمن بقية حالات إنهاء الخدمة والتي وردت حصرا في المادة 216 من نفس الأمر، فلا يمكن أن تتم الاستقالة إلا بشروط حددتها المادتين 218 و219 وهي:

-أن تكون الاستقالة مكتوبة من طرف الموظف المعني.

-أن تتضمن الاستقالة إعلان صريح بإرادة الموظف في قطع العلاقة بينه وبين الإدارة.

-ترسل الاستقالة إلى السلطة المخول لها صلاحية التعيين.

-ترسل الاستقالة عبر السلم الإداري⁴.

¹ . مهدي رضا وبركاتي تقي الدين، التوفيق بين ضمانات الموظف العام ومبدأ استمرارية المرافق العامة، دائرة البحوث والدراسات والقانونية والسياسية، المجلد 06 العدد 02، 2022، ص146.

² . الأمر 03/06، المرجع السابق.

³ . ناصر لباد، القانون الإداري (الجزء الثاني) النشاط الإداري، مطبعة SARP، الجزائر، 2004، ص118.

⁴ . الأمر 03/06، المرجع السابق.

وفي نص المادة 219 إعلان صريح باتجاه القانون إلى تعزيز مبدأ ديمومة الخدمة العمومية حيث نصت على: "يتعين عليه أداء الواجبات المرتبطة بمهامه إلى حين صدور قرار عن هذه السلطة".¹ هذا إنما يدل على أن إنهاء العلاقة الوظيفية لا تتحقق بمجرد إيداع الاستقالة من طرف الموظف بل بعد صدور القرار عن السلطة المخولة قانونا للرد على طلب الاستقالة على أن يكون الرد في مدة أقصاها شهرين قابلة للتמיד مرة واحدة لضرورة المصلحة وذلك بالرجوع لنص المادة 220 من نفس القانون، كل ذلك في إطار ضمان استمرارية الخدمة العمومية.

خامسا نظام الإضراب:

الإضراب حق دستوري للموظف لا يمكن المساس به في أي حال من الأحوال، إلا أنه تم تنظيم ممارسة هذا الحق من طرف الموظف بما لا يتعارض مع دوام سير المرفق العام وضمان تقديم الخدمة العمومية. فإن كان القانون أعطى للموظف حق في أن يترك عمله مدة زمنية معينة ويدخل في حالة إضراب نظير خلاف بينه وبين الإدارة، إلا أن اللجوء إلى الإضراب لا يكون إلا بالالتزام بمجموعة من الشروط والإجراءات.² فالمقصود من الإضراب ليس امتناع القيام بالعمل أو ترك الموظفين لوظائفهم ومغادرتهم لمناصبهم بصفة نهائية، فالإضراب يلجأ إليه الموظفون قصد الضغط على الهيئة المستخدمة للاستجابة لمطالبهم سواء كانت عن الأجر أو تحسين ظروف العامل أو توفير بعض الامتيازات.³ وقد كرس المشرع الجزائري هذا الحق في نص المادة 36 من الأمر 03/06 والتي نصت على "يمارس الموظف حق الإضراب في إطار التنظيم والتشريع المعمول بهما"،⁴ معنى ذلك أن المشرع الجزائري أقر بحق الموظف في الإضراب إلا أنه وضع له شروط حتى لا تتعارض ممارسة الموظف لحقه في الإضراب مع دوام سير المرفق العام، وقد عرفته المادة 42 من القانون 08/23 المؤرخ في 25 جوان 2023 المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية للعمل وتسويتها وممارسة حق الإضراب بأنه: "توقف جماعي ومتفق عليه عن العمل بهدف تلبية مطالب اجتماعية أو مهنية محضة يقرره العمال الأجراء أو الأعوان أو العموميون...بما يتوافق مع متطلبات نشاط المؤسسة واستمرارية الخدمة العمومية".⁵

¹. الأمر 03/06، المرجع السابق.

². عوابدي عمار، القانون الإداري، الجزء الثاني، النشاط الإداري، جامعة بن عكنون الجزائر، بدون سنة، ص 22.

³. ميمون يشو، محاضرات في مادة المرافق العامة الكبرى، جامعة المغرب، 1999.

⁴. الأمر 03/06، المرجع السابق.

⁵ المادة 42 من القانون 08/23، المرجع السابق

ومن خلال الدراسة التحليلية للقانون 08/23 نلاحظ أن المشرع أقر بحق الإضراب لكنه قيد هذا الحق بمجموعة من الشروط الشكلية والموضوعية تتمحور جميعها في ضمان استمرارية نشاط المرفق العامة وديمومة تقديم الخدمة العمومية نذكر هذه الشروط في النقاط التالية:¹

-يمارس الحق في الإضراب بعد استنفاد وسائل التسوية القانونية والعلاجية (المصالحة، الوساطة، والتحكيم) ذلك أن الإضراب ليس غاية في حد ذاته بل وسيلة للضغط على الهيئة المستخدمة للاستجابة لمطلب جماعي مشروع للعمال.

-انعقاد الجمعية العامة بحضور العمال المعنيين والهيئة المستخدمة، على أن يتم إبلاغ الهيئة المستخدمة كتابيا مع الإشعار بالاستلام قبل ثمان وأربعين (48) ساعة على الأقل من تاريخ انعقاد الجمعية العامة وهو ما جاء في نص المادة 47 من القانون 08/23 التي حددت المدة القانونية لتبليغ الهيئة المستخدمة خلافا لنص المادة 27 من القانون 02/90 الذي لم يحدد فيها مدة التبليغ.²

-الإشراف على الإضراب يكون من طرف منظمة نقابية معترف بها وهو ما جاء في نص المادة 45 من الأمر 08/23 السالف ذكره "تعد غير قانونية في مفهوم هذا القانون الإضرابات التي تشرع فيها منظمة نقابية لم تثبت وجودها القانوني أو تمثيليتها النقابية"³

-التصويت بالموافقة على الإضراب من طرف الأغلبية البسيطة عن طريق الاقتراع السري في الجمعية العامة، والتي يجب أن يحضرها على الأقل نصف عدد العمال المعنيين بالتزاع المطروح.

-إشعار مسبق للهيئة المستخدمة ومفتشية العمل المختصة إقليميا بتاريخ ومدة الإضراب على أن تقل مدته عن 10 أيام من تاريخ إيداع الإشعار ويتم الإشعار عن طريق محضر قضائي.

-يجب أن يضمن الإضراب الحد الأدنى من الخدمة المقدمة والتي قد حددها المشرع الجزائري بنص القانون 08/23 في نص المادة 62 التي أكدت على أن لا تقل النسبة عن 30 % من نسبة العمال المعنيين بالإضراب .

وفي ذات السياق وفي إطار ضمان ديمومة الخدمة العمومية أكد المشرع الجزائري في المادة 67 من نفس القانون السالف ذكره على منع ممارسة حق الإضراب في بعض القطاعات والتي ذكر فيها حصرا مجموعة من الأنشطة الأساسية التي يؤدي توقفها إلى إلحاق الضرر بصحة المواطنين وبالاقتصاد الوطني وهي:

-المستخدمين العاملين في مجال الدفاع والأمن الوطنيين والقطاعات الاستراتيجية والحساسة.

¹ المادة 42 من القانون 08/23، المرجع السابق

² المادة 47 من القانون 08/23، المرجع السابق

³ المادة 45 من القانون 08/23، المرجع السابق

-المستخدمين الذين يؤدون وظائف سلطة في قطاع العدالة والداخلية، والحماية المدنية والشؤون الخارجية والمالية والطاقة، الشؤون الدينية والفلاحة والتربية والتكوين والتعليم المهنيين.

المطلب الثاني: تقديم الخدمة العمومية عبر الشبائيك الإلكترونية

الصورة الحديثة للنشاط الإداري العمومي غيرت طبيعة العلاقة بين المواطن والإدارة العمومية، هذه الأخيرة التي تعمل دوماً على رفع نسق تقديم الخدمة بتحسين أداء موظفيها وتكييف نشاطها مع متطلبات الحياة المعاصرة، والإدارة الرقمية أو الإدارة الإلكترونية بعد أن كانت مجرد آلية لتحسين الخدمة أصبح تطبيقها حتمية للحفاظ على السير الحسن للمرفق العام، حيث تبنت الإدارة الحديثة مجموعة من الآليات الإلكترونية لضمان تقديم الخدمة العمومية، والشبائيك الإلكترونية هي أحد أهم الآليات التي باتت تقدم خدمات عمومية تحاكي ما تقدمه الشبائيك التقليدية، نتساءل في هذا المقام ما المقصود بالشباك الإلكتروني؟ وما هي الخدمات التي يمكن أن تقدمها الشبائيك الإلكترونية؟

الفرع الأول: مفهوم الشبائيك الإلكترونية

أولاً: تعريف وأنواع الشبائيك الإلكترونية

أ- تعريف الشباك الإلكتروني:

يعرف الشباك الإلكتروني بأنه: "هو حل تقني يعمل على استقبال طلبات مختلف الوثائق البيومترية، وتسجيلها بصفة آنية في قاعدة المعطيات للوثائق البيومترية، وهذا باستغلال الربط المباشر مع قاعدة المعطيات البيومترية، وكذا السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وقاعدة المعطيات لرخص السياقة".¹ الملاحظ من هذا التعريف أن مصطلح الشباك الإلكتروني ارتبط بالخدمات الإلكترونية لمصالح الحالة المدنية، فقد عملت الإدارة على إدخال التكنولوجيات الحديثة في مجال التسيير والتنظيم للانتقال من نمط التسيير الكلاسيكي إلى التسيير الآلي من أجل تحسين أداء المرفق العام بصفة مستمرة وإعادة الاعتبار له وكذا إحداث أنماط عمل جديدة وعصرية، وبدورها الجزائر ولتجسيد هذا الانتقال إلى الإدارة الرقمية على أرض الواقع قامت باتخاذ العديد من الإجراءات الهادفة للقضاء على البيروقراطية والتوجه نحو المعالجة الآلية للمعلومات لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن، من جملة هذه الإجراءات أحدثت وزارة الداخلية الشباك الإلكتروني للوثائق البيومترية (جواز السفر، بطاقة التعريف الوطنية، رخصة السياقة البيومترية).² ويعرف الشباك الإلكتروني بأنه: "إنه مجموعة من تقنيات المعلومات والاتصالات عملية تعمل على معالجة ونشر وتسهيل نقل المعلومات والوثائق".

¹. عطاء كلثوم والدراجي المكي، رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر-بلدية ورقلة نموذجاً-مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 13، العدد، 2021.02-، جامعة بسكرة، ص 1267.

² المرجع نفسه، ص 1266.

هذا التعريف يعرف الشباك الإلكتروني: بأنه مجموعة من التقنيات المرتبطة بالاتصال، وظيفتها معالجة المعلومات والوثائق ونشرها وتسهيل نقلها.

ومن ذلك، يمكن أن نعرف الشباك الإلكتروني: بأنه آلية رقمية تعمل على معالجة المعلومات والوثائق بطريقة تقنية، فتعمل على تقديم خدمات إدارية بطريقة إلكترونية.

ب- أنواع الشبائيك الإلكترونية:

يمكن تقسيم الشبائيك الإلكترونية باعتماد على طريقة تقديم الخدمة العمومية إلى الشبائيك الإلكترونية عن بعد، والشبائيك المصرفية.

1- الشباك الإلكتروني عن بعد:

يقصد بالشبائيك الإلكتروني عن بعد تلك الشبائيك الرقمية التي تقدم خدمات عن بعد ودون التنقل إلى المرافق العامة المعنية بتقديم الخدمة، وذلك بواسطة استعمال تقنيات الإعلام والاتصال المختلفة، وتكون هذه الشبائيك في الأشكال التالية:

-التطبيقات الهاتفية: وهي تطبيقات مخصصة للهواتف الذكية تتيح للمستخدمين إجراء المعاملات الإدارية عبر أجهزتهم المحمولة.

-نظام إدارة الوثائق: وهي نظام إلكتروني لإدارة وتخزين الوثائق الرسمية بشكل آمن وفعال.

-نظام الدفع الإلكتروني: هي منصة تتيح للمستخدمين دفع الرسوم الإدارية عبر الإنترنت بشكل آمن وسريع.¹

البوابات الخدمات الإلكترونية: وهي مواقع ويب مركزية تتيح للمواطنين الوصول إلى مختلف الخدمات الإدارية، مثالها في الشكل رقم 01 الذي يعرض بوابة الخدمات الإلكترونية عن بعد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية .

الشكل رقم (01): بوابة للخدمات الإلكترونية عن بعد

من إعداد الطالبة :واجهة بوابة الخدمات الإلكترونية عن بعد

¹ . سمير بوجلطي، الجزائر تطلق مبادرة الشباك الإلكتروني لتعزيز الخدمات العامة والشفافية الإدارية،

2- الشباك المصرفي: وهو جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة الزبائن دون تدخل من العنصر البشري عبر برامج معدة سلفا تلبي الحاجات المصرفية للعملاء على مدار اليوم (24 ساعة/24 ساعة)، وذلك من خلال بطاقة رقمية خاصة وهي متنوعة نذكر منها.

- الموزع الآلي للأوراق (Distributeur Automatique de Billes): هو جهاز خارجي يسمح للزبون بسحب مبالغ مالية باستعمال بطاقة الكترونية دون التنقل للبنك.

- الشباك الآلي البنكي (Guichet automatique bancaire): هو جهاز أوتوماتيكي أكثر تعقيدا يقدم خدمات مالية متنوعة، فبالإضافة إلى سحب الأموال، توفر خدمة تحويل الأموال من حساب لآخر، وطلب الصكوك والاطلاع على الرصيد، تتوفر هذه الأجهزة في وضعية داخلية وسط المكاتب البريدية والبنوك، كما تكون خارجية في فضاء مفتوح كما قد تكون في فضاءات محروسة.

- نهائيات الدفع الإلكتروني (terminal de paiement électronique): هي آلة أوتوماتيكية محمولة صغيرة الحجم مربوطة بحاسوب مركزي داخلي تسمح بسحب الأموال داخل المكاتب والبنوك، كما تسمح بتسوية العمليات التجارية بين المشتري والبائع بخصم قيمة المشتريات من حساب المشتري إلى حساب البائع أو المؤسسة باستعمال البطاقة الائتمانية المغنطيسية

ثانيا أهداف الشبايبك الإلكترونية:

ميزة الشبايبك الإلكترونية أنها تحقق عدة أهداف من أهمها:

- تبسيط الإجراءات الإدارية وتوفير الخدمات العمومية بصيغة رقمية، مما يسهل على المواطنين الحصول على الخدمات الحكومية دون الحاجة إلى التنقل أو الانتظار لفترات طويلة.

- تسهيل الوصول إلى الخدمات العمومية وتمكين المواطنين من الحصول على الخدمات الإدارية بسهولة عبر الإنترنت.

- تقليل الوقت اللازم لإتمام الإجراءات الإدارية وتخفيف العبء على الموظفين.

- ضمان الشفافية في تقديم الخدمات العامة وتقليل فرص الفساد.

- تطوير البنية التحتية الرقمية لدعم الخدمات الإلكترونية.¹

- ضمان استمرارية الخدمة العمومية خارج أوقات العمل الرسمية.

- تقليل الأخطاء الناجمة عن الطريقة التقليدية باعتماد قاعدة بيانات رقمية على المستوى المركزي.

- إعفاء المواطن من تقديم الوثائق الموجودة سلفا في قاعدة المعطيات الرقمية.²

¹. سمير بوجلطي، المرجع السابق.

². بركون كهيبة، الشباك الإلكتروني وتقديم الخدمة العمومية، مجلة الخلدونية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13 العدد، 1، 2021.

من جملة هذه الأهداف نستنتج أن الشبائيك الإلكترونية تحقق المبادئ الأساسية للخدمة العمومية إذ هي تعمل على تعزيز الشفافية، ضمان استمرارية الخدمة العمومية وتحديث البنية التحتية وتكييفها مع متطلبات المرحلة المعاصرة.

الفرع الثاني: الخدمات العمومية المقدمة عبر الشبائيك الإلكترونية

الخدمات التي نعرضها في هذا الجزء هي تلك الخدمات المتعلقة بالشبائيك الإلكترونية عن بعد دون الشبائيك المصرفية، والتي سنعرضها في المبحث الثاني من هذه الدراسة.

تقدم الشبائيك الإلكترونية طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار 24 ساعة خدمات مختلفة للمواطنين وتمكنهم من استخراج عن بعد مختلف الوثائق المرتبطة بجوانب حياتهم الاجتماعية والاقتصادية، نذكر أهمها هذه الخدمات على النحو التالي:

أولاً: شؤون الحالة المدنية كانت الانطلاقة في الجزائر بتوفير الوثائق البيومترية على مستوى بلديات الجزائر في 20 أبريل 2017، وعممت هذه الخدمة تدريجياً على مستوى كل بلديات الوطن.¹ إذ يمكن للمواطن سحب الوثائق المتعلقة بحالتهم المدنية بإيداع طلباتهم عن بعد عبر الشبائيك الإلكتروني والحصول على الوثيقة مباشرة في البريد الإلكتروني الشخصي، تشمل هذه الخدمة شهادة الميلاد وشهادة الوفاة وعقود الزواج.

كما يقوم الشبائيك الإلكتروني عن بعد باستقبال طلبات نسخة ثانية من الدفتر العائلي، طلب تصحيح بيانات الحالة المدنية، طلب تحديد موعد لإبرام عقد الزواج، أخذ موعد لطلب رخصة الزواج المختلط.² ثانياً قطاع العدالة: في قطاع العدالة تم إطلاق خدمة الشبائيك الإلكتروني الوطني للجهات القضائية العادية رسمياً بتاريخ 28 نوفمبر 2022، وذلك من أجل تمكين المواطنين من إيداع الشكاوى والعرائض عن بعد، كما يمكنهم الشبائيك الإلكتروني عن بعد من سحب مختلف الوثائق المتعلقة بالجانب القضائي ومتمثلة في صحيفة السوابق القضائية وشهادة الجنسية الجزائرية، كما يسمح الشبائيك الإلكتروني بالمصادقة على الوثائق الإلكترونية وتصحيح أخطاء الحالة المدنية.

وتم إطلاق خدمة الشبائيك الإلكتروني الوطني الخاص بالجهات القضائية الإدارية في 08 ماي 2023 والذي يتيح للمتقاضين ومحاميهم الاطلاع على وضعية القضايا ومنطوق الأحكام والحصول على نسخة للأحكام والقرارات القضائية الإدارية انطلاقاً من أية جهة قضائية إدارية عبر التراب الوطني، وبالتالي تجنيهم عناء التنقل إلى مقر الجهة القضائية التي أصدرتها.³

¹. عتاب كلثوم والدراجي المكي، المرجع السابق، ص: 1268.

². بوابة الخدمات الإلكترونية عن بعد، <https://prestations.interieur.gov.dz/guichet/>

³. إطلاق خدمة الشبائيك الإلكتروني الوطني بالجهات القضائية الإدارية، <https://2u.pw/jpFL4lU>

ثانيا قطاع التجارة: أطلقت وزارة التجارة المواطنين من خدمة الحصول على السجل التجاري الإلكتروني عبر أرضيتها الرقمية.

ثالثا قطاع التربية والتعليم: تمكن الشبابيك الإلكترونية لوزارة التربية المواطنين من عدة خدمات أهمها التسجيل في الامتحانات الرسمية وسحب كشوف النقاط والاطلاع عليها من قبل الأولياء عبر فضاء مخصص للأولياء.

رابعا قطاع التعليم العالي: خصصت وزارة التعليم العالي شبك إلكتروني لتسجيل الطلبة حاملي شهادة البكالوريا في مختلف الأطوار التعليمية. ويوفر خدمات عن بعد تشمل مختلف مراحل تسجيلاتهم الجامعية في الخدمات الجامعية والمنح.

خامسا وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي: تقدم وزارة العمل عدة خدمات عن بعد أهمها التصريح بالعطل المرضية عن بعد واستخراج وثيقة الانتساب عبر فضاء الهناء، وتتيح لأرباب العمل والإدارات العمومية، وكذا الجماعات المحلية التأكد من مطابقة شهادة الانتساب.

كل هذه الخدمات المتوفرة عبر الشبابيك الإلكترونية المختلفة، يتم تحيينها وتطويرها بشكل مستمر تماشيا مع متطلبات الحياة المعاصرة والتطورات المستجدة في القوانين ومختلف التعاملات التقنية في الإدارة الإلكترونية الحديثة.

المبحث الثاني

تقديم الخدمات البريدية عبر شبابيك الدفع الآلي للنقود (GAB)

المطلب الأول: خدمات مؤسسة بريد الجزائر

الفرع الأول: التقديم لمؤسسة بريد الجزائر

أولا: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر

مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية وطنية ذات صبغة صناعية وتجارية، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تنظمها القوانين والتنظيمات السارية، لاسيما القانون 04/18 المؤرخ في 10 ماي 2018 المحدد للقواعد العامة للبريد والاتصالات الإلكترونية، وكذا المرسوم التنفيذي رقم 43/02 المؤرخ في 14 جانفي 2002، المتضمن إنشاء "بريد الجزائر".¹

تمارس مؤسسة بريد الجزائر مهامها تحت وصاية وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة بإشراف مجلس إدارة يرأسه الوزير المكلف بالبريد أو ممثل عنه، ويسيرها مدير عام

¹. موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، <https://linkshortcut.com/XtULw>

معين بموجب مرسوم رئاسي، يقع مقرها بباب الزوار 16024، بالحصّة العقارية رقم 01، القطعة رقم 04، منطقة الأعمال، في مبنى ذي اثني عشرة (12) طابقاً.¹

وتعد مؤسسة بريد الجزائر أكبر مؤسسة مالية في الجزائر حيث تدير مبلغ 49 مليار دينار، وتسير 15 مليون حساب بريدي جاري، وما يقارب 04 ملايين حساب توفير والاحتياط.

ثانياً: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

تتكون مؤسسة بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالانتشار والتواجد في كل التجمعات السكانية عبر كامل القطر الجزائري، وعليه فإن التنظيم الهيكلي يضم أربع مستويات هي:

- المديرية العامة والهيكل المركزية، وتسهر على الإشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي.
- المديريات الإقليمية، والتي تسهر على تسيير المؤسسة على مستوى الجهوي.
- الوحدات الولائية، والتي تقوم بمهام المؤسسة على المستوى الولائي، حيث توجد 58 وحدة ولائية حسب عدد ولايات الجزائر.

-المراكز والمكاتب البريدية على مستوى البلديات، وقد عرف العدد الإجمالي لمكاتب البريد نموا مستمرا حيث ارتفع من 3999 مكتب بريدي في بداية سنة 2020 إلى 4106 مكتب نهاية سنة 2021، ليصل إلى 4289 مكتب بريدي في الثلاثي الأول من سنة 2024، هذا وتبقى الكثافة البريدية مستقرة نسبياً، وتقدر 10.500 نسمة بمكتب بريدي الواحد.²

الفرع الثاني القواعد العامة لخدمات مؤسسة بريد الجزائر كمرفق عمومي:

قبل أن نتطرق للقواعد العامة للمنظمة لخدمات مؤسسة بريد الجزائر كمرفق عمومي لابد أن نتطرق لاستراتيجية مؤسسة بريد الجزائر في تقديم خدماتها.

أولاً استراتيجية مؤسسة بريد الجزائر:

ترتكز استراتيجية قطاع البريد في الجزائر على ثلاثة محاور أساسية:

المحور الأول: توحيد جهود جميع الفاعلين حول خارطة طريق تسعى إلى تطوير بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات داعمة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية للدولة، وكذا تنفيذ المبادرات الوطنية الهادفة إلى تعزيز مجتمع المعلومات.

المحور الثاني: ضمان خدمة عمومية مدمجة ذات جودة عالية، تقدم عبر قنوات متنوعة ونماذج مبتكرة تجمع بين الحداثة والفعالية.

¹ مرسوم تنفيذي رقم 43/02 مؤرخ في 14 جانفي 2002، المتضمن إنشاء بريد الجزائر الجديدة الرسمية رقم 04.

² موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، <https://linksshortcut.com/XtULw>

المحور الثالث: تنشيط وتنظيم نشاطات القطاع من أجل دعم الديناميكية في مختلف نشاطات سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجعل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد روافد النمو الرئيسية للرقى بالاقتصاد الوطني، وحماية حقوق المواطنين وإرساء أخلاقيات استخدام التكنولوجيا الحديثة وفقاً لقيم مجتمعتنا¹.

ثانياً: القواعد العامة لخدمات مؤسسة بريد الجزائر

باعتبار مؤسسة بريد الجزائر مؤسسة تقدم خدمات عمومية فهي لا تستثنى من القواعد العامة التي تضبط نشاط المرفق العامة، وعليه نصت المادة 09 من القانون 04/18 بشكل صريح على التزام مؤسسة بريد الجزائر باحترام مبادئ المساواة والديمومة والشمولية². نعرض في هذا الجزء من الدراسة هذه المبادئ الثلاثة التي تضبط خدمات مؤسسة بريد الجزائر.

أ- مبدأ المساواة: تلتزم مؤسسة بريد الجزائر بالمساواة بين الزبائن في حدود الإمكانيات المتاحة على مستوى الشبائيك، وتتحقق المساواة بالتواجد وتوفر الخدمات لكل المواطنين في التجمعات السكانية المختلفة³، وفي رأينا الخاص وحسب ما يترجمه الواقع العملي أن توزيع المكاتب البريدية يقوم على معيار الكثافة السكانية إلا أن هذا المعيار قد يكون فيه إجحاف في حق المناطق النائية البعيدة ذات الكثافة السكانية دون المعدل الوطني والمقدر بـ10.500، وقد تداركت مؤسسة بريد الجزائر هذا النقص بحافلات البريد المتنقل إلا أن الإشكال لا يزال مطروح ويحتاج إلى إعادة النظر خاصة بعد تكفل مؤسسة بريد الجزائر بجميع المساعدات الاجتماعية المتعلقة بالمواطنين على غرار منحة التمدرس، منحة قفة رمضان، ومنحة البطالة، منح ذوي الاحتياجات الخاصة...

ب- مبدأ الديمومة: نصت المادة 09 من القانون 04/18 على هذا المبدأ على اعتبار أن قطاع البريد يعتبر محرك أساسي لمختلف جوانب الحياة، فهو يمس بالحياة الاجتماعية للمواطن وله تأثير مباشر على المجال الاقتصادي المالي والتجاري للدولة.

ت- مبدأ التكيف: نلمس تحقق هذا المبدأ بديها في المراحل والنصوص القانونية التي مرت بها مؤسسة بريد الجزائر، فالقوانين المتلاحقة التي عرفها إنشاء وتنظيم مؤسسة بريد الجزائر كان استجابة لتكيف المؤسسة مع مختلف التطورات الحاصلة في مجال المال والاقتصاد ومجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

¹. موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. <https://linksshortcut.com/XtULw>

². القانون رقم 04/18 المؤرخ في 10 ماي 2018 المتضمن القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية، الجريدة الرسمية رقم 27.

³. القانون رقم 04/18 المرجع السابق.

ثانيا: خدمات مؤسسة بريد الجزائر تقدم مؤسسة بريد الجزائر خدمات عمومية، فهي تعمل على توفير أحسن الخدمات للمجتمع، وتنقسم خدماتها إلى ثلاث مجالات خدمات نقدية وخدمات مالية وخدمات بريدية.

أ- الخدمات النقدية: هي تلك الخدمات المتعلقة بالبطاقة الذهبية، والتي يمكن الاستفادة منها على مستوى جميع المكاتب البريدية وعبر شبائيك الدفع الآلي للنقود أو أجهزة نهائيات الدفع الإلكتروني، أو باستعمال المتجر الإلكتروني (بريدي نات)، أو عبر التطبيق الهاتفي (بريدي موب) وتتمثل أهم الخدمات النقدية في :

- سحب الأموال.

- الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي.
- تحويل الأموال من حساب بريدي إلى حساب آخر.
- تسديد الفواتير.
- حجز تذاكر الطيران، والفنادق.
- إعادة شحن بطاقة الهاتف النقال.
- دفع اشتراك الإنترنت...¹

ب- الخدمات البريدية: وهي المهمة التقليدية للبريد في أول ظهوره، وتتمثل الخدمات البريدية في كل الخدمات المتعلقة بالطرود والرسائل والخدمات المتعلقة بالبرقيات والبريد السريع، وخدمات الصناديق البريدية التجارية.

ت- الخدمات المالية: وهي تلك الخدمات المقترحة من بريد الجزائر، تتمثل أهمها في :

- فتح واستغلال حساب جاري بريدي.
- العمليات المختلفة المتاحة على الحساب البريدي.
- الحوالات البريدية وتحويل الأموال.
- خدمة الادخار عبر دفاتر الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.
- خدمات بريدية متنوعة عبر تطبيق "بريدي موب".
- خدمات بريدية متنوعة عبر تطبيق "بريد باي".²

¹ . موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، <https://linksshortcut.com/XtULw>

² . موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، <https://linksshortcut.com/XtULw>

المطلب الثاني: الخدمات البريدية عبر شبابيك الدفع الآلي لمؤسسة بريد الجزائر
الفرع الأول: التقديم للخدمات البريدية المقدمة عبر شبابيك الدفع الآلي للنقود بمؤسسة بريد الجزائر
أولا مؤشرات بريدية:

في إطار تنويع الخدمات العمومية لمؤسسة بريد الجزائر، ومن أجل تحقيق خدمات بريدية ذات قيمة مضافة تساعد في تخفيف الكثافة البريدية على الشبائيك التقليدية، يسعى قطاع البريد إلى رفع عدد الشبائيك الآلية للنقود إلى أكثر من 13400 شباك مع نهاية سنة 2024¹.

وفي ذات السياق قامت مؤسسة بريد الجزائر بإنجاز 62 فضاء حرا للشبائيك الآلية للنقود موزعة عبر التراب الوطني خلال ثلاثة سنوات بدءا من سنة 2020 إلى غاية نهاية سنة 2023، علما أنه في سنة 2020 لم يكن هناك أي فضاء بريدي حر، ويوضح الجدول الموالي تطور الشبائيك الآلية للنقود لمؤسسة بريد الجزائر.

الجدول رقم 02 عدد شبابيك الدفع الآلي بمؤسسة بريد الجزائر 2019-2024

المؤشر	2019	2020	2021	2022	2023	الثلاثي الأول 2024
عدد الشبائيك	12273	12426	12616	12813	13011	13105

المصدر: الموقع الرسمي لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.²

ثانيا الخدمات البريدية المقدمة عبر شبابيك الدفع الآلي للنقود:

توفر الشبائيك الآلية للنقود لحاملي البطاقة النقدية الذهبية العديد من الخدمات، تتمثل أهم هذه الخدمات في:

- سحب النقود وهي خدمة متاحة أيضا لحاملي البطاقات البنكية.
- الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري.
- الاطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر (10) التي تم إجراؤها بواسطة البطاقة الذهبية.
- طباعة كشف الهوية البريدية "RIP".
- تقديم طلب دفتر صكوك.
- تحويل مبلغ مالي من الحساب الجاري البريدي نحو حساب جاري بريدي آخر.
- إعادة شحن شريحة الهاتف النقال بالنسبة لِكُلِّ المتعاملين (موبيليس، جازي وأوريدو)

¹. موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، <https://linksshortcut.com/XtULw>.

². موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، <https://linksshortcut.com/XtULw>.

- إدخال أو تغيير رقم الهاتف المرتبط بالبطاقة الذهبية.

- السحب بدون بطاقة.¹

الفرع الثاني: دراسة استطلاعية للخدمات المقدمة عبر شبائيك الدفع الإلكتروني مؤسسة بريد الجزائر

أولاً: التقديم لمجتمع وعينة الدراسة

أ- مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة هو كل زبائن مؤسسة بريد الجزائر الذين يملكون حساب بريدي، ويطلبون ويستفيدون من خدمات المؤسسة ويملكون بطاقة ذهبية ويستعملونها.

ب- تحديد عينة الدراسة:

طبقت هذه الدراسة على مستهلكي خدمات مؤسسة بريد الجزائر وقد تم اختيار عينة عشوائية من 50 زبون يترددون على المكاتب البريدية، وتم التواصل مع العينة عبر مختلف طرق التواصل الإلكترونية: الايميل، تطبيق الماسنجر وتطبيق الواتساب. وقد تم ووصلت الردود خلال يومين بالعدد المطلوب.

ت- خصائص عينة الدراسة:

تضمن المحور الأول أسئلة شخصية للتعريف بعينة الدراسة، ومن ثم تحديد خصائصها بناء على الإجابات المقدمة، وعليه وصلنا إلى الخصائص التالية:

1- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس: بلغ عدد المتفاعلين مع الرابط الإلكتروني للاستبيان المعد لهذه الدراسة 50 زبون من مجتمع غير محدود، وهو زبائن مؤسسة بريد الجزائر الذين يملكون بطاقات بريدية ويستفيدون من خدمات المؤسسة التقليدية والإلكترونية، حيث بلغ عدد الإناث منهم 34 زبونة أي بنسبة 68% وبلغ عدد الذكور 16 زبون أي بالنسبة 32%.

2- توزيع عينة الدراسة حسب السن: تم تحديد سن عينة الدراسة بناء على بعض المعطيات الاجتماعية والاقتصادية، حيث قسمت إلى أربع فئات:

-18 إلى 30 سنة عدد الزبائن: 10.

-30 إلى 40 سنة عدد الزبائن: 25.

-40 إلى 50 سنة عدد الزبائن: 15.

-أكثر من 50 سنة عدد الزبائن: 0.

نلاحظ أن نسبة أفراد العينة الذين يبلغون من 30 إلى 40 سنة سجلوا نسبة 50 % من عينة الدراسة.

¹ . موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، <https://linksshortcut.com/XtULw>

3- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى العلمي: حسب المستوى العلمي وصل عدد أفراد عينة الدراسة ذوي المستوى الجامعي 60 % أي عدد 30 زبون من العينة، في حين وصل عدد أفراد العينة ذوي مستوى الثانوي 10 زبائن من عينة الدراسة أي بنسبة 20 %، أما الأفراد ذوي الدراسات العليا فقد وصل عددهم 08 زبائن أي بنسبة 16%، في حين وصلت نسبة الأفراد ذوي مستوى متوسط 4% أي 02 زبون من أفراد العينة.

4- توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية: حسب نتائج الاستبيان إن النسبة العزاب هي الحالة العائلية الأكثر في عينة الدراسة وقد بلغ عددهم 27 زبون أي بنسبة 54 % من عينة الدراسة، تليها نسبة المتزوجين ولديهم من 01 إلى 03 وعددهم 14 زبون أي بنسبة 28% من مجموع العينة، في حين كان عدد الزبائن في الفئات الأخرى على النحو التالي: متزوج دون أولاد 04، متزوج وعدد أولاده أكثر من 03 عددهم 04، زبائن ومطلق دون أولاد حاليين، ومطلق بأولاد 0 حالة.

5- توزيع عينة الدراسة حسب الوضعية المالية: نوضح في الجدول الموالي الوضعية المالية لعينة الدراسة:

جدول رقم 2 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الوضعية المالية

الوضعية المالية للزبون	التكرار	النسبة المئوية
بطل حاصل على منحة بطالة	06	20%
موظف عمومي	20	60%
موظف في القطاع الخاص	01	12%
عامل يومي	03	06%
منحة ذوي الحقوق	01	02%
صاحب مؤسسة خاصة	0	0%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات اكسل

6-توزيع عينة الدراسة حسب المسؤوليات العائلية :

لا تتضح الوضعية المالية لعينة الدراسة إذا اعتمدنا على المداخل المفترضة كمؤشر وحيد لذا اقترحنا سؤال آخر يعطينا فكرة حول المصاريف المفترضة لعينة الدراسة، بمعرفة عدد الأفراد تحت المسؤولية المالية للزبون وكانت نسبة الأفراد الذين يعيلون أسرة أقل من 05 وصلت 42 % في حين وصلت نسبة الزبائن الذين يعيلون أسرة أكثر من 05 أفراد إلى 40 %، ووصل عدد الزبائن الغير مسؤولين ماديا على أسر نسب 18 %.

ثانيا: تقييم خدمات مؤسسة بريد الجزائر من وجهة نظر عينة الدراسة

ركزنا في المحور الثاني من الدراسة على الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر عبر المكاتب البريدية، ومحاولة تقييمها من وجهة نظر عينة الدراسة فخلصنا إلى النتائج التالية:

أ- تقييم الخدمات عبر المكاتب البريدية: في الإجابة على سؤال أولي حول تقييم خدمات مؤسسة الجزائر المقدمة عبر المكاتب البريدية أجاب 72 % من عينة الدراسة أنها خدمات مقبولة، في حين يرى 16 % من عينة الدراسة أنها جيدة، وترى 12 % من عينة الدراسة أنها سيئة.

في سؤال آخر لتقييم خدمات مؤسسة بريد الجزائر من وجهة نظر عينة الدراسة يرى 60 % من عينة الدراسة أن الخدمات داخل المكاتب البريدية تتم بوتيرة مقبولة في حين 40 % يرون الخدمات تتم بطريقة بطيئة في حين 0 % اجابوا على أن الخدمات تتم بطريقة سريعة.

أما من حيث كفاءة أعوان الشبابيك فقد كانت الإجابة على النحو الموضح في الجدول أدناه:

جدول رقم 3 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الكفاءة

تقييم أعوان الشبابيك	التكرار	النسبة %
ذوي كفاءة مقبولة	40	80%
ذوي كفاءة عالية	06	12%
دون كفاءة	04	08%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات اكسل

وفي سؤال آخر لتقييم خدمات مؤسسة بريد الجزائر المقدمة عبر المكاتب البريدية، والذي كان على النحو التالي: " هل صادفتك مشكلة بأحد مكاتب بريد الجزائر؟ " 64 % من أفراد العينة أجابوا بـ "نعم" و 32 % أجابوا بـ "لا" و 02 % من أفراد العينة كانوا محايدين، ألحق السؤال بسؤال اختياري حول طبيعة الإشكال وقد أجاب عليه 84 % من أفراد العينة المجيبة بـ "نعم" ذكروا طبيعة المشكل، وأهم هذه المشاكل التي يتعرض لها زبائن بريد الجزائر حسب أفراد العينة نذكر:

-التباطؤ في توزيع الصكوك البريدية.

-التأخر في توزيع البطاقة الذهبية.

-غياب كلي للصكوك الاحتياطية.

-الانقطاع شبه الدائم لشبكة الانترنت بالعديد من المكاتب البريدية.

-تأخر وصول المراسلات.

-ضعف الشبكة.

-بطيء الخدمات المقدمة من طرف الأعوان.

-عطل الصراف الآلي.

-بعض الخدمات غير معممة على جميع المكاتب ككشف الحساب.

-تأخر في استعادة البطاقات الذهبية.

-عدم توفر الخدمات الخاصة بكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.

-مشكل استظهار التوقيع الأولي.

-عدم توفر الصراف الآلي في بعض البلديات البعيدة عن وسط المدينة.

ب-تقييم الخدمات المقدمة عبر الشباك الآلي للنقود:

حاولنا في محور آخر تقييم الخدمات المقدمة عبر الشبايبك الآلية للنقود وقد خلصنا إلى النتائج التالية:

في إجابة على سؤال " هل يتوفر شباك آلي للنقود ببلديتك " 72 % من عينة الدراسة أجابوا بـ " نعم " و 28 % من عينة الدراسة أجابوا بـ " لا".

وفي سؤال آخر حول تقييم الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر عبر شبايبك الدفع الآلي

أجاب 66 % من عينة الدراسة أنها خدمات جيدة، 14 % أجابوا أنها تقدم خدمات سيئة في حين 20 % من أفراد العينة كانوا محايدين.

أما في سؤال حول تعامل الزبون مع شباك الدفع الآلي، فقد أجابا 84 % من أفراد العينة أنهم لم يجدوا أي صعوبة في التعامل مع الشباك الإلكتروني.

أما بالنسبة للخدمات الأكثر طلبا من طرف زبائن مؤسسة بريد الجزائر عبر الشبايبك الدفع الآلي للنقود، فنوضحها في الجدول التالي:

جدول رقم 4 الخدمات الأكثر طلبا من أفراد العينة عبر الشبايبك الدفع الآلي للنقود

الخدمة	التكرار	النسبة %
كشف الحساب	20	40 %
سحب الأموال	48	96 %
تحويل الأموال	2	04 %
تغيير رقم الهاتف المرتبط بالحساب	01	02 %

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات اكسل

الملاحظ أن 96% من عينة الدراسة يستخدمون الشباك الآلي للنقود لسحب الأموال و 40 % يستخدمون الشباك لكشف الرصيد.

ت-الشباك الآلي للنقود وديمومة الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر:

وفي تحليل للإجابات على أسئلة المحور الرابع من الاستبيان والتي أردنا من خلالها تقييم مدى مساهمة شبك الدفع الإلكتروني لمؤسسة بريد الجزائر في ديمومة الخدمة العمومية، خلصنا للنتائج التالية:

أجاب 58 % من عينة الدراسة أنهم يترددون على شبك الدفع الآلي لمؤسسة بريد الجزائر مرة واحدة على الأقل كل شهر، في حين 24 % أجابوا أنهم يترددون مرتين في شهر على الشباك الإلكتروني، و18% يستخدمون الشباك الآلي لأكثر من 03 مرات شهريا.

وفي سؤال آخر حول "هل عوض الشباك الإلكتروني الشباك التقليدي؟" يرى 60 % من أفراد العينة أن الشباك الدفع الآلي للنقود عوض الشباك التقليدي داخل الكاتب البريدية وفي ذات السياق 87 % من أفراد العينة راضون عن الخدمات المقدمة عبر الشبايبك الآلية لبريد الجزائر رغم أن 62 % من أفراد العينة يرون أن الخدمات غير متوفرة على مدار 24 ساعة كما هو مفروض لأسباب تتعلق في الغالب ببطء الشبكة وكثرة الأعطال وعدم توفر السيولة حسب أفراد العينة.

وفي سؤال آخر "هل عززت مؤسسة بريد الجزائر ديمومة الخدمة البريدية على مدار 24 ساعة عبر شبايبك الآلية للنقود" أجاب 72 % من أفراد العينة بالإيجاب.

خاتمة:

في ختام هذه الورقة البحثية خلصنا إلى النتائج التالية:

- مبدأ استمرارية المرفق العام وديمومة الخدمة العمومية شرط إلزامي لقيام الخدمة العمومية، وقد سعت الإدارة المعاصرة إلى تعزيز هذا المبدأ عن طريق تحديث آليات تقديم الخدمة العمومية.
- توظيف الشبايبك الإلكترونية لتقدم الخدمات العمومية تحاكي الخدمات المقدمة عبر الشبايبك التقليدية يأتي في إطار عصنة قطاع الخدمات والمرافق العمومية.
- إن مؤسسة بريد الجزائر من المؤسسات السبابة التي وظفت شبايبك خاصة بالدفع الآلي، للنقود لضمان استمرار الخدمة العمومية وتخفيف الضغط عن الشبايبك التقليدية.

وعليه تمكنا من الإجابة على الإشكال العام لهذه الدراسة كيف أسهم شبك الدفع الآلي للنقود في

تعزيز مبدأ استمرارية الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر؟

أسهمت شبايبك الدفع الآلي للنقود في تعزيز مبدأ استمرارية الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر من خلال تقليل الضغط على الشبايبك التقليدية من جهة، ومن خلال التواجد والتوسع التدريجي الذي تعرفه

- وتسعى إليه مؤسسة بريد الجزائر من جهة أخرى، وهو تأكيد للفرضيات التي انطلقت بها هاته الدراسة، إلا أنه ومن خلال قراءة تحليلية للنتائج النظرية لهذه الورقة وكذا تحليل نتائج الاستبيان سجلنا بعض التحفظات:
- معيار التوسع والتواجد على حسب الكثافة السكانية الذي اعتمدته مؤسسة بريد الجزائر فيه مساس بمبدأ المساواة وإجحاف في حق الزبائن المتواجدين في المناطق النائية.
 - كثرة الأعطال في شبابيك الدفع الإلكترونية يحتاج إلى مضاعفة الجهود لضمان تحقق مبدأ الديمومة.
 - تكثيف الجهود في مجال الحملات التوعوية للتقديم لمختلف الخدمات التي توفرها شبابيك الدفع الإلكترونية.

قائمة المصادر والمراجع

أ- القوانين:

- 1- القانون 02/90 المعدل والمتمم بالقانون 27-91 المتعلق بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وممارسة حق الإضراب. المؤرخ في 06 فيفري 1990، الجريدة الرسمية رقم 06.
- 2- المرسوم التنفيذي رقم 43/02 مؤرخ في 14 جانفي 2002، المتضمن إنشاء بريد الجزائر الجريدة الرسمية رقم: 04.
- 3- الأمر 03/06 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومي المؤرخ في: 15 جويلية 2016، الجريدة الرسمية رقم 46.
- 4- القانون رقم 04/18 المؤرخ في 10 ماي 2018 المتضمن القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية، الجريدة الرسمية رقم 27.

ب- الكتب:

- 1- أماني زين بدر فراج، النظام القانوني لتأديب الموظف العام في بعض الدول العربية والأوروبية -دراسة مقارنة- دار الفكر والقانون، المنصورة مصر، 2010.
- 2- مجدي مدحت النهري، قواعد وإجراءات التأديب الموظف العام، دار النهضة العربية، القاهرة، 1997.
- 3- محمد الأمين بوساحة، المرفق العام في الجزائر، ترجمة رجال بن أعمر ورجال موالى إدريس، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص: 113 و 114.
- 4- عوابدي عمار، القانون الإداري، الجزء الثاني، النشاط الإداري، جامعة بن عكنون الجزائر، بدون سنة.
- 5- ناصر لباد، القانون الإداري (الجزء الثاني) النشاط الإداري، مطبعة SARP، الجزائر، 2004.

ت- المقالات :

- 1- بركون كهيبة، الشبكات الإلكترونية وتقديم الخدمة العمومية، مجلة الخلدونية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13، العدد 1، 2021.
- 2- بلمهدي إبراهيم، مبدأ استمرارية المرفق العمومي في النظام القانوني الجزائري، مجلة الباحث لدراسات القانونية والسياسية، العدد 01، جامعة الجلفة، 2016.

3- مهدي رضا وبركاتي تقي الدين، التوفيق بين ضمانات الموظف العام ومبدأ استمرارية المرافق العامة، دائرة البحوث والدراسات والقانونية والسياسية، المجلد، 06 العدد، 02، 2022.

4- عتاب كلثوم والدراجي المكي، رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر-بلدية ورقلة نموذجا-مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 13، العدد، 02، 2021، جامعة بسكرة، ص:1267.

ج-المواقع الإلكترونية:

1- . سمير بوجلطي، الجزائر تطلق مبادرة الشباك الإلكتروني لتعزيز الخدمات العامة والشفافية الإدارية،

<https://linksshortcut.com/RcOQS> .

2- شيبوتي راضية، محاضرات في المناجمنت، جامعة قسنطينة، 2021.

3- ميمون يشو، محاضرات في مادة المرافق العامة الكبرى، جامعة المغرب، 1999.

4- الشباك الإلكتروني الوطني بالجهات القضائية الإدارية، <https://2u.pw/jpFL4JU>

5- بوابة الخدمات الإلكترونية عن بعد، <https://prestations.interieur.gov.dz/guichet/>

6- موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، <https://linksshortcut.com/XtULw>

7- موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، <https://linksshortcut.com/XtULw>