

القرارات الإلكترونية في الإدارة العامة

بين الكفاءة والتحديات الأمنية

Electronic Decisions in Public Administration

Between Efficiency and Security Challenges

أ.د. عرشوش سفيان

مخبر البحوث القانونية و السياسية

جامعة عباس لغرور خنشلة

archouchesofyane@univ-khenchela.dz

ط.د. بعداشي زوليكحة *

مخبر البحوث القانونية و السياسية

جامعة عباس لغرور خنشلة

baadachi.zoulikha@univ-khenchela.dz

تاريخ النشر: 2025-07-10

تاريخ القبول: 01-07-2025

تاريخ الإيداع: 19-04-2025

ملخص:

القرار الإداري الإلكتروني تقوم به السلطة العامة باستخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يتيح إصدار القرارات الإدارية وتبليغها والتواصل مع المواطنين إلكترونياً. يتميز هذا النوع من القرارات بالسرعة والشفافية وتقليل الإجراءات. لكنه يتطلب ضمان حجية التوقيع الإلكتروني لحمايته من الطعون القضائية وحماية المراكز القانونية للأفراد.

يستخدم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات من خلال تحليل البيانات الضخمة. التنبؤ. وتقديم توصيات قائمة على الخوارزميات مما يفسح المجال أمام قرارات إدارية جديدة. هذه الأخيرة التي تتطلب تحديثاً في المنظومة القانونية لضمان رقابة فعالة.

الكلمات المفتاحية : القرار الإلكتروني – الإدارة الإلكترونية – التحديات - الكفاءة – تطبيقات القرار .

Abstract:

An electronic administrative decision is made by public administration using information and communication technologies, enabling decisions, notifications, and communication with citizens electronically. This type of decision is characterized by speed, transparency, and reduced bureaucracy. However, it requires ensuring the legal validity of electronic signatures to protect against legal challenges and safeguard individual rights.

Artificial intelligence is used in public administration to enhance decision quality by analyzing big data, predicting trends, and providing algorithm-based recommendations. This results in a new type of decision known as the "algorithmic administrative decision," which necessitates updates in the legal system to ensure effective judicial oversight and protect individual rights.

The key words : Administrative decision _ Electronic administration_ Applications of the decision_ challenges_

مقدمة:

شهدت الإدارة العامة في السنوات الأخيرة تحولا رقميا متسارعا فرض استخدام الوسائل الإلكترونية في إصدار وتنفيذ القرارات الإدارية، ويعد هذا التحول ضرورة ملحة لمواكبة تطورات العصر وتحقيق فعالية الأداء الإداري، غير أنه أفرز تحديات قانونية جديدة تستوجب إعادة النظر في المفاهيم التقليدية للقرار الإداري، خصوصا من حيث شكله، شروطه، وآليات الطعن فيه.

في هذا السياق يثير القرار الإداري الإلكتروني إشكاليات ترتبط بشرعية مدى انضباطه لأحكام القانون الإداري، وحماية حقوق الأفراد في مواجهة تعسف الإدارة الرقمية، كما يفرض ضرورة إعادة النظر في وسائل الحماية المتاحة، خاصة في ظل غياب نصوص تشريعية واضحة تنظم هذا النوع من القرارات في العديد من الدول.

في ظل الثورة الرقمية العالمية، برز القرار الإداري الإلكتروني كأحد مظاهر الإدارة الحديثة، حيث يتم إصدار القرارات الإدارية وتنفيذها عبر منصات رقمية إلكترونية آمنة بدلا من بيروقراطية الوثائق والإجراءات التقليدية، ومن بين أدوات تجسيد القرار الإداري الإلكتروني التوقيع الإلكتروني والأنظمة الذكية، مما يحقق سرعة الإنجاز والدقة في التنفيذ، ويتميز بكونه متداخل مع البنى التحتية الرقمية للدولة، مما يعزز الشفافية ويقلل الفساد الإداري.

رغم ضرورة إدماج القرار الإداري الإلكتروني في عمل الإدارة الإلكترونية، فإنه يواجه تحديات متعلقة بالأمن السيبراني وإمكانية اختراق الفئات الرقمية وغير الرقمية، والجزائر على غرار معظم الدول تبنت القرار الإداري الإلكتروني كنموذج لتحسين جودة الخدمات الحكومية وبعد خطوة مهمة نحو بناء حكومات ذكية قادرة على مواكبة متطلبات العصر الرقمي، مدعومة بتقنيات مستقبلية كالذكاء الاصطناعي.

لذلك يظهر الإشكال القانوني التالي: وما هي الضمانات الأمنية الكفيلة بتحقيق التوازن بين فعالية الإدارة الرقمية وحماية الحقوق الفردية في ظل التحول الرقمي؟

المحور الأول – ماهية القرار الإداري الإلكتروني

يمثل القرار الإداري أحد أهم الوسائل القانونية التي تستخدمها الإدارة في ممارسة نشاطها، وهو أوسع استخداما بالمقارنة مع العقد الإداري وهو أهم صورة لامتيازات السلطة العامة فمن المسلم به هو تطور هذه الوسيلة بتطور الإدارة الحديثة والإلكترونية، فأصبح القرار الإداري هو قرار إداري إلكتروني، لذلك سيتم تحديد مفهومه (كمطلب أول) وتحديد مراحل اتخاذ وأهميته (كمطلب ثاني).

أولا – مفهوم القرار الإداري الإلكتروني

عرف القرار الإداري على أنه عمل قانوني صادر عن الإدارة العامة بصفة منفردة ويهدف إلى إحداث أثر قانوني، أما عن القرار الإداري الإلكتروني سيتم تعريفه (كفرع أول) وتحديد خصائصه (كفرع ثاني).

1. تعريف القرار الإداري الإلكتروني.

فرض التطور التكنولوجي على الإدارة تطويرها في جميع المجالات لاسيما الوسائل القانونية وعلى رأسها القرار الإداري، هذا الأخير الذي يجب أن يتسم بالمرونة والتكيف مع هذا التطور فأصبح قرارا إداريا إلكترونيا.⁽¹⁾ مع التطور الإلكتروني الذي مس الإدارة العامة، فإنه يستوجب إعادة النظر في المفهوم الكلاسيكي للقرار الإداري، وطرق إفصاح الإدارة عن إرادتها، مما جعل القرار الإداري يصدر إلكترونيا، وذلك لاعتماد الإدارة على الحاسب لآلي في إصدار القرار الإداري⁽²⁾ أو ما يسمى أتمتة القرار الإداري، لكن رغم ذلك يبقى القرار الإداري محافظا على جميع أركانه وخصائصه التقليدية، إضافة إلى رقابة القضاء الإداري عليه بكونه محلا للطعن القضائي بالإلغاء.

تعددت تعريفات القرار الإداري الإلكتروني، كما تعددت تعريفات القرار الإداري التقليدي، فيعرف بأنه: "تلقي الإدارة العامة الطلب الإلكتروني على موقعها الإلكتروني، وإفصاحها عن رغبتها الملزمة بإصدار القرار والتوقيع عليه إلكترونيا، وإعلان صاحب الشأن على بريده الإلكتروني، وذلك بما لها من سلطة بمقتضى القوانين واللوائح، بقصد إحداث أثر قانوني معين يكون جائزا وممكنا قانونا ابتغاء المصلحة العامة"⁽³⁾.

كما يمكن تعريفه على أنه: "قيام الإدارة بالتعبير والإفصاح عن إرادتها المنفردة الملزمة بما تتميز به من سلطة عامة عبر وسائل إلكترونية حديثة من خلال استخدام الأنظمة والبرمجيات والتطبيقات الإلكترونية المساعدة على إصدار القرارات الإدارية بصيغة رقمية في إطار ما تسمح به التشريعات والنظم القانونية الوطنية"⁽⁴⁾.

من خلال التعريفات نجد أن مفهوم القرار الإداري الإلكتروني لا يختلف كثيرا عن مفهوم القرار الإداري التقليدي، حيث يشتركان في المقومات والخصائص، ويختلفان في طريقة الإصدار، حيث أن القرار الإداري الإلكتروني يصدر بواسطة وسيط إلكتروني، مع المحافظة على جميع عناصر القرار الإداري من حيث الاختصاص، والشكل والإجراءات، وسبب وغاية، مع صحة جميع هذه الأركان.

وبالرغم من صدور القرار الإداري الإلكتروني، إلا أنه لا يعني انتفاء إرادة الإدارة في إصداره، بل ما هو إلا وسيلة لانصراف إرادة الإدارة لإحداث أثر قانوني من خلال إصداره.

يلتقي القراران الإداري التقليدي والإلكتروني في جملة من النقاط الجوهرية، رغم اختلاف آليات النفاذ والتنفيذ والتكنولوجيات المستخدمة، وتتمثل أبرزها في:

- من حيث الطبيعة القانونية: كلا القرارين عبارة عن تصرف قانوني صادر عن إدارة عامة، أو جهة إدارية لها سلطة اتخاذ القرار، وكلاهما يجب أن يتضمن جميع الأركان وسلامتها من اختصاص، محل، سبب، شكل وإجراءات وغاية.⁽¹⁾

(1) عمر ومحمد توفيق علام، نحو مفهوم جديد للقرار الإداري، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، د. ط، ص 23.

(2) أمل لطفي حسن جاب الله، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية، دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، ص 104.

(3) د. علاء محي الدين بن مصطفى، القرار الإداري الإلكتروني، مؤتمر المعاملات الإلكترونية (التجارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية)، ص 106.

(4) بن عيشوش عمر، القرار الإداري الإلكتروني قراءة في المفهوم والأهمية، مجلة النوازل الفقهية والقانونية، المجلد 08، العدد 01، السنة 2024، ص 66.

- من حيث القوة الإلزامية: كلاهما له نفس القوة الإلزامية في مواجهة المخاطبين به بمجرد صدورهما.
- من حيث الغاية: كلاهما يهدف إلى تنظيم وضمان السير الحسن للشؤون العامة، وتحقيق الصالح العام وفق القوانين واللوائح.⁽²⁾
- من حيث نطاق التطبيق: كلاهما يستخدم في مجالات متشابهة كإصدار التراخيص أو سحبها، فرض عقوبات، إصدار موافقات، تنظيم الضبط الإداري.⁽³⁾
- من حيث المراحل الإجرائية: كلا القرارين يمر بنفس المراحل من إعداد، توقيع، إبلاغ، تنفيذ، إعلام، نشر مع ضرورة تضمن القرارين لجميع الأركان مع التركيز على الشكليات الجوهرية كالتسبيب، وهذ كر الأسباب القانونية التي أدت إلى اتخاذ القرار لضمان الشفافية واحترام مبدأ المشروعية.⁽⁴⁾
- من حيث الرقابة القضائية: يخضعان لنفس أنواع الرقابة سواء الإدارية أو القضائية لضمان مشروعيتها، ويتم الطعن فيهما أمام جهات القضاء الإداري سواء بدعوى الإلغاء أو دعوى تجاوز السلطة أو دعوى فحص المشروعية.⁽⁵⁾
- من حيث الآثار المترتبة: لهما نفس الأثر القانوني على الأفراد المخاطبين بهما كإكتساب حقوق أو التأثير في المراكز القانونية.
- من حيث الحجية: كلاهما يعتبر سنداً تنفيذياً، ومحرر رسمي له الحجية القانونية ويتمتع بقريته المشروعية إلى حين ثبوت العكس.⁽⁶⁾
- من حيث التوثيق والأرشفة: كلاهما يتم حفظه في سجلات رسمية سواء كانت ورقية أو رقمية، لتوثيق الإجراءات وإمكانية تتبع المعاملات للرجوع لها وقت الحاجة.
- من حيث مبدأ المشروعية: يجب أن يتوافقا مع الدستور والقوانين والمعاهدات المصادق عليها ويخضعان لمبدأ التناسب والمساواة.⁽⁷⁾

(1) صالح عبد عايد صالح، أهمية دور الحكومة الإلكترونية (الإدارة المحلية في صناعة القرار الإداري مستقبلاً)، مجلة جامعة تكريت للعلوم القانونية، المجلد 2، العدد 28، سنة 2015، ص 140.

(2) محمد الصغير بعلي، القرارات الإدارية، دار العلوم، عنابة، 2005، ص 9.

(3) نبراس محمد جاسم الأحبابي، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2018، ص 101.

(4) عصام نعمة إسماعيل، الطبيعة القانونية للقرار الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، 2008، ص 164.

(5) C raig, P, Administrative law (translated al ed), Dar Al NASR, Egypt, 2020, p112.

(6) عمار بوضياف، القرار الإداري، دراسة تشريعية فقهية، جسر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى الجزائر، 2007، ص 94.

(7) Mac Neil, H, Trusting Records : legal, historical and diplomatic perspectives, Kluwer Academic publishers, Dordrecht the Netherlands, 2000, p15.

2. خصائص القرار الإداري الإلكتروني:

مع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، برزت مفاهيم جديدة في الإدارة العمومية من أبرزها مفهوم القرار الإداري الإلكتروني، والذي يعد أحد مظاهر التحول الرقمي في الإدارة الحديثة، لم يعد القرار الإداري محصوراً في صورته التقليدية الورقية، بل أصبح يعتمد على تقنيات إلكترونية متقدمة في إعدادده، توقيعه وتبليغه وتنفيذه، وتترتب عن هذا التحول عدة خصائص تميز القرار الإداري الإلكتروني عن نظيره التقليدي، سنحاول التطرق إليها بشكل مفصل.

أ. القرار الإداري يعتمد على وسائل تقنية حديثة في الإصدار والتبليغ (الإصدار الرقمي):

أصبح القرار الإداري يتم من خلال منصات رقمية، كالتطبيقات الذكية ومنصات حكومية إلكترونية، دون الحاجة إلى الحضور المادي، على سبيل المثال يمكن تجديد رخصة تجارية كرخصة التصدير من منصة (الوكالة الوطنية لترقية الإستثمار ALGEX)، أو رخصة بناء عن بعد من خلال بوابة إلكترونية رسمية مع اعتماد توقيع إلكتروني موثق، كما يتم التبليغ عن طريق البريد الإلكتروني⁽¹⁾ أو الوسائل النصية أو حتى من خلال واجهات المستخدم للأنظمة الرقمية، مما يحقق سرعة وفعالية أكبر.

ب. التكامل مع الأنظمة الرقمية وتبادل البيانات:⁽²⁾ يتسم القرار الإداري الإلكتروني بالتكامل مع قواعد البيانات الحكومية، ما يسمح بتبادل المعطيات والوثائق إلكترونياً دون الحاجة إلى النسخ الورقية أو الإجراءات اليدوية، فعلى سبيل المثال يمكن لجهة إدارية الاطلاع على البيانات الجبائية أو الحالة المدنية لطرف معين بشكل مباشر، وهو ما يسهل عملية اتخاذ القرار ويقلص من حالات التزوير والتدليس والتحايل.⁽³⁾

ت. الأمان والشفافية: القرار الإداري الإلكتروني يعتمد على تقنيات التشفير والتوثيق الإلكتروني لتجنب التزوير مع إمكانية تتبع سجل القرار الرقمي.

ث. تمييز القرار الإداري الإلكتروني عن باقي الأعمال الإدارية: يتميز القرار الإداري الإلكتروني بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن غيره من الأعمال الإدارية الأخرى، سواء كانت أعمالاً مادية، أو تصرفات قانونية أخرى كالعقود الإدارية، ومن بين هذه الخصائص:

- من حيث طريقة الإصدار والتنفيذ: القرار الإداري الإلكتروني يصدر من خلال منصات رقمية حكومية وينفذ تلقائياً عبر أنظمة مدمجة (مثل تجديد رخصة تجارية من خلال بوابة رقمية). أما العقد الإداري قد يتطلب إجراءات تقليدية أو ميدانية، مثل تنفيذ مشروع عمومي يتطلب تهيئة ميدانية، كما يعتمد على التفاعل البشري والوجود المادي.

(1) Breese et G. KAUFMAN, guide juridique de l'internet et du commerce électronique, vuibert, 2000, p81.

(2) Bemistein, P. A Haas, L. M, information integration in the entreprise. Communication of the ACM, 2008, p72.

<http://doi.org/10.1145/1378727/1378745>.

(3) لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا)، تكامل الخدمات في المنطقة العربية، دور المعايير والتشغيل البيئي، بيروت، 2020.

- من حيث الشكلية والإثبات: القرار الإداري الإلكتروني يشترط فيه التوقيع الإلكتروني ويستند إلى معايير قانونية تخص التوثيق الرقمي وله حجية قانونية مماثلة للتوقيع اليدوي. العقد الإداري يعتمد عادة على التوقيع الخطي والوثائق الورقية وقد تكون عرضة للطعن في صحتها.⁽¹⁾
- من حيث الطبيعة القانونية والأمن المعلوماتي: القرار الإداري الإلكتروني يواجه مخاطر الاختراق، التلاعب بالبيانات والانتحال، مما يستلزم استخدام تقنيات التشفير الحديثة وسلاسل الكتل (Block chaine) لضمان الأمان. أما العقد الإداري فهو أكثر عرضة لمخاطر التزوير الورقي أو فقدان الوثائق والضيفاع والتلف المادي، كما أن تأمينها يعتمد على تدابير تقليدية.
- من حيث سرعة الإنجاز والفعالية التنفيذ: القرار الإداري الإلكتروني يتميز بسرعة الإنجاز وسهولة التنفيذ، ما يعزز فعالية الإدارة ويقلص من الوقت والجهد. فيما يتميز العقد الإداري ببطء الإجراءات والخضوع لمراحل بيروقراطية متعددة.⁽²⁾
- من حيث التكلفة: نجد أن القرار الإداري الإلكتروني أقل تكلفة من باقي الأعمال الإدارية لأنه يوفر في الأوراق وكذلك في الموارد البشرية حيث يمكن لموظف واحد إنجاز عدة أعمال بضغطة زر، وفي نفس الوقت يوفر في الجهد والوقت. أما الأعمال الإدارية الأخرى سواء كانت أعمال مادية فهي تحتاج إلى وسائل لتنفيذها على أرض الواقع، وعمل متخصصين كذلك العقد الإداري يحتاج إلى معاملات ورقية كثيرة، وإجراءات تقليدية معقدة إضافة إلى موظفين مختصين في مجال العقود الإدارية أو الصفقات العمومية إضافة إلى الجهد والوقت، أما اللوائح أو التنظيمات فهي أكثر تعقيدا حيث تحتاج في إصدارها إلى إجراءات خاصة وقد تصل مدة إصدارها إلى عدة أشهر.⁽³⁾
- من حيث الفئة المستهدفة وإمكانية الوصول: نجد أن القرار الإداري الإلكتروني قد يهمل فئات متمكنة في مجال الموارد البشرية أو الوظيفة العامة لكنها غير قادرة على استخدام التكنولوجيا مما يخلق فجوة رقمية يصعب تداركها، كما يتطلب القرار الإداري الإلكتروني وعيا رقميا من طرف المواطنين خاصة أنه حديث.
- من حيث الرقابة والطعن: يخضع القرار الإداري الإلكتروني لرقابة أنظمة ذكية تسمح بتتبع السجلات الرقمية كما يمكن الطعن فيه إلكترونيا عبر منصات التقاضي الإلكتروني، كخدمة القاضي الذكي التي تقدمها دائرة الأراضي والأموال في دبي، تتيح للمتعاملين الحصول على استشارات قانونية مجانية لتوضيح حقوق أطراف العلاقة الإيجارية قبل رفع القضايا العقارية، يعمل النظام بالذكاء الاصطناعي، حيث يطرح مجموعة من الأسئلة

(1) A. LANO et autres, Dictionnaire de droit administratif, 4eme édition, DALLOZ, 2005, p119.

(2) أمل لطفي حسن جاب الله، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية، دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، ص 17.

(3) محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2010، ص 126.

للوصول إلى الرأي القانوني المناسب.⁽¹⁾ أما الأعمال الإدارية الأخرى كالعقود الإدارية تخضع لرقابة إدارية ومالية تقليدية والأعمال المادية تخضع لرقابة ميدانية.

ج. التحديات المرتبطة بالقرار الإداري الإلكتروني: رغم الإيجابيات العديدة، يواجه القرار الإداري الإلكتروني عدة تحديات أهمها:

- التهديدات الأمنية: مثل الاختراق أو القرصنة.
- المشاكل القانونية: مثل مدى حجية التوقيع الإلكتروني، في بعض التشريعات الوطنية، إضافة إلى إمكانية عدم التبليغ للمعني من خلال الوسائط الإلكترونية كوصول التبليغ عبر SPAM، أي في خانة الرسائل غير المرغوب فيها.⁽²⁾
- ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض الإدارات مما يحد من تعميم هذا النمط.
- الفجوة الرقمية التي تعيق بعض المواطنين من التعامل مع المنصات الإلكترونية.

ثانياً - أهمية القرار الإداري الإلكتروني ومراحله:

القرار الإداري الإلكتروني يعد من أهم الامتيازات السلطة العامة كما يساعد في تحسين الكفاءة والفعالية في العمل الإداري وسوف يتم بيان أهميته (كفرع أول) ثم التطرق لمراحله (كفرع ثاني).

1. أهمية القرار الإداري الإلكتروني.

يشكل القرار الإداري نقلة نوعية في العمل الحكومي والمؤسساتي حيث يجمع بين الابتكار التكنولوجي والكفاءة الإدارية، وفيما يلي سوف ندرج جوانب أهميته:

أ. تعزيز الكفاءة الإدارية: يساعد القرار الإداري الإلكتروني في:

- تسريع الإجراءات: حيث تكون الإجراءات بسيطة وسهلة وسريعة بحيث يمكن إصدار قرار إداري خلال دقائق معدودة كقرارات منح الإعانات وتجديد الرخص.
- زيادة الدقة وتقليل الأخطاء البشرية: الاعتماد على أنظمة ذكية لمعالجة البيانات، يقلل نسبة الخطأ في اتخاذ القرارات وبالتالي تقليل دعاوي قضاء الإلغاء والقضاء المائل.
- التكامل الرقمي: ربط القرارات مع أنظمة حكومية أخرى، وذلك لفتح المجال من التأكد من البيانات والمعطيات، مثلاً ربط وإدارة الجوازات مع جهاز العدالة وذلك للتأكد من عدم حرمان الشخص من الحقوق المدنية كالحصول على جواز سفر، أو ربط إدارة الضرائب بإدارة أملاك الدولة وإدارة الخزينة العمومية وذلك للتأكد من عدم وجود ضريبة غير مستحقة الدفع للشخص خاصة في حالة أدائه لمعاملات كبيع عقار أو غيره، حيث يجب استيفاء الضريبة أولاً من ثمن البيع.⁽³⁾

ب. تحسين الشفافية ومكافحة الفساد: حيث يمكن تتبع القرارات والوقوف على جميع جوانبها، حيث تتيح السجلات الرقمية من تتبع مراحل اتخاذ القرار، مما يحد من التلاعب، وتعزيز الشفافية في العمل الإداري. كما

(1) خالد ممدوح إبراهيم، التقاضي الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، دون طبعة، 2008، ص 183.

(2) صفوان المبيضين، مقدمة في الحكومة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2020، ص 13.

(3) محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، المرجع السابق، ص 139.

تسهيل من عملية الوصول المباشر للقرار أين يمكن للمواطنين الاطلاع على قراراتهم عبر منصات إلكترونية دون وساطة، كاطلاع المكلفين بالضريبة على وضعيتهم الجبائية والتصريح عبر نظام جبايتك دون وسيط.⁽¹⁾ يخضع القرار الإداري الإلكتروني إلى رقابة أنظمة ذكية باستخدام تقنيات مثل Block Chaine لتوثيق القرارات ومنع تزويرها.

ت. دعم الاستدامة البيئية: وذلك أن القرار الإداري الإلكتروني يقلل من استخدام الورق وبالتالي توفير الموارد الطبيعية وخفض الانبعاثات الكربونية المرتبطة بالطباعة والنقل، مما يقلل من نسب التلوث الجوي إضافة إلى القضاء على الضوضاء والإزعاج الصادر عن آلات الطباعة القديمة.⁽²⁾

ث. حفظ الطاقة: تقليص عملية التخزين المادي للملفات بل اللجوء للأرشفة الرقمية.

ج. تحسين تجربة المستفيدين: وذلك بتقديم الخدمات عن بعد وإرسال واستلام القرارات عبر البريد الإلكتروني أو التطبيقات الذكية دون حاجة للاتصال المباشر بالإدارة. معالجة المستمرة طوال الوقت لتصل ل 24 ساعة لمدة 7 أيام متواصلة، حيث تتيح الخدمات في أي وقت، مع دعم التعدد اللغوي والفئات الخاصة (أصحاب الهمم). تقليل التكاليف وذلك بتوفير الوقت والمال والجهد على المواطنين والشركات كالحمد من تكاليف الانتقال.

ح. تعزيز العدالة الرقمية: وتكون العدالة بين المواطنين، حيث توفر المساواة في الوصول إلى الخدمات الإلكترونية الحكومية دون تمييز جغرافي واجتماعي.⁽³⁾

خ. التخصيص الدقيق: من خلال استخدام البيانات الضخمة لتوجيه القرارات نحو الفئات الأكثر احتياجا (كالدعم المالي أو الصحي).

د. التكيف مع المعطيات الحديثة: وذلك بمواكبة التحول الرقمي العالمي، وتعزيز مكانة الدولة وفق مؤشرات الحوكمة الإلكترونية كمؤشر الأمم المتحدة للخدمات الإلكترونية. دعم الاقتصاد الرقمي عن طريق تسهيل إجراءات الأعمال الافتراضية كالتيجارة الإلكترونية أو المؤسسات الناشئة Start Up أو التسويق الإلكتروني.⁽⁴⁾

ذ. تعزيز الأمن القانوني: من خلال التوثيق الزمني الذي يحدد تاريخ ووقت إصدار القرار بدقة عبر ختم زمني إلكتروني.

الإثبات الرقمي: من خلال التوقيع الإلكتروني المعتمد الذي يمنح القرار حجية قضائية كنظيره الورقي.

ر. التأثير الاقتصادي الإيجابي: وذلك ب:

- خفض التكاليف الحكومية بتوفير ميزانيات الطباعة والتخزين والموارد البشرية.

(1) معي الدين مصطفى، القرار الإداري الإلكتروني كأحد تطبيقات الحكومة الإلكترونية، الكتاب الأول، دار الفكر الجامعي، طبعة الأولى، مصر، 2003، ص 171.

(2) علي علي السكري، البيئة والتنمية المستدامة، دار الكتاب الحديث، مصر، 2009، ص 212.

(3) بربار نور الدين، بلجيلاي فتيحة، أثر تطبيق الغدارة الإلكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب في الجزائر، مجلة دراسات جبائية، المجلد 8، العدد 1، 2019، ص 179.

(4) Bas Baalmans, Thijs Broek hujen, Nicolai fabian, Digital transformation, (GDBC) Gronin Digital Business Centre university of Graningen : 1st addition, 2019, p212.

- جذب الاستثمار: سواء من خلال تحسين بيئة الأعمال عبر إجراءات سريعة وشفافة، مما يعزز ثقة المستثمر أو من خلال الإعلانات للخدمات الإلكترونية عبر شبكات التواصل الاجتماعي أو التطبيقات الذكية.
 - ز. الاستجابة للأزمات: أين يتم إصدار قرارات سريعة في حالات الأزمات وإدارة الطوارئ، كحالة حدوث جائحة كجائحة كورونا، أو كالحوادث الطبيعية، ويكون الإصدار عبر منصات إلكترونية.
 - س. بناء الثقة بين الإدارة والمواطنين: عن طريق:
 - التفاعل المباشر بفتح قنوات اتصال فورية لتقديم الشكاوى أو الاستفسارات حول القرارات، أو حتى تقديم اقتراحات حول تحسين الخدمة الإلكترونية.
 - الشفافية: عبر نشر القرارات على المنصات المفتوحة Open DATA لتعزيز المساءلة المجتمعية.⁽¹⁾
2. مراحل اتخاذ القرار الإداري الإلكتروني.
- يمر القرار الإداري الإلكتروني بجملة من المراحل المتطورة التي تدمج بين الإجراءات الإدارية التقليدية والتقنيات الرقمية لضمان الكفاءة والأمان والشفافية، وتمثل المراحل الرئيسية في:
- أ. تحديد الحاجة أو المشكلة الآلية: تنتج عملية اتخاذ القرار بعد الوقوف على مشكلة أو الحاجة إلى إصدار قرار إداري، ويتم تحديد هذه الحاجة من خلال استخدام أنظمة مراقبة إلكترونية كمنصات الشكاوى الحكومية، أو تقارير الذكاء الاصطناعي، كالكشف ازدحام مروري عبر كاميرات ذكية يتطلب إصدار قرار بتعديل مسار المرور.
 - ب. جمع البيانات الإلكترونية: يتم جمع البيانات بالاعتماد على قواعد البيانات الحكومية المتكاملة كالسجلات الضريبية، أو السكانية باستخدام أدوات الاستطلاع الرقمي أو إنترنت الأشياء (IoT) لجمع المعلومات آنية لتحليل طلبات تراخيص البناء أو الهدم عبر منصة إلكترونية موحدة.
 - ت. تحليل البيانات وتوليد البدائل الآلية: يتم تحليل البيانات باستخدام برامج التحليل الإحصائي مثل Tableau أو الذكاء الاصطناعي (AI) لفرز البيانات وأنظمة دعم القرار DSS لتوليد حلول مقترحة كتحويل حركة المرور أو منح تراخيص مؤقتة.
 - ث. تقديم البدائل وإعداد المسودة الآلية: اعتماد معايير لتقييم كل بديل تتمثل في:
- التكلفة الاقتصادية لحساب التكاليف عبر المنظمة ERP.
 - فحص التوافق مع القوانين الإلكترونية وتحديد المخاطر القانونية والأمنية.⁽²⁾
 - التأثير الاجتماعي ومحاكاة النتائج عبر نماذج رقمية.
 - من خلال هذه المعايير يتم إعداد مسودة القرار باستخدام قوالب إلكترونية معتمدة.

(1) سرمد أحمد عبد الخالق الشاوي، التنظيم القانوني للإدارة الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، دون طبعة، 2019، ص 53.

(2) خالد ممدوح إبراهيم، أمن مراسلات البريد الإلكتروني، الدار الجامعية، دون طبعة، الإسكندرية، 2008، ص 96.

- ج. اعتماد القرار وتوقيعه إلكترونياً: بعد مراجعة المسودة من قبل الجهات المختصة عبر منصات التعاون الرقمية Microsoft Teams أو أنظمة Work flour، يتم التوقيع الإلكتروني على القرار الإداري الإلكتروني فيجب أن يكون التوقيع الإلكتروني⁽¹⁾ معتمد وفق معايير eIDAS في الاتحاد الأوروبي مثلاً توقيع رئيس المجلس الشعبي البلدي على قرار منح ترخيص بناء أو صيد عبر نظام توثيق إلكتروني.
- ح. إبلاغ القرار رقمياً: بعد اكتمال القرار وصدوره في قالب النهائي يتم تبليغه عبر البريد الإلكتروني الرسمي، أو عبر المنصات الحكومية مثل منصة "أبشر" في السعودية أو حكومة (ae) في الإمارات، تطبيقات الهاتف مع إشعارات فورية.⁽²⁾ يرفق القرار بتعليمات تنفيذية رقمية (كروابط لتقديم الطلبات، أو دفع الرسوم).
- خ. التنفيذ الإلكتروني: تكامل القرار مع الأنظمة الرقمية يجعل تنفيذه آلياً، مثل أنظمة الجوازات أو الضرائب، كتنفيذ قرار تجديد رخصة قيادة تلقائياً عبر ربط المنصة بأنظمة المرور.
- د. الأرشفة الرقمية: وهي تخزين القرار في سجلات رقمية مؤمنة كقواعد البيانات المشفرة أو تقنية Block chaine، وإتاحة الوصول إليه عبر أنظمة إدارة الوثائق (DMS) للمراقبة أو المراجعة المستقبلية.⁽³⁾
- ذ. المتابعة والتقييم الآلية: لمراقبة تأثير القرار يتم استخدام أدوات التحليل الرقمي ك لوحات التحكم Dash boards، مع استطلاع آراء المستخدمين إلكترونياً لقياس مدى رضاهم، كما تسمح عملية المتابعة والتقييم بتعديل القرار عبر إصدار تحديثات رقمية إذا لزم الأمر.

المحور الثاني – العوامل المؤثرة في القرار الإداري الإلكتروني وتطبيقاته

تؤثر العديد من العوامل المتداخلة في عملية اتخاذ القرار الإداري الإلكتروني، كالعوامل القانونية والتقنية الاجتماعية والاقتصادية (كمطلب أول) وتطبيقاته (مطلب ثاني).

أولاً – العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الإداري الإلكتروني ودور الذكاء الاصطناعي في اتخاذه

يشهد العالم تحولاً رقمياً متسارعاً فرض على الإدارات العمومية التكيف مع معطيات جديدة تركز على التكنولوجيا الحديثة والذكاء الاصطناعي والأنظمة الرقمية في هذا السياق⁽⁴⁾ أصبح القرار الإداري الإلكتروني ضرورة حتمية لضمان السرعة والفعالية إلا أن عملية اتخاذه لا تزال تواجه العديد من التحديات ومن هذا المنطلق، سنعرض أهم العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الإداري الإلكتروني.

(1) محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، المرجع السابق، ص 109.

(2) رشيدة بوبكر، التوقيع الإلكتروني في التشريع الجزائري (دراسة مقارنة)، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد 4، 2016، ص 76.

(3) بلعموري محمد الأمين، براهمي سهام، رقمنة العمل الإداري (القرار الإداري الإلكتروني أنموذجاً)، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 17، العدد 1، 2024، ص 339.

(4) Artificial intelligence (AI) is the simulation of human by intelligence processes by machines, especially computer systems.

1. العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الإداري الإلكتروني.

أدى التحول الرقمي المتسارع إلى إعادة تشكيل أساليب الإدارة واتخاذ القرار في المؤسسات مما يتوجب تطوير منظومة القرار الإداري لتواكب المعطيات التكنولوجية والبيئة الرقمية الجديدة، غير أن القرار الإداري يتأثر بمجموعة عوامل تتمثل في:

أ. العوامل التنظيمية والقانونية: يشكل الإطار القانوني حجر الأساس في اتخاذ القرار الإداري الإلكتروني، ويؤثر بشكل مباشر في شرعيته وفعاليتها ويشمل:

- وضوح النصوص التشريعية المتعلقة بالحكومة الرقمية.
- اعتراف القضاء بالقرارات الإلكترونية كقرارات قانونية ملزمة.
- ملاءمة القوانين الوطنية والمحلية مع التشريعات الدولية مثل نظام (GDPR) الأوروبي لحماية البيانات.⁽¹⁾
- وجود ضمانات قانونية للطعن والرقابة على القرارات الإلكترونية.

ب. العوامل التقنية: تشكل البنية التحتية الرقمية الخلفية الأساسية لنجاح القرار، ومنها:

- جودة أنظمة الخوادم وشبكات الاتصال.
- توظيف الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار.
- استخدام تقنية بـ Blockchain لضمان الشفافية والأمان.⁽²⁾
- الحماية من الهجمات السيبرانية وتأمين البيانات.

ت. العوامل المؤسسية والإدارية:⁽³⁾ تتمثل في:

- مرونة الهياكل التنظيمية وقدرتها على التكيف.
- إنشاء وحدات مختصة بإدارة التحول الرقمي.
- وضوح معايير إصدار القرار الإلكتروني.
- تدريب الموظفين وتأهيلهم للعمل ضمن البيئة الرقمية.⁽⁴⁾

ث. العوامل البشرية والثقافية: وتتمحور حول:

- تقبل الموظفين والجمهور للأنظمة الرقمية.

⁽¹⁾ GDPR : Règlement général sur la protection des données officiellement appelé règlement UE 2016L679 du parlement européen et du conseil du 27 Avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

⁽²⁾ Block chaine : a system in which a record of transactions especially those made in a cryptocurrency, is maintained a cross computizes that are tinked in a peer -to peer net work

Look : Sudeep Tawar, Block chaine technology from theory to practice, springer, 2022, p57.

⁽³⁾ سميرة بارة، الأمن السيبراني في الجزائر، السياسات والمؤسسات، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، العدد 4، جويلية 2017، ص 266.

⁽⁴⁾ سميرة بارة، الأمن السيبراني في الجزائر، السياسات والمؤسسات، المرجع نفسه، ص 270.

- الفجوة الرقمية بين الأجيال أو بين المدن والمناطق.
- الوعي الرقمي ومدى الإلمام باستخدام الأنظمة الحديثة.
- ج. العوامل المالية والاقتصادية: تشمل ما يلي:
 - تكاليف إنشاء وتطوير البنية الرقمية.
 - توفير الموارد البشرية والمالية.
 - التمويل المستمر لمشاريع التحول الرقمي.
 - دعم المؤسسات المالية لمشاريع الرقمنة.
- ح. العوامل السياسية والاستراتيجية: ⁽¹⁾ تتضمن ما يلي:
 - وجود قيادة سياسية ملتزمة برؤية رقمية واضحة (مثل رؤية السعودية 2030).
 - الانضمام إلى الاتفاقيات الدولية التي تدعم الأنظمة الرقمية (مثل نظام eIDAS) في أوروبا.
 - دمج التحول الرقمي في السياسات الوطنية.
- خ. العوامل البيئية: وهي:
 - تقييم الأثر البيئي للأنظمة الرقمية.
 - توفير بيئة عمل مستدامة تدعم البنية الرقمية الحديثة.
- د. العوامل الأخلاقية: تعد الأخلاقيات الرقمية من العناصر الجوهرية في نجاح القرار الإداري الإلكتروني، ⁽²⁾ لاسيما عندما يتعلق الأمر باستخدام البيانات والتقنيات الحديثة وتشمل هذه العوامل:
 - العدالة والشفافية: لضمان أن القرارات المتخذة إلكترونياً لا تتضمن تحيزاً ضد فئة معينة، وأن إجراءاتها واضحة ومفهومة للمواطنين.
 - الخصوصية: احترام خصوصية الأفراد عند جمع البيانات واستخدامها، والالتزام بالمبادئ الأخلاقية في التعامل مع المعلومات الحساسة. ⁽³⁾
 - المساءلة: تحديد الجهة المسؤولة عن القرار الإلكتروني في حال حدوث خطأ أو تضرر المواطنين بسببه.
 - الاعتماد الأخلاقي للذكاء الاصطناعي: التأكد من أن خوارزميات الذكاء الاصطناعي: التأكد من الخوارزميات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في اتخاذ القرار لا تعمل على أساس تمييزي أو استغلالي. ⁽¹⁾

⁽¹⁾ صفوان المبيضين، مقدمة في الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 31.

⁽²⁾ Hamdoude IBTISSAm, Lazhar KHarchi, the impact of artificial intelligence on the ethics of legal research chat GPT as a model, Russian law journal, Volume, XIII, Issue 1, 2025, p393.

⁽³⁾ سعيد حمد علي حمد الراشدي، أساس التعويض عن أضرار القرارات الإدارية الإلكترونية، دراسة مقارنة، المجلة القانونية، المجلد 12، العدد 6، القاهرة، 2022، ص 1517.

- الشفافية في استخدام البيانات: لإفصاح عن كيفية جمع البيانات وأهداف استخدامها وضمان ألا يتم استخدامها وضمان ألا يتم استخدامها في أغراض غير مشروعة أو غير معلنة، ولهذه الأسباب يجب تضمين مدونات سلوك رقمية داخل المؤسسات الإدارية تحدد القواعد الأخلاقية التي يجب اتباعها عند استخدام التكنولوجيا في صنع القرار، وربطها بإجراءات رقابة ومساءلة داخلية.⁽²⁾

2. دور الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار الإداري الإلكتروني.

في ظل التحول الرقمي المتسارع، أصبح الذكاء الاصطناعي أحد أبرز الأدوات التقنية التي تعيد تشكيل أساليب العمل الإداري، لاسيما في مجال اتخاذ القرار الإلكتروني. وللذكاء الاصطناعي عدة آليات عمل في مجال القرارات الإدارية الإلكترونية. وسوف يتم عرض أهمها مع إبراز أهم التطبيقات العملية له.

أ. آليات الذكاء الاصطناعي في دعم القرار الإداري الإلكتروني: برز الذكاء الاصطناعي كأداة فعالة لدعم النظم الإدارية من خلال تعزيز الدقة والشفافية في اتخاذ القرار.

- تعريف الذكاء الاصطناعي: الذكاء الاصطناعي هو مجموعة من الأنظمة والبرمجيات القادرة على محاكاة السلوك البشري، من خلال التعلم الآلي ومعالجة البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات مستقلة أو شبه المستقلة.⁽³⁾

- آليات عمل الذكاء الاصطناعي في القرار الإلكتروني وتظهر آلياته، فيما يلي:

✓ معالجة البيانات الضخمة Big DATA ANALYTICS: تتيح خوارزميات الذكاء الاصطناعي تحليل كميات هائلة من البيانات بسرعة ودقة، مما يساعد الجهات الإدارية على استنباط أنماط واتجاهات تدعم القرار الرشيد.⁽⁴⁾

✓ التعلم الآلي Machine Learning: يمكن للأنظمة الإدارية التعلم من البيانات السابقة والتجارب، ما يتيح لها تحسين قراراتها بمرور الوقت، مع تقليص الأخطاء، وتفاذي التكرار.

✓ التحليل التنبؤي: Predictive Analytice⁽⁵⁾

يستخدم الذكاء الاصطناعي نماذج تنبؤية للتنبؤ بنتائج القرار قبل اتخاذه، مما يساعد في تقييم البدائل والاختيار الأنسب منها.

- النظم الخبيرة Experts Systems⁽⁶⁾: تستخدم في محاكاة أداء الخبراء في مجالات قانونية أو إدارية معينة، مما يعزز دقة القرار ويقلل من الحاجة إلى التدخل البشري المباشر.

(1) HAMDOUN IBTISSAM, LAZHAR KHARCHI, the impact of artificial intelligence on the ethics of legal research CHAT GPT as a model, bis, p397.

(2) سعد حمد علي حمد الراشدي، أساس التعويض عن أضرار القرارات الإدارية الإلكترونية، المرجع السابق، ص 1521.

(3) ألان بونيه ترجمة علي فرغلي، الذكاء الاصطناعي، دار الفاروق للنشر، 1993، ص 11.

(4) Victor Mayer, Shomberger and Kenneth cukier, Big DATA Houghtan, Mifflin Harcourt, 2013, p36.

(5) ERIC SIEGEL, Predictive ANALYTICS. WILEY, p55.

(6) Chris Nikolopoulos, expert systems, CRC press, New York, 2010, p64.

- الروبوتات البرمجية Robotic Process Automatic RPA : تستخدم الأتمتة الإجراءات الإدارية المتكررة، مثل مراجعة الطلبات أو إرسال ردود، ما يسرع العملية ويقلل التكاليف.
- ب. الإطار القانوني لاستخدام الذكاء الاصطناعي في القرار الإداري: يطرح استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار الإداري تحديات قانونية، أبرزها:
 - مبدأ المشروعية: يجب أن تبقى القرارات الصادرة عن الأنظمة الذكية ملتزمة بالقوانين واللوائح وأن تكون خاضعة للرقابة القضائية.
 - الشفافية والمساءلة: ينبغي توفير آليات لشرح كيفية اتخاذ القرار وتحديد المسؤولية في حال وقوع خطأ.
 - حماية البيانات الشخصية: تقتضي النظم القائمة على الذكاء الاصطناعي معالجة البيانات وفقا لمبادئ الخصوصية والأمان.⁽¹⁾
 - أصبح الذكاء الاصطناعي مكونا محوريا في تطوير الإدارة الحديثة.

ثانيا - تطبيقات القرار الإداري الإلكتروني في المؤسسات المختلفة وتقييم فعاليته

رغم حداثة القرار الإداري الإلكتروني إلا أنه حظي بتطبيق واسع في مختلف الإدارات والمؤسسات، كما أن تأثيره يختلف من مؤسسة إلى أخرى.

1. تطبيقات القرار الإداري الإلكتروني.

يطبق القرار الإداري الإلكتروني في قطاعات متنوعة، مما يحسن ويعزز الشفافية، وهذه أبرز تطبيقاته حسب نوع المؤسسة.

أ. المؤسسات الحكومية: ويظهر تطبيق القرار الإداري الإلكتروني في عدة مجالات في المؤسسات الحكومية وتتمثل في:

- منح التراخيص: فنجد مثلا في السعودية منح رخصة البناء يكون عبر تطبيق "بلدي" من خلال النفاذ الموحد "أبشر"، أين يتم استخراج رخصة البناء بعد ملء الاستمارة وتحديد نوع الرخصة (الإنشائية أو تسوية)، وتحديد المالك ومقدم الطلب وغيرها من البيانات ثم يتم استخراج الرخصة بعد تسديد الرسوم.⁽²⁾ أما في الجزائر نجد منصة "بلديتي" ضمن الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، وهنا نجدها تتضمن منح تراخيص البناء، الهدم، ترخيص لاجتماع عمومي، رخصة التجزئة وغيرها من التراخيص
- إدارة الموارد البشرية: فنجد أن الموظف يمكنه تتبع مساره المهني منذ تعيينه إلى نهاية العلاقة الوظيفية، وذلك من خلال تطبيق "مساري" الذي يمكنه من استخراج قرار تعيينه أو تنصيبه أو نقله إلكترونيا، وقد تبنت المؤسسات الجزائرية هذا التطبيق لتسهيل الإجراءات أمام الموظف وتمكينه من تتبع حياته المهنية والاطلاع على مختلف القرارات الإدارية التي تخصه، كقرارات الترقية.⁽³⁾

(1) خالد سويلم محمد سويلم، الحماية القانونية للبيانات الشخصية الإلكترونية دراسة مقارنة، المجلة القانونية، المجلد 14، العدد 6، القاهرة، 2022، ص 1870.

(2) منصة "أبشر" هي المنصة الإلكترونية لوزارة الداخلية السعودية، تهدف إلى تقديم خدمات وزارة الداخلية رقميا وبشكل متكامل للمواطنين.

(3) أرزي فتحي، المسار الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة، مجلة الاقتصاد والإدارة، المجلد 10، العدد 1، 2011، ص 261.

- الخدمات القضائية: وتسمح الخدمات القضائية الإلكترونية المتاحة عبر موقع وزارة العدل بالحصول إما على ترخيص الاتصال بمحبوس، أو سحب الأحكام القضائية، الاطلاع على مآل القضية، أو سحب صحيفة السوابق العدلية وغيرها من خلال بوابة الخدمات الإلكترونية لوزارة العدل. إضافة إلى تطبيق المحكمة الإلكترونية وتبني التقاضي الإلكتروني في الجزائر.⁽¹⁾

ب. القطاع الصحي: فنجد أن القطاع الصحي في الجزائر اتجه نحو الرقمنة وذلك عبر تطبيق "صحتي" الذي يتيح للمواطنين حجز مواعيد واستعراض تقرير لقاح فيروس كوفيد 19 سابقا، كما يتيح التسجيل مع الفريق الطبي المسؤول عن تقديم الرعاية الصحية الأولية للفرد وللأسرة بشكل مستمر، وهو تطبيق يمكن تحميله على الهاتف المحمول لمعرفة أقرب المستشفيات لمكان الإقامة ويمكن تحميله وفق الرابط: <http://bit/Ly/2MHG97L> وكذلك البوابة الرقمية لوزارة الصناعة الصيدلانية التي تسمح للمؤسسات الصيدلانية بطلب الاعتمادات الخاصة بهم عبر الأنترنت. أما في السعودية نجد تطبيق التطوع الصحي الذي يهدف إلى تسهيل وصول المتطوعين للفرص التطوعية، والمشاركة في المبادرات المختلفة إضافة إلى تطبيق "دليل الأدوية"، منصة "أناة"، تطبيق "موعد"، تطبيق "توكلنا" وغيرها من التطبيقات الصحية.⁽²⁾

ت. القطاع التعليمي: قد حظي القطاع التعليمي بنصيبه من الرقمنة وتجسد ذلك من خلال:

- القبول الجامعي: فقد خصصت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي منصة "Progress" لتقديم طلبات القبول الجامعي ضمن جميع المستويات وفي جميع الشعب والتكوينات، إضافة إلى تقديم التظلمات والتسجيل في مختلف المراحل الجامعية، كذلك منصة "أدرس بالجزائر" وهي منصة مخصصة لتقديم طلبات القبول الجامعي للطلبة الأجانب.

- إصدار الشهادات: من خلال نظام بروقرس يمكن للطلاب استصدار شهادته عبر المنصة الخاصة بكل جامعة لاستصدار الشهادات، أيضا يمكنه توثيق الشهادة عبر authentication، أو متابعة إجراءات إصدار الشهادات عبر منصة تسيير الشهادات gestion des diplômes.

ث. القطاع المالي والمصرفي: يعد هذا القطاع من أكثر القطاعات استفادة من القرار الإداري الإلكتروني ويشمل:

- تحليل البيانات الاقتصادية، والمعطيات المالية لاتخاذ قرارات الائتمان ومنح القروض، خاصة القروض الضخمة.

- إصدار بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع أو القروض بشكل آلي.

- مراقبة الأداء المالي، والمعاملات المالية باستخدام الذكاء الاصطناعي.

- تمويل المشاريع الاقتصادية، ومشاريع الاستثمار من خلال استغلال المعطيات المالية لضمان استرجاعها.

(1) بن دابا عبد الكمال، دور التقاضي الإلكتروني في جودة الخدمات القضائية، المجلة الإفريقية للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 6، العدد 1، 2022، ص 276.

(2) سيرير الحرشي حياة، الصحة الإلكترونية منظور جديد لتحسين الرعاية الصحية في الجزائر "تصور مقترح"، دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 2، 2022، ص 253.

- مكافحة غسل الأموال عن طريق استخدام الذكاء الاصطناعي لكشف المعاملات المشبوهة كنظام FATF السعودية⁽¹⁾.
 - ج. إدارة المرور: أتمتة الخدمات المرتبطة بإدارة المرور ساهمت في تقليل التكاليف وسرعة الاستجابة، وتشمل ما يلي:
 - استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل بيانات الحوادث.
 - إصدار قرارات تعديل حركة المرور.
 - إصدار المخالفات تلقائياً عبر أنظمة كاميرات المراقبة كنظام "أبشر" في السعودية لإصدار التأشيرات ورخص القيادة إلكترونياً.
 - ح. القطاع التجاري والصناعي: تتجلى تطبيقات القرار الإداري الإلكتروني في هذا القطاع كما يلي:
 - إصدار السجلات التجارية عبر المنصات الرقمية كمنصة « CNRC » في الجزائر.
 - إصدار الأرقام الجبائية عبر منصة المديرية العامة للضرائب⁽²⁾.
 - الترخيص للأنشطة الاقتصادية، كنشاط التصدير الذي تصدره اللجنة الوطنية لترقية الصادرات Algeex.
 - شطب المؤسسات غير المطابقة تلقائياً عبر منصة السجل التجاري الجزائري CNRC.
 - خ. قطاع الخدمات البلدية: تستخدم البلديات أنظمة إلكترونية لاتخاذ القرارات التنظيمية تشمل ما يلي:
 - إصدار مخالفات المرور.
 - تسيير رخص البناء والهدم، التجزئة وغيرها.
 - اتخاذ قرارات تخص التهيئة الحضرية حسب بيانات رقمية لتحديد أولويات التهيئة بين المناطق.
 - تسيير النفايات وإعادة تدويرها ورسكلتها وتوجيهها لمراكز الردم التقيني CET⁽³⁾.
2. تقييم فعالية القرار الإداري الإلكتروني: يعتمد تقييم فعالية القرار الإداري الإلكتروني على مجموعة من المعايير التي تبرز مدى تحقيقه لأهدافه في تحسين الأداء المؤسساتي وجودة الخدمات المقدمة، ومن أهم هذه المعايير:
- أ. السرعة في اتخاذ القرار: يساهم القرار الإداري الإلكتروني في تقليص الزمن المستغرق لاتخاذ القرار مقارنة بالأنظمة الورقية التقليدية، من خلال أتمتة الإجراءات وربط البيانات عبر الأنظمة مثلاً تقليص المدة الزمنية لإصدار السجل التجاري أو رخصة البناء في الجزائر عبر منصات إلكترونية.

⁽¹⁾ FATF منظمة حكومة دولية وتسمى مجموعة العمل المالي، مقرها العاصمة الفرنسية باريس، أسست عام 1989، تعمل على سن المعايير الدولية لمكافحة غسل الأموال وتمويل التسليح، وحصلت المملكة العربية السعودية على العضوية فيها بتاريخ 2019/06/21، Financial action Task Force

⁽²⁾ <http://www.fdg.gov.dz>

⁽³⁾ قانون رقم 10/03 مؤرخ في 19/07/2003 المتضمن قواعد حماية البيئة في إطار التنمية المستدامة.

ب. الدقة وتقليل نسبة الأخطاء: بفضل اعتماد النظم الذكية، يساهم القرار الإداري الإلكتروني في الحد من الأخطاء البشرية الناتجة عن العمليات التقليدية خاصة فيما يتعلق بمعالجة البيانات الحساسة كملفات الضرائب ومنح التأشيرات.

ت. الشفافية ومكافحة الفساد: تعد الرقابة الإلكترونية على مسارات اتخاذ القرار الإداري الإلكتروني عاملاً مهماً في تعزيز الشفافية، خاصة في المؤسسات الحكومية، حيث يمكن تتبع القرارات ومساءلة المسؤولين عنها بسهولة.⁽¹⁾ ووفقاً لتقرير الأمم المتحدة لسنة 2020، تعد الشفافية الرقمية إحدى الدعائم الأساسية في تحقيق الحكومة الرشيدة في الإدارة العامة.

ث. سهولة الوصول للمعلومة: يتيح القرار الإداري الإلكتروني إمكانية الولوج إلى البيانات والمستندات الإدارية من خلال واجهات استخدام متاحة للموظفين والمواطنين، ما يعزز من مبدأ الخدمة العامة.⁽²⁾

ج. رضا المستفيدين: يعد رضا المستفيدين من أبرز مؤشرات الفعالية، حيث أظهرت الدراسات أن نسبة رضا المواطنين عن الخدمات الرقمية في بعض الدول العربية شهدت تحسناً كبيراً بعد اعتماد القرار الإداري الإلكتروني.

ح. التكامل بين الأنظمة والمؤسسات: كلما زادت قدرة النظم الإلكترونية على التكامل وتبادل البيانات بين المؤسسات، زادت فعالية القرار الإداري الإلكتروني في تحقيق التنمية المؤسسية الشاملة.

الخاتمة:

خلاصة الدراسة أن القرار الإداري الإلكتروني، له نفس أركان القرار الإداري التقليدي، إلا أنه يصدر وفق وسيط إلكتروني.

ويتميز بمجموعة خصائص كصدوره عن إدارة عامة، ويصدر بالإرادة المنفردة للإدارة، وله الأثر الفوري والمباشر، وله أثر قانوني.

تكمن أهمية القرار الإداري الإلكتروني في كونه الوسيلة الأكثر استخداماً من طرف الإدارة بالمقارنة مع العقد الإداري، لكن هناك جملة من العوامل التي تؤثر فيه، وهي التكنولوجيا والبيانات، والثقافة التنظيمية، وشبكة الانترنت، والأمن السيبراني وغيرها.

تختلف تطبيقات القرار الإداري الإلكتروني من إدارة إلى أخرى، فنجدّه يطبق في القطاع الحكومي وقطاع الأعمال والشركات، بالرغم من أهمية القرار الإداري الإلكتروني وضرورة تطبيقه، إلا أن عملية تطبيقه تواجهها العديد من العوائق والتحديات، سواء كانت إدارية وتقنية أو بشرية أو مالية، هذه المعوقات التي يجب مواجهتها لضمان مستقبل تكنولوجيا لتطبيق القرار الإداري الإلكتروني الذي سيكون له بالغ الأثر في العمل الإداري وذلك ل:

النتائج:

– ليست كل القرارات الإدارية هي قرارات إلكترونية،

(1) القانون 01/06 المؤرخ في 20/02/2006 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته.

(2) صالح عبد عايد صالح، أهمية دور الحكومة الإلكترونية (الإدارة المحلية)، المرجع السابق، ص 119.

- توفير الوقت والجهد، حيث يصدر القرار الإداري إلكترونيا خلال فترة وجيزة، إضافة أنه لا يحتاج إلى جهد كبير بل تكفي ضغطه زر لإصداره.
- السرعة في اتخاذ القرارات وبالتالي تسهيل العمل الإداري.
- الدقة في اتخاذ القرار الإداري كونه يعتمد على بيانات مخزنة مسبقا، وبواسطة جهاز حاسب آلي، حيث تكون نسبة الخطأ ضعيفة جدا.
- سرعة تبليغ القرارات الإدارية الإلكترونية.
- تحسين الأداء باتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب بالاعتماد على قواعد البيانات والبرامج الالكترونية.
- تبسيط المهام وإتاحة الفرصة أمام رجل الإدارة للتركيز على المهام الاستراتيجية.
- أصبح الذكاء الاصطناعي مكونا محوريا في تطوير الإدارة الحديثة، ولا سيما في إطار القرار الإداري الإلكتروني، إلا أن هذا التحول يتطلب مواءمة تشريعية وإدارية تضمن الاستخدام الأمثل لتقنياته، في ظل الحفاظ على مبادئ العدالة والمشروعية.

التوصيات:

- ويوصى بوضع أطر قانونية واضحة،
- تكثيف التدريب التقني للإدارات العامة، لضمان اندماج فعال وأمن للذكاء الاصطناعي في صنع القرار الإداري.
- ينبغي تضمين مدونات سلوك رقمية داخل المؤسسات الإدارية تحدد القواعد الأخلاقية التي يجب اتباعها عند استخدام التكنولوجيا في صنع القرار وربطها بإجراءات رقابة ومساءلة داخلية.
- تطوير الشراكة بين القطاع العام والخاص لتعزيز تبني هذه الأنظمة.
- الاستثمار في البحث والتطوير في مجال الذكاء الاصطناعي.
- مستقبل القرار الإداري الإلكتروني يعتمد على تكامل الذكاء الاصطناعي مع البنية التحتية.
- وضع استراتيجيات أمنية لمواجهة الهجمات السيبرانية،

قائمة المراجع:

قوانين:

- القانون 01/06 المؤرخ في 20/02/2006 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته
- قانون رقم 10/03 مؤرخ في 19/07/2003 المتضمن قواعد حماية البيئة في إطار التنمية المستدامة.
- الكتب بالعربية:
- أمل لطفي حسن جاب الله، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية، دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى.
- خالد ممدوح إبراهيم، التقاضي الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، دون طبعة، 2008.

- خالد ممدوح إبراهيم، امن مراسلات البريد، الدار الجامعية، دون طبعة، الإسكندرية، 2008.
- سرمد أحمد عبد الخالق الشاوي، التنظيم القانوني للغدارة الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، دون طبعة، 2019.
- صفوان المبيضين، مقدمة في الحكومة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2020.
- عصام نعمة إسماعيل، الطبيعة القانونية للقرار الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، 2008.
- علي علي السكري، البيئة والتنمية المستدامة، دار الكتاب الحديث، مصر، 2009.
- عمار بوضياف، القرار الإداري، دراسة تشريعية فقهية، جسر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى الجزائر، 2007.
- عمر ومحمد توفيق علام، نحو مفهوم جديد للقرار الإداري، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، د. ط.
- محمد الصغير بعلي، القرارات الإدارية، دار العلوم، عنابة، 2005.
- نبراس محمد جاسم الأحبابي، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة، دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2018.
- محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2010.
- محي الدين مصطفى، القرار الإداري الإلكتروني كأحد تطبيقات الحكومة الإلكترونية، الكتاب الأول، دار الفكر الجامعي، طبعة الأولى، مصر، 2003.

الكتب باللغة الأجنبية:

- A. LANO et autes, Dictionnaire de droit administratif, 4eme édition, DALLOZ, 2005.
- Breese et G. KAUFMAN, guide juridique de l'internet et du commerce électronique, vuibert, 2000.
- Bemistein, P. A Haas, L. M, information integration in the entreprise. Communication of the ACM, 2008.
- Bas Baalmans, Thijs Broek hujen, Nicolai fabian, Digital transformation, (GDBC) Gronin Digital Business Centre university of Graningen : 1st adition, 2019 .
- C raig, P , Administrative law (translated al ed), Dar Al NASR, Egypt, 2020.
- Chris Nikolopoulos, expert systems, CRC press, New York, 2010.
- Mac Neil, H, trusting records legal.historical and diplomatic prespectives.kluwer academic publishers. Dordrecht.the netherlands ;2000.
- <http://doi.org/10.1145/1378727/1378745>
- ERIC SIEGEL, Predictive ANALYTICS. WILEY.
- Hamdoude IBTISSAm, Lazhar KHarchi, the impact of artificial intelligence on the ethics of legal research chat GPT as a model, Rassian law journal, Volume, XIII, Issue 1, 2025.¹
- Sudeep Tawar, Block chaine technology from theory to practice, springer, 2022.

- Victor Mayer, Shomberger and Kenneth cukier, Big DATA Houghtan, Mifflin Harcourt, 2013.

مؤتمرات:

- د. علاء محي الدين بن مصطفى، القرار الإداري الإلكتروني، مؤتمر المعاملات الإلكترونية (التجارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية).
- لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا)، تكامل الخدمات في المنطقة العربية، دور المعايير والتشغيل البيئي، بيروت، 2020.

مقالات:

- أرزي فتحي، المسار لوظيفي للعاملين داخل المؤسسة، مجلة الاقتصاد والإدارة، المجلد 10، العدد 1، 2011.
- بربار نور الدين، بلجيلالي فتحة، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب في الجزائر، مجلة دراسات جيبانية، المجلد 8، العدد 1، 2019.
- بوبكر رشيدة، التوقيع الإلكتروني في التشريع الجزائري (دراسة مقارنة)، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد 4، 2016.
- بلعموري محمد الأمين، براهيمي سهام، رقمنة العمل الإداري (القرار الإداري الإلكتروني أنموذجا)، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 17، العدد 1، 2024. بن دابا عبد الكمال، دور التقاضي الإلكتروني في جودة الخدمات القضائية، المجلة الإفريقية للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 6، العدد 1، 2022.
- بارة سميرة، الأمن السيبراني في الجزائر، السياسات والمؤسسات، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، العدد 4، جويلية 2017.
- خالد سويلم محمد سويلم، الحماية القانونية للبيانات الشخصية الإلكترونية دراسة مقارنة، المجلة القانونية، المجلد 14، العدد 6، القاهرة، 2022.
- سعيد حمد علي حمد الراشدي، أساس التعويض عن أضرار القرارات الإدارية الإلكترونية، دراسة مقارنة، المجلة القانونية، المجلد 12، العدد 6، القاهرة، 2022.
- سرير الحارشي حياة، الصحة الإلكترونية منظور جديد لتحسين الرعاية الصحية في الجزائر "تصور مقترح"، دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 2، 2022. صالح عبد عايد صالح، أهمية دور الحكومة الإلكترونية (الإدارة المحلية في صناعة القرار الإداري مستقبلا)، مجلة جامعة تكريت للعلوم القانونية، المجلد 2، العدد 28، سنة 2015.

مواقع الكترونية:

- <http://www.fdg.gov.dz>