

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية الحقوق و العلوم السياسية
قسم الحقوق



مذكرة ماستر

ميدان: الحقوق و العلوم السياسية

فرع: الحقوق

تخصص: قانون إداري

رقم:.....

إعداد الطالب

عزوي عبد الكريم

يوم:.....

المرفق العام الإلكتروني

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة بسكرة	أستاذ محاضر أ	شوقي يعيش تمام
مشرفا	جامعة بسكرة	أستاذ مساعد أ	عقر الدماغ صلاح الدين
ممتحنا	جامعة بسكرة	أستاذ مساعد أ	كفالي خولة

السنة الجامعية: 2020-2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى

أهدي ثمرة جهدي إلى:

من كلكه الله بالهيبة والوقار.. الى من علمني العطاء بدون انتظار.. الى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى رمز الكفاح في الحياة الذي تعب من أجل تربيته

أبي الغالي "رحمه الله و أسكنه فسيح جنانه"

الى ملاكي في الحياة الى معنى الحب والحنان.. الى من علمتني العطاء والسخاء، التي "أكرمها الله بجنة تحت أقدامها أعلى الحبايب" أمي الغالية

إلى نعم السند رفيقة دربي في الحياة حفظها الله "زوجتي الغالية" التي غرست في معنى روح العمل و النجاح

إلى زينة الحياة و الدنيا أولادي الذين أسعد بشقائي معهم "ناصر، نسرين، ريتاج، إسلام" حفظهم الله ورعاهم

الى من أرى التفاؤل بأعينهم والسعادة في بسمتهم الى شعلة الذكاء والنور اخواني الأعزاء الى اخواني الذين لم تلدهم أمي.. الى من معهم سعدت برفقتهم في مشواري الدراسي

بجلوه ومره، الى من كنا معا على طريق النجاح والخير، أصدقائي

الى كل الأهل والأصحاب

عزوي عبد الكريم

شكر وتقدير

"قال الله تعالى " واذ تأذن ربكم لئن شكرتم لأزيدنكم

ويقول الرسول ﷺ

"لا يشكر الله من لا يشكر الناس"

فالشكر الأول والدائم لله سبحانه وتعالى الذي وفقنا في هذا،

فالحمد لله رب العالمين

أرفع خالص شكري وأسمى معاني التقدير الى الأستاذ الفاضل

" عقر الدماغ صلاح الدين "

على كل ما قدمه لي من توجيهات ونصائح لتقويم هذا البحث وإخراجه في أحسن

..حلة

..وأتوجه بالشكر لكل الأساتذة عبر كل الأطوار

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لكل من ساعدنا في اتمام هذا البحث ولو بكلمة

..طيبة

الطالب

إن المرفق العام منظمة تنشئها الدولة وتخضع لإدارتها وتهدف من خلالها لتحقيق الصالح العام، فهو بذلك أداة فعالة في يد الدولة من أجل التنظيم وتقديم خدمات للجمهور، ولما كان هناك ارتباط وثيق بين المرفق العام والدولة والخدمة العمومية فإن كل تطور يحدث في تقديم الخدمات للجمهور ينعكس مباشرة على نشاط المرفق العام، وبشكل ضغط اجتماعيا على المرافق العامة ويجبرها على تكيف خدماتها مع الحاجات المتسارعة للجمهور، لذلك شكل التطور التكنولوجي الغير مسبوق في مطلع التسعينات من القرن الماضي تحديا كبيرا للمرافق العمومية ومدى قدرتها على التكيف مع التطور التكنولوجي السريع والمذهل في مجال ثورة الاتصالات والحاسوب والانترنت، وبالتالي السعي الحثيث إلى التحول من نظام المرفق العام التقليدي إلى نظام المرفق العام الإلكتروني، وصولا إلى الحكومة الإلكترونية المنشودة باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، رغبة من الحكومة في تجاوز الآثار البيروقراطية للإدارة التقليدية، ورغبة منها كذلك في تحقيق مبادئ الشفافية والحكمة والسرعة في تسيير المرافق العامة، دون المساس بالمبادئ التقليدية الثابتة التي تحكم المرافق العامة.

لجأت الدول الحديثة إلى استثمار تلك التقنيات الخاصة بالاتصالات في سبيل تطوير المرافق العامة وتطوير أشكال تقديمها للخدمات العامة والقضاء على المشاكل الإدارية التي تتعلق بها، ومن هذا المنطلق ظهر ما يعرف بالإدارة الإلكترونية التي تعبر عن السرعة والدقة والوضوح في تقديم الخدمات وانجاز المعاملات، وكذا جعل من استخدام التقنية شعارا لخدمة مواطنيها بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية أو مستواهم المعيشي أو أي اعتبارات أخرى وإتاحة فرص الوصول العادلة والمتساوية لكل مواطن في كل مكان من الدولة، مع كل ما يصحب ذلك من تطوير في كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الإدارية وتبسيطها.

كما ترتب على التطورات السريعة التي شهدتها العالم في كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية مع نهاية القرن العشرين الكثير من التحديات أمام المجتمعات، التي ألقت على الإدارة عبء الإعداد لتغيير أساليب العمل من خلال تطوير التنظيمات الإدارية داخليا لكي تتلاءم مع تغييرات البيئة الخارجية لتهيئة الظروف المواتية للنجاح بما ينعكس بشكل مباشر على الأداء عبر تحقيق التوازن والتناسق المرغوب بين المتغيرات وسلوك الأفراد والعلاقات بين جماعات العمل وبين أساليب ونظم الأداء.

مادام أن نظام الإدارة الإلكترونية يهدف إلى تيسير تقديم المرفق العام لخدماته فإن الإدارة القائمة على سير المرفق العام ستعمل على اختيار الطريقة التي تكفل تحقيق ذلك بكفاءة وفاعلية من خلال استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، وهذه الوسائل ستقود إلى تغيير في أدوات الإدارة العامة للقيام بواجباتها بكفاءة، إذ أن الوسائل الإلكترونية ستجعلها أكثر قدرة على الاستفادة من المعلومات التي لديها وأكثر متابعة لسير العمل الإداري.

إن إدخال هذه التكنولوجيات وخاصة الإعلام الآلي بالإدارة أو المرفق العام في الجزائر لم يكن فقط بإدخال الآلية في الأعمال والإجراءات بل افترض الأمر بالضرورة أن تصاحبه جهود منظمة لمراجعة وإعادة النظر في الهيكله والمناهج المتبعة بالمفهوم التقليدي، لتتمكن فعلا من إعطاء أكثر فعالية لهذه التعزيزات التكنولوجية الحديثة وتفترض وتشتترط على الخصوص في نفس الوقت بروز عقلية جديدة تتناسب مع هذا التزاوج بين المعرفة والإعلام الآلي ويضاف هذا التوجه إلى الجهود المبذولة من قبل، هذه الجهود المبذولة والمسعاه الحثيثة والإرادة الجادة التي تبنتها الحكومة الجزائرية كرهانات ضرورية جديدة، لاعتقادها بأنها ضرورة حتمية، تم تجسيدها فعلا على أرض الواقع بمباشرة العديد من الإصلاحات كان أبرزها عصرنة العمل الإداري في الإدارة الجزائرية من خلال العديد من المرافق العامة، نذكر منها قطاع العدالة، قطاع البريد والمواصلات وغيرها من القطاعات.

مبشرات اختيار الموضوع:

- تقدم هذه الدراسة معلومات نظرية حول الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في عصرنة المرفق العام.
- إن هذه الدراسة تفيد كل ما له صلة بالتكنولوجيات الحديثة، فهي تبين له الطريق الفعال الذي بواسطته يمكن تسهيل المعاملات الإدارية.
- تأتي استكمالا لجهود باحثين قاموا بدراسة الإدارة الإلكترونية في قطاعات أخرى.
- اعتبار الإدارة الإلكترونية المحك الذي بواسطته يعرف المستوى الحقيقي لمدى تطبيق التكنولوجيات الحديثة.
- الرغبة والميل في دراسة الإدارة الإلكترونية لكوني صاحب اختصاص في ميدان الإعلام الآلي ومدى تأثيرها على أداء المرفق العام.
- أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة المواطنين.

- محاولة إثراء المكتبة الجامعية ببحث علمي جديد خاصة و أن موضوع الدراسة يعتبر من موضوعات العصر .

أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية النظرية و العلمية للدراسة في:

- الأهمية النظرية:

تسعى الدراسة إلى توضيح وإبراز وتأثير الإدارة الالكترونية على السير الحسن للمرفق العام وعلى أداء نشاطاته ، كما تسعى كذلك إلى تحسين قدرات الإدارة على استيعاب التجديدات ومواكبة التطورات لحل المشكلات التي تقف أمام السير الحسن للمرافق العامة ، من خلال توظيف النظريات والتقنيات السلوكية المعاصرة في تعبئة الجهود الجماعية واستيعاب الحضارة التنظيمية ، وإعادة صياغتها والاعتماد على البحوث والدراسات ، وخبراء استخدام الإدارة الالكترونية لوضع الخطط ومتابعة تنفيذها.

- الأهمية العلمية:

انبثقت الأهمية العلمية للدراسة من أهمية الإدارة الالكترونية للمؤسسات الإدارية بصفة عامة ولتسيير المرافق العامة بصفة خاصة، كما تستهدف الإدارة الإلكترونية تطوير قدرات الموظفين وإطلاق طاقاتهم ومعارفهم، ولذلك نتطلع من خلال هذه الدراسة أن تساهم في دعم نقاط القوة وتعزيز أوجه النقص الذي تعاني منها تسيير المرافق العامة، بالإضافة إلى وضع نماذج للإدارة الالكترونية.

أهداف الدراسة:

- التعرف على ماهية المرفق العام الإلكتروني (مفهوم المرفق العام و أنواعه ومبادئه، مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهدافها ومتطلبات تطبيقها وعوائق تطبيقها).
- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام من خلال إظهار أثرها على أداء المرفق العام.
- التعرف على تجربة الجزائر للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.
- التعرف على النظام القانوني للحكومة الإلكترونية في الجزائر.
- البحث عن فوائد وأهمية الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

- تشخيص الأساليب المتبعة في الإدارة الجزائرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- التنقيب عن الأسباب التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر مستقبلا.

منهج الدراسة

نظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن المرفق العام الإلكتروني الذي أصبح يلعب دورا كبيرا في الإدارة العامة من خلال تطوير و تحسين الخدمات العمومية و عصنة القطاعات الحكومية ومدى تأثير الإدارة الإلكترونية على سير وإدارة المرافق العمومية، من خلال تحديد الإمكانيات المادية والبشرية والمتطلبات المختلفة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والاستفادة من ايجابياتها، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك برصد الظاهرة في مختلف أبعادها، مع محاولة القيام باستنتاجات عامة بعد ذلك.

صعوبات البحث

تجدر الإشارة إلى أن موضوع المرفق العام الإلكتروني على قدر أهميته تكمن صعوبته، ومما لا شك فيه أن في تناول هذا الموضوع مشقة كبيرة وصعوبات عديدة، وبطبيعة الحال لا يخلو أي عمل أو بحث من صعوبات أو عوائق، إذ أن هناك نقص كبير في المراجع المتعلقة بموضوع المرفق العام الإلكتروني في بلادنا أو بالمواضيع ذات الصلة الوثيقة به مثل الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية باعتبارها من المواضيع الحديثة سواء من حيث الكتب أو الدراسات الميدانية في هذا المجال وكذا عدم إمكانية الاعتماد على المراجع الأجنبية بقدر كبير نظرا لحدثة الموضوع واعتباره من مواضيع الساعة وهذا ما فرض علينا الاستعانة بالأطروحات و الرسائل الجامعية التي تطرقت مواضيعها إلى جزئيات تخدم موضوع البحث دون أن ننسى المقالات العلمية المنشورة و المداخلات المقدمة في إطار المؤتمرات و الملتقيات العلمية الدولية و الوطنية.

تتخصص الإشكالية في التعرف على التأثير الايجابي لتطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، وعلى هذا الأساس نطرح الإشكالية التالية:

كيف ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء و عصنة المرفق العام في ظل سياسة الإصلاح الإداري والقانوني في الجزائر؟

من خلال إبراز الإشكالية العامة للدراسة يترتب عليها مجموعة من التساؤلات الفرعية وذلك على النحو الآتي:

- ما هو الأسلوب المناسب للتحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ؟
- ما هو تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء المرفق العام و تطبيقاتها في الجزائر؟

هيكل البحث

سنجيب على الإشكالية المطروحة من خلال فصلين الأول نخصه للمرفق العام الإلكتروني كطرفة في الإدارة العامة يضم مبحثين الأول تحت عنوان ماهية المرفق العام الإلكتروني و الثاني بعنوان أطر التحويل نحو المرفق العام الإلكتروني أما المبحث الثاني فسنتناول فيه مستحدثات المرفق العام الإلكتروني و الذي يضم كذلك مبحثين سنتطرق في المبحث الأول إلى تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء المرفق العام أما المبحث الثاني سنتعرض إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر ما بين النص و التطبيق و ذلك باستعراض بعض تطبيقات الإدارة الإلكترونية في أهم القطاعات في الجزائر (وزارة الداخلية، وزارة العدل، وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، وزارة البريد و المواصلات).

الفصل الأول: المرفق العام الإلكتروني طفرة في الإدارة العامة

إن تقطن الدولة والجمهور اليوم إلى أن المرافق العامة هي العمود الفقري الذي يقوم عليه النظام السياسي والاجتماعي لأي دولة في العالم، وان من متطلبات الدولة الحديثة أن تتميز إدارة مرافقها العامة بالفعالية والشفافية و الحكامة، تلك هي الدولة التي تكون قوية في مواجهة التحديات الاجتماعية والاقتصادية التي تواجهها في ظل المنافسة الدولية وفي ظل اقتصاد السوق.¹

فتبني أسلوب المرفق العام الإلكتروني كأسلوب عمل جديد باستخدام التقنيات الحديثة والطفرة التكنولوجية، داخل المرافق العامة التابعة للدولة يسهل ويسرع أداء الأعمال والإجراءات الإدارية بفاعلية ويرفع كفاءة وأداء العاملين ويحسن الخدمات للمنتفعين، كما يؤدي إلى كسب الوقت والجهد، وتحقيق الشفافية والحكامة في تسيير الإدارة العمومية والمرافق العامة بشتى أنواعها الإدارية والاقتصادية، مما يدفع إلى خلق نوع من الشفافية ويساهم ولو جزئيا في القضاء على ذلك الترهل داخل الجهاز البيروقراطي ويقلل قدر الإمكان من الإجراءات البيروقراطية المعقدة.²

المبحث الأول: ماهية المرفق العام الإلكتروني

لا يختلف مفهوم المرفق العام الإلكتروني عن المرفق العام التقليدي إلا في الوسيلة المستعملة في تقديم الخدمات للجمهور ونتيجة للمشاكل الناتجة عن تسيير المرافق العامة بشكل تقليدي كبطء في الإنجاز وزيادة في النفقات ومشاكل في الأداء ظهر نظام الإدارة الإلكترونية الذي يتيح إدارة المرافق العامة بشكل إلكتروني. ويمكن تعريفه بأنه " تحول آليات عمل المرفق العمومي من الآليات التقليدية إلى الأجهزة الإلكترونية الحديثة بهدف رفع الكفاءة والأداء وكسب الوقت والجهد، وتحقيق الشفافية والحكامة في تسيير المرفق العام ."

1 ضريفي نادية، "تسيير المرفق العام و التحولات الجديدة"، دار بلقيس الدار البيضاء الجزائر ط1 ، ب س ن ص 4-5.
2 علي مختاري، "المرفق العام الإلكتروني الواقع و المأمول"،الملتقى الدولي"، النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع و تحديات ص 5.

المطلب الأول: مفهوم المرفق العام

إذا كان المرفق العام حقيقة مسلمة، بافتراض وجوده، يرتب عليه الفقه والقضاء الإداريين نتائج قانونية محددة محل اتفاق من الجميع، فإن الخلاف ظل محتدما حول ماهية المرفق العام، ولا نضيف جديدا حينما نقرر أن هذا الصراع تبلور في تيارين متناقضين هما: تيار سمي بمدرسة **السلطة العامة** وآخر سمي بمدرسة **المرفق العام**، وأن وراء كل مدرسة تكمن فلسفة قصدها تحديد نشاط الدولة ومن تصنيفها كدولة حارسة أم دولة رفاهية أم دولة مرافق تحتم عليها ولوج ميادين جديدة كانت حكرا على الأفراد وأنها لم تستغل من قبل رأت الدولة أنه أصبح من الضروري التدخل المباشر لإشباع هذه الحاجة الجديدة.¹

وهكذا تتبلور فلسفة كل من المدرستين، فأنصار مدرسة السلطة العامة يضيقون ميدان تدخل الدولة ويقصرون وظيفتها على المرافق السيادية الأولى، وفي مواجهة هذه المدرسة قامت ووفقا لمنهج زعيمها ونظرته للدولة على مدرسة المرفق العام بزعامة **دوجي** أنها مجموعة من المرافق العامة حيث يسمح للدولة بتولي أي نشاط من شأنه أن يحقق التضامن الاجتماعي بما يسمى بالرفق العام بشرط أن يكون هذا الرفق العام لا يتحقق إلا إذا كان من النوع الذي يعجز الأفراد أو الهيئات الخاصة عن تحقيقه.²

الفرع الأول: تعريف المرفق العام

لا يوجد تعريف دقيق للمرفق العام نظرا لكونه مفهوم معقد تتداخل فيه عدة عوامل سياسية واقتصادية واجتماعية وحتى فلسفية، مرتبطة أساسا بدور الدولة ونظرتها للمرافق العامة لقد تعددت التعاريف المقدمة للمرفق العام وهذا راجع لاختلاف المعايير التي اعتمدها أغلبية الفقهاء فهناك من أخذ بالمعيار العضوي أثناء تعريفه للمرفق العام وهناك من اعتمد على المعيار الوظيفي.

1 حماد مختار، "تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير كلية العلوم السياسية و الإعلام، جامعة الجزائر ص 65.

2 نفس المرجع ص 66.

أولاً: تعريف المرفق العام حسب المعيار العضوي

يعرف المرفق العام استناداً إلى المعيار العضوي (المادي) بأنه كل منظمة تنشئها الدولة وتخضع لإدارتها بقصد تحقيق حاجات الجمهور كما يعرف أيضاً بأنه الجهاز أو الهيكل أو الهيئة التي تسير الشؤون العمومية، ويقصد بهذا المفهوم الإدارة العمومية بشكل عام أو مؤسسة عمومية إدارية، من بين التعريفات المهمة للمرفق العام نجد التعريف الذي قدمه العميد هوريو حيث ركز على المعيار العضوي فاستلزم وجود منظمة عامة تستخدم سلطتها لتكفل تقديم خدمة للجمهور بانتظام واطراد.

ثانياً: تعريف المرفق العام حسب المعيار الوظيفي

يعرف المرفق العام من الناحية الوظيفية بأنه ذلك النشاط الذي تقوم به الأجهزة الإدارية أو المؤسسات العمومية الإدارية بهدف تحقيق مصلحة عامة فهو بصورة عامة كل نشاط يباشره شخص معنوي عام بقصد إشباع حاجة عامة أين عرف الفقيه ديجي المرفق العام بأنه: "كل نشاط يتحتم على الحكام القيام به وتنظيمه ومراقبته لأن تنفيذ هذا النشاط أمر لا غنى عنه لتحقيق وتنمية التضامن الاجتماعي، وأنه بهذا الشكل لا يمكن تحقيقه كاملاً إلا بتدخل القوة الحاكمة".

أما عن المحاولات الفقهية العربية فنجد هناك بعض التعريفات التي جمعت بين المعيارين العضوي و المادي مثل التعريف الذي قدمه الدكتور وحيد رأفت حيث يعرف المرفق العام بأنه: "الهيئات أو المشروعات التي تعمل باطراد وانتظام تحت إدارة الدولة أو أحد من الأشخاص الإدارية الأخرى المباشرة أو تحت إدارتها العليا لسد حاجات الجمهور والقيام بأداء الخدمات العامة".¹

1 سليمان الطماوي، "القانون الإداري دراسة مقارنة"، الجزء الثاني، ب د ن، ب ب ن، 1982 ص 125.

أما الدكتور **شحاته** فيعرف المرفق العام بأنه: " كل مشروع يستهدف الوفاء بحاجات ذات نفع عام وتعجز المشروعات الفردية عن تحقيقه - بقصد النفع العام - على وجه مرض، فتتولاه الإدارة العامة ، وتديره إما بنفسها مباشرة أو تتعهد به إلى أفراد يديرونه تحت رقابتها".¹

ويعرفه كذلك الدكتور **سليمان الطماوي** بقوله: " المرفق العام مشروع يعمل باطراد وانتظام، تحت إشراف رجال الحكومة، بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين".²

الفرع الثاني: أركان المرفق العام

يقوم المرفق العام على عدة أركان أساسية لا بد من توافرها لقيامه، فلا يمكن اعتبار نشاط معين مرفقا عاما إلا إذا توافرت فيه هذه الأركان، لكن عدد هذه الأركان الأساسية محل خلاف، إذ اختلف الفقه حول عدد هذه الأركان وانقسموا إلى ثلاث اتجاهات.

يرى جانب من الفقه أن المرفق العام يقوم على ركنين فقط: أولهما أنه يقوم بإشباع حاجة جماعية وثانيهما أن المرفق يتبع بصورة مباشرة أو غير مباشرة لسلطة العامة.

ويرى جانب آخر من الفقه أن المرفق العام يقوم على ثلاثة أركان: المشروع ذو نفع عام وخاضع لهيمنة السلطة العامة أو الإدارة العليا للحكام، أما البعض الآخر يرى إلى جانب الأركان الثلاثة التي يقوم عليها المرفق يوجد ركن رابع يتمثل في خضوع المرفق العام لنظام قانوني خاص واستثنائي.

1 محمد المتولي، "مبدأ المساواة أمام المرافق العامة"، القاهرة، دار النهضة العربية، ب س ن ص 22.

2 ثروة بدوي، "القانون الإداري"، القاهرة دار النهضة العربية، 1974 ص 383.

انتقد هذا الاتجاه بحجة استبعاد المرافق الصناعية لكونها لا تستحق هذا الوصف وهذه التسمية، إلا إذا قررت الدولة إخضاعها لنظام قانوني معين أو استثنائي.¹

أولاً: المرفق العام تنشأه الدولة

الأصل هو أن يكون إنشاء المرافق العامة بواسطة الدولة، حيث يكون إنشاؤها بقانون، من الجدير بالذكر بأنه ليس كل مشروع تنشأه الدولة يعتبر مرفقاً عاماً، إذ أنها كما تملك إنشاء المرافق العامة، تستطيع في ذات الوقت القيام بمشروعات خاصة وفي هذه الحالة يتعين الرجوع إلى قصد المشرع، إلا أن الأمر يصبح متسماً بالصعوبة، إذا كان النظام القانوني يتصف بالغموض وعدم الصراحة يتعين التعرف على قصد المشرع و هذا عن طريق الاستعانة بالقرائن.²

ومعيار التفرقة بين المشاريع التي تنشأها الدولة والتي تعتبر خاصة أو التي تأخذ صفة المرفق العام يتضح من خلال إرادة المشرع، سواء كانت بشكل صريح أو بشكل ضمني عن طريق استخلاصه من القرائن بالتعرف على النشاط العام وغرضه بأنه إذا قام على احتكار الدولة له فهذا يعد دليلاً على كونه مرفقاً عاماً بينما إذا قام على احتفاظ الأفراد بحقهم في ممارسة نشاط معين دون تقييد أو تدخل من السلطة العامة فهذه قرينة على أنه مشروع خاص.³

1 علي خطار الشطناوي، "الوجيز في القانون الإداري"، دار وائل للنشر ط1 عمان، ب س ن ص 219.

2 هاني علي الطهراوي، "القانون الإداري، ماهية القانون الإداري، التنظيم الإداري، النشاط الإداري"، دار الثقافة ط1 عمان 2009 ص 264.

3 عواضة حسن محمد، "المبادئ الأساسية للقانون الإداري -دراسة مقارنة-" المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، ب ب ن، ب س ن ص 86.

ثانيا: هدف المرفق العام هو تحقيق مصلحة العامة

إن الهدف الأساسي لوجود المرفق العام هو تحقيق مصلحة عامة أو نفع عام، عن طريق إشباع الحاجات العامة المادية والمعنوية الآنية والمستقبلية لأفراد المجتمع ومواطني الدولة، وذلك في نطاق السياسة العامة المرسومة والمحددة في موثيق ومصادر النظام القانوني الساري المفعول في الدول.¹

يختلف مفهوم النفع العام بين المرافق العامة عنه في الأنشطة الخاصة التي تشرف عليها الدولة، بحيث أن المرفق العام يستهدف تحقيق وجه من أوجه النفع العام بينما لا يوجد هذا الهدف في الأنشطة الخاصة التي تشرف عليها الدولة، ويمكن القول أن الأنشطة الاقتصادية التي تنشئها الدولة إذا كان الهدف من إنشائها تحقيق أهداف الدولة بإشباع الحاجات العامة فإنه يعتبر من المرافق العامة أما إذا اقتصر هدف الدولة من هذا النشاط على منافسة الأنشطة الخاصة وتحقيق الربح فلا يعد من المرافق العامة وهذا ما يأخذ به أغلب الفقهاء.²

ويرى جانب آخر من الفقه بأن النشاط العام يكون مرفقا عاما عندما تقوم بإنشائه السلطة العامة ويحقق النفع العام سواء أكان هذا النفع تقدر عليه الأنشطة الخاصة التي تقوم بها الدولة أم لا، وينطبق ذلك على جميع أنواع المرافق العامة سواء أكانت إدارية أو اقتصادية تمارس نشاطا زراعيا أو صناعيا أو تجاريا مما يعجز عن القيام به الأفراد أو الأنشطة الخاصة للدولة.³

1 عمار عوابدي، "القانون الإداري الجزء الثاني النشاط الإداري"، ديوان المطبوعات الجامعية ط3 الجزائر 2000 ص 60.

2 جمال الدين سامي، "أصول القانون الإداري نظرية العمل الإداري"، ب د ن، ب ب ن، 1993 ص 1936.

3 جمال الدين سامي، المرجع السابق ص 1936.

ثالثا: خضوع المرفق العام لسلطة عامة

إن توافر العنصرين السابقين لا يكفي لكي يعتبر المشروع مرفقا عاما، إذ أن هنالك الكثير من المشاريع التي تشتمل على العنصرين السابقين ومع ذلك لا تعد مرافق عامة وإنما تعد من المشروعات الخاصة ذات النفع العام وذلك لانتفاء ركن أو عنصر أساسي وهو خضوعه لسلطة عامة.

والمقصود بالسلطة العامة كركن أساسي للمرفق العام أن يخضع في إدارته للسلطة الحاكمة بمعنى أن تكون الكلمة النهائية في إدارة المشروع المرفقي وتنظيمه للسلطة العامة ولا يقصد بذلك مجرد خضوعه لرقابة وإشراف السلطة العامة كأن تشترط الإدارة العامة موافقتها على النظام الأساسي للمشروع المرفقي أو حقها في التفتيش الدوري عليه، إذ أن هذه الاختصاصات مقررة أساسا للإدارة بمقتضى سلطات الضبط الإداري وهي تمتد لتشمل المشروعات الخاصة.¹

لا يعني الخضوع للسلطة العامة مجرد قيامها بالرقابة على المشروع وإنما أن يكون لها حق التوجيه في ظل ما يتعلق بإنشاء المشروع وتنظيمه وإلغائه، ويتحقق ذلك الخضوع إما بقيام السلطة الإدارية بإدارة المشروع مباشرة بنفسها، أو بتوليها مهمة الإشراف على المشروع وتوجيهه إذا كان يدار بأسلوب غير مباشر.²

رابعا: خضوع المرفق العام لنظام قانوني خاص واستثنائي

يختلف الفقه في اعتبار هذا العنصر من عناصر المرفق العام فبعض الفقهاء اعتبر هذا العنصر شرط لإكساب النشاط صفة المرفق العام المتمثل بتطبيق النظام القانوني الخاص للمرافق العامة على هذا النشاط بينما يرى الجانب الآخر من الفقه أن الخضوع لهذا النظام القانوني الخاص ليس شرطا ضروريا لقيام المرفق العام.

1 العزام سهيل محمد، "دراسة ماهية المرفق العام"، أريد دائرة المطبوعات و النشر ط1 ،ب س ن، ص 27.

2 خالد خليل الظاهر، "القانون الإداري -دراسة مقارنة-"، لكتاب الأول ط1 دار المسيرة للنشر و التوزيع عمان 1998 ص

ترى طائفة من الفقه إلى القول إن خضوع المشروع لنظام قانوني خاص ركن لازم لقيام المرفق العام، بينما يرى أنصار الطائفة الثانية إن الخضوع لهذا النظام القانوني الخاص و الاستثنائي لا يعد ركنا ضروريا لقيام المرفق العام.

1- الاتجاه الأول: يرى أنصار هذا الاتجاه أن خضوع النشاط الإداري لنظام قانوني خاص به يعد عنصرا لازما لقيامه فذلك يعد عنصرا أساسيا من عناصر المرفق العام فالمرفق العام وفق أنصار هذا الاتجاه يعد نظاما قانونيا متكاملا بحيث لم يعد المرفق العام مجرد تنظيم إداري بل يعد نشاطا يخضع لأحكام نظام قانوني معين، فكل مرفق عام خاضع لقدر معين من القواعد القانونية التي تحكم نشاطه فالمرافق العامة ذات أنماط متعددة وتدار بطرق مختلفة لكنها تشترك ببعض القواعد القانونية التي تنطبق عليها جميعا أيا كانت الطريقة التي تدار بها.¹

2- الاتجاه الثاني: ويرى أنصار هذا الاتجاه أن المرفق العام لا يشترط فيه أن يخضع لنظام قانوني خاص ولا يعد هذا شرطا لوجوده حيث يرى أنصار هذا الاتجاه أن المرافق العامة في الوقت الحالي لم تعد كلها مرافق إدارية تقليدية تخضع لأحكام القوانين الإدارية المتعددة ويتبع في إدارتها وسائل القانون العام وإنما وجدت بجانب المرافق الإدارية البحتة التقليدية أنواع أخرى مختلفة من المرافق العامة يسبغ عليها صفة المرفق العام باتفاق الفقه والقضاء لكنها تخضع في بعض نواحي نشاطاتها لأحكام القانون الخاص وتدار بنفس الوسائل التي تدار بها المشروعات الخاصة.²

1 شطناوي، "مبادئ القانون الإداري"، الكتاب الثاني، مطبعة الجامعة الأردنية عمان ط2 1996 ص 35.

2 مهنا محمد فؤاد، "مبادئ و أحكام القانون الإداري في ظل الإتجاهات الحديثة"، منشأة المصارف الإسكندرية 1975 ص 291-292.

بالنسبة للركن الرابع الذي يشترط خضوع المرفق العام لنظام قانوني خاص فإن الباحث يذهب مع رأي الفقهاء الذي يرى عدم اشتراط هذا العنصر من عناصر المرفق العام كون المرافق العامة الإدارية لم تعد كلها مرافق إدارية بحتة بالشكل التقليدي تخضع لأحكام القانون الإداري وتدار عن طريق وسائل القانون العام وإنما وجد بجانب المرافق الإدارية البحتة أنواع مختلفة من المرافق العامة تأخذ صفة المرفق العام لكنها خاضعة لأحكام القانون الخاص في بعض أنشطتها وكما أن تطبيق هذا النظام القانوني الخاص يأتي كنتيجة حتمية لثبوت صفة المرفق العام لهذا النشاط.

الفرع الثالث: أنواع المرافق العامة

إن المرافق العامة التي تنشئها السلطة العامة تنقسم إلى أنواع عديدة وأهم تقسيم لها هو على أساس طبيعة نشاطها ومن هذه الزاوية تتنوع إلى مرافق عامة إدارية، مرافق عامة اقتصادية، مرافق عامة مهنية، مرافق عامة اجتماعية وهناك تقسيمات أخرى للمرافق العامة والتعرض لها ضروري على أساس الالتزام بإنشائها فمن هذه الناحية تتنوع إلى المرافق العامة الاختيارية، المرافق العامة الإجبارية وأخيرا التقسيم من حيث امتدادها الإقليمي وتقسّم بدورها إلى المرافق العامة الوطنية، المرافق العامة الإقليمية.

أولا: تقسيم المرافق العامة من حيث طبيعة النشاط

1- المرافق الإدارية:

وهي أقدم أنواع المرافق العامة، تعبر عن جوهر وظيفة الدولة وسيادتها تماما مثل وظيفة الضبط الإداري ويؤكد ذلك معرفة أهم أمثلتها: مرفق الدفاع الوطني، مرفق القضاء، مرفق الصحة.¹

1 محمد رفعت عبد الوهاب، "مبادئ و أحكام القانون الإداري"، منشورات الحلبي الحقوقية بيروت لبنان 2005 ص 283.

ورغم قدم هذا النوع من المرافق إلا أن الفقه لم يهتدي لوضع معيار دقيق للاعتماد عليه لمعرفة هذا النوع من المرافق، وتكمن صعوبة وضع معيار في اختلاف نشاطات المرافق ذات الطابع الإداري، لذلك ذهب بعض الفقهاء إلى القول أن المرافق الإدارية هي مجموعة المرافق التي لا تدخل في أنواع المرافق الأخرى وهو ما أطلق عليه بالتحديد السلبي للمرافق.¹

2- المرافق الاقتصادية:

تتمثل في المرافق الاقتصادية الصناعية والتجارية التي يتحدد موضوع نشاطها في مراقبة النشاط الاقتصادي في الدولة وتوجيهه الوجهة التي تتفق مع المصلحة الوطنية، ولتحقيق أهداف السياسة الاقتصادية التي ترسمها الدولة²، ومن أمثلة المرافق العامة الاقتصادية ذات الصبغة التجارية أو الصناعية، مرافق النقل بالسكك الحديدية، والبريد توزيع المياه والغاز.

3- المرافق المهنية:

تعتبر المرافق العامة المهنية هي تلك المرافق التي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وكون موضوعها رقابة و توجيه النشاط المهني وقد منحها القانون حقوق وامتيازات السلطة العامة بهدف تنظيم المهنة و رعاية مصالح أعضائها، من أهم الخصائص الذاتية التي جعلتها متميزة عن غيرها من الهيئات تتمثل فيما يلي:

- تتمتع المرافق العامة المهنية بشخصية معنوية كغيرها من المرافق ولها استقلال مالي وإداري في ظل قانون منشئ لها.

- تلعب دور مباشر لتحقيق الصالح العام لأنها متخصصة لتنظيم مهنة معينة من خلالها تقوم بتحقيق وتقديم خدمات عامة و إشباع حاجات عامة.

1 عمار بوضياف، "الوجيز في القانون الإداري"، جسر النشر و التوزيع المحمدية الجزائر ط2 2007 ص 316.

2 عبد الغني بسيوني، "القانون الإداري دراسة مقارنة لأسس و مبادئ القانون الإداري و تطبيقاته في لبنان" المجلد الأول الدار الجامعية، د س ن ص 172.

- تأخذ هذا النوع من المرافق تميزها عن باقي المرافق حيث تأتي على شكل نقابة وفقا للقانون و التنظيم ويكون خاصة الانخراط فيها عن طرف أبناء المهنة إجباريا و بقوة القانون.¹

4- المرافق الإجتماعية:

يتمثل هدف هذا النوع من المرافق هو تقديم الخدمات للجمهور ومن أمثلتها: المرافق المخصصة لتقديم إعانات للجمهور ومراكز الضمان الاجتماعي والتقاعد، وقد توسعت الدول في إنشاء هذا النوع من المرافق عقب الحرب العالميتين الأولى والثانية وما خلفته من أثار مدمرة من النواحي الاجتماعية.²

ثانيا: تقسيم المرافق العامة وفق الالتزام بإنشائها

1- المرافق العامة الاختيارية

الأصل في المرافق العامة أن يتم إنشائها بشكل اختياري من جانب الدولة وتملك الإدارة سلطة تقديرية واسعة في اختيار وقت ومكان إنشاء هذه المرافق وخدماتها أو النشاطات التي يمارسها وأساليب إدارتها، من ثم لا يملك الأفراد إجبار الإدارة على إنشاء المرافق العامة، كما لا يملكون الوسائل القانونية التي يمكنهم حملها على إنشائها أو مقضاتها لعدم إنشائها لها.³

1 سليمان محمد الطماوي،"الوجيز في القانون الإداري دراسة مقارنة"،دار الفكر العربي د ن ط،مصر 1986 ص 321.

2 عمار بوضياف، المرجع السابق ص 326-327.

3 مازن ليلو راضي،"الوسيط في القانون الإداري"،المؤسسة الحديثة للكتاب لبنان ط2 2013 ص 142.

2- المرافق العامة الإجبارية

إذا كان الأصل أن يتم إنشاء المرافق العامة اختياري فإن الإدارة تكون ملزمة بإنشائها عندما يلزمها القانون أوجهة إدارية أخرى ومثال: ذلك إنشاء الإدارة لمرفق الأمن والصحة فهي مرافق إجبارية بطبيعتها وتهدف لحماية الأمن والصحة العامة.¹

قد تلتزم السلطة التنفيذية بإنشاء المرفق العام بناء على نصوص تشريعية صريحة سواء أوردت في الدستور أو في القانون، فالنصوص الواردة في قوانين الجهات التي تضع على عاتقها القيام بإنشاء وإدارة تلك المرافق يجعل السلطة المركزية الحق في ممارسة اختصاصات الوصاية الإدارية على هذه الجهات، وكذلك حق الأفراد في اللجوء إلى القضاء إذا رفضت الإدارة إنشاء المرفق للمطالبة بالتعويض عما يلحق الأفراد من أضرار.²

ثالثا: تقسيم المرافق العامة من حيث امتدادها الإقليمي

1- المرافق العامة الوطنية

يتسع نشاط هذه المرافق ليشمل إقليم الدولة كله فيشبع الحاجات الاجتماعية التي يتصل بها المرفق لجميع أبناء الدولة وليس فقط سكاني إقليم معين. وتقوم السلطة المركزية في الدولة بالسيطرة التامة من حيث الإشراف والتنظيم وتقديم الدعم المادي والفني لهذه المرافق لكي تتمكن من أداء الخدمات العامة المكلفة بها كأقصى حد ممكن.³

1 قليل حسناء، "المرفق العام بين ضرورة التحديث و تحديات واقع القانون الجديد"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق جامعة بسكرة الجزائر 2005 ص 113.

2 المرجع نفسه ص 119.

3 محمد فؤاد عبد الباسط، "القانون الإداري التنظيم الإداري النشاط الإداري وسائل الإدارة"، الفكر الجماعي، الإسكندرية مصر 2000 ص 309.

2- المرافق العامة المحلية

يقتصر نشاطها في جزء من إقليم الدولة كالولاية والبلدية، وينتفع من خدمات هذه المرافق سكان الإقليم وتتولى السلطات المحلية أمر تسييره والإشراف عليه.¹

الفرع الرابع: النظام القانوني للمرفق العام

يحكم عمليات تنظيم وتسير المرافق العامة وعمليات الرقابة عليهما مجموعة من القواعد والأحكام والمبادئ والأساليب القانونية، تشكل في مجموعها ما يصطلح عليه "بالنظام القانوني لفكرة المرفق العام".²

فالنظام القانوني للمرفق العام هو مجموع من المبادئ القانونية المتعلقة بعمليات تنظيم المرافق العامة من حيث تحديد أغراضها وأهدافها ووظائفها وتنسيقها وشغلها وإنشاء وتحديد الوحدات والهيئات المديرة والمسيرة لها، وتحديد السلطات والهيئات المختصة بتسييرها وضبط العلاقات القانونية الرئاسية و الوصائية، إلى أنه ينبغي الإشارة أن من الصعب سن قانون واحد يحكم المرافق، وأن ما صلح من القواعد والآليات لمرفق قد لا يصلح لمرفق آخر، فمرفق القضاء مثلا طبيعة نشاطه تفرض عليه أن يكون محايدا و عادلا، وهو ما لا يفرض بالتبعية أن يؤدي المرفق عمله في كنف الاستقلال التام دون الخضوع لأي جهة أيا كان موقعها وقوة نفوذها، و ما قيل عن مرفق القضاء والأمن يقال عن سائر المرافق الأخرى كمرفق التعليم والبريد والصحة.³

1 عمار بوضياف، المرجع السابق 329.

2 عمار عوابدي، المرجع السابق ص 66.

3 عمار بوضياف، المرجع السابق 330.

أولاً: إنشاء و تنظيم و إلغاء المرفق العام

المرفق العامة هي المشروعات أو النشاطات التي تنشئها الدولة، بهدف تحقيق النفع العام للمواطنين و لكنها تخضع لسلطة الدولة من حيث سيرها و انتظامها فهي في نهاية الأمر اختصاص مانع للدولة.¹

وهذا ما سنتعرض إليه على النحو التالي:

1: إنشاء المرفق العام

تنشئ الدولة المرفق العام حينما ترى أن هناك حاجة جماعية للمواطنين يجب إشباعها عن طريقها وبواسطة سلطتها الإدارية، إما لأن المشروع الذي يحقق هذه الحاجة الجماعية لا يقبل عليه الأفراد عادة بمبادرتهم الفردية وإما لأن المبادرة الفردية إذا حصلت لن تحقق إشباع هذه الحاجة الجماعية للمواطنين على نحو كافي وملائم.

2

قبل دستور 1958 الحالي في فرنسا كان الفقه الفرنسي يجمع أو يتجه في غالبية العظمى إلى أن القانون الصادر عن البرلمان ممثل الشعب هو الأداة الواجبة والضرورية لإنشاء المرفق العامة.³

أما في الجزائر فقد مرت مسألة إنشاء المرفق العامة الوطنية بعدة مراحل:

1 بن سعيد محمد رفيق،"اللامركزية المرفقية في الجزائر"،مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري كلية الحقوق بسكرة الجزائر 2013-2014 ص

2 محمد رفعت عبد الوهاب،"مبادئ و أحكام القانون الإداري"منشورات الحلبي الحقوقية بيروت لبنان 2005 ص

3 ربيع أمينة،"النظام القانوني للمرفق العامة في الجزائر"،مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون العام، كلية الحقوق و العلوم السياسية،جامعة البويرة 2015-2016 ص

بموجب المادة 5 مكرر من الأمر 31-12-1965¹ كان يتم إنشاء المؤسسة العامة على اختلافها بموجب عمل له قوة التشريع الأمر صادر عن رئيس مجلس الثورة في هذه المرحلة إلا أن الممارسة العملية قصرت هذه الإدارة والوسيلة القانونية أي (الأمر) على قطاعات أو فئات المؤسسات، أما إنشاء أي مؤسسة عامة وطنية فقد كان بموجب عمل إداري (المرسوم).²

في ظل الاختيار الاشتراكي وبناء على أحكام دستور 1976³ أصبح إنشاء المؤسسات الوطنية من صلاحيات الإدارة المركزية، فأحكام المادة 151 منه المتعلقة باختصاصات المجلس الشعبي الوطني لا تشمل على الاختصاص التشريعي بإنشاء المرافق العامة أو مؤسسات وطنية، ولذلك فإن إنشاء المؤسسة العمومية الوطنية كان يتم بموجب مرسوم صادر عن رئيس الجمهورية من خلال ممارسة السلطة التنظيمية المخولة له بموجب المادة 115.

على غرار الدستور السابق فإن دستور 1989⁴ لم يجعل إنشاء المرافق العامة (المؤسسات العامة) من اختصاص القانون، حيث لم تنص المادة 122 منه على صلاحية واختصاص السلطة التشريعية (المجلس الشعبي الوطني) بذلك.

1 الأمر رقم 31-12-1965 المؤرخ في 31 ديسمبر 1965 (قانون المالية).

2 محمد الصغير بعلي، "القانون الإداري النشاط الإداري التنظيم الإداري"، دار العلوم للنشر و التوزيع، د س ن عنابة ص 216.

3 دستور 1976 الصادر بتاريخ 24 نوفمبر 1976 الجريدة الرسمية عدد 94.

4 دستور 1989 الصادر بتاريخ 28 فيفري 1989 الجريدة الرسمية عدد 09.

وبموجب تعديل الدستوري سنة 1996¹، أصبح البرلمان يشرع، بموجب ما نصت عليه الفقرة 29 من المادة 140 من الدستور في مجال "إنشاء فئات المؤسسات"، وبناء عليه فإن إنشاء المرافق العامة الوطنية يبقى أصلاً من اختصاص التنظيم بموجب إصدار مراسيم رئاسية أو تنفيذية، ما عدا مجال فئات المؤسسات، وهو الوضع الذي لا يتعد كثيراً عما هو سائد في فرنسا.

2: تنظيم المرفق العام

تأرجح سلطة تنظيم المرافق العامة في النظم القانونية - بين السلطة التشريعية و السلطة التنفيذية وفقاً لما يقرره النظام الدستوري السائد في كل دولة إلا أنه يثار الجدل حول السلطة في النظم القانونية المقارنة، بين السلطة التشريعية والسلطة التنفيذية وفقاً لما يقرره النظام الدستوري السائد لكل دولة.²

وينقسم فقه القانون الدستوري والإداري بخصوص مسألة ما هي السلطة التي يجب أن تختص بعملية تنظيم المرافق العامة في الدولة إلى قسمين:

أ- **القسم الأول:** متشعب بإيديولوجية وعملية النظام الليبرالي، حيث يذهب أصحاب هذا الفقه إلى التقرير بحتمية حصر وتركيز سلطة وتنظيم المرافق العامة في الدولة في يد السلطة التشريعية ذلك استناداً إلى الحجج التالية:

- حصر وتركيز سلطة تنظيم المرفق في يد السلطة التشريعية يحقق الحماية القانونية الأكيدة للحقوق والحريات الاقتصادية لمواطني الدولة.

- اعتمادات وموارد المرافق العامة تتم بناء على موافقة السلطة التشريعية أثناء الموافقة على ميزانية الدولة.

1 دستور 1996 الصادر بتاريخ 06 مارس الجريدة الرسمية عدد 76.

2 عمار عوابدي، المرجع السابق ص 69-70.

ب- **القسم الثاني:** هو من فقه القانون الدستوري والقانون الإداري، فيجئ إلى موقف جعل عملية تنظيم المرافق العامة في الدولة من اختصاص السلطة التنفيذية في الدولة على أساس حجة أن عملية تنظيم المرافق العامة وتسييرها وإدارتها هي من صميم الوظيفة التنفيذية الإدارية في الدولة لذا كان وفقاً لمبادئ وقواعد مبدأ الشرعية الشكلية والمادية، من بينها مبدأ التخصص والاختصاص أن تضطلع السلطة التنفيذية الإدارية في الدولة بعملية تنظيم المرافق العامة بواسطة القرارات الإدارية العامة التنظيمية (اللوائح التنظيمية)، ولا يثير أمر تنظيم المرافق العامة أي خلاف.¹

3: إلغاء المرفق العام

يقصد بعملية الإلغاء وضع نهاية لنشاط المرافق العامة، وتوقف ممارستها للمهمة التي أنشأ من أجلها نظراً لعدم الحاجة إلى هذا النشاط.²

ولقد اشترط المشرع في إلغاء أي مرفق عام التقيد بإجراءات معينة قاصداً من وراء ذلك عدم التسرع في إلغائها وما يترتب عليه من أضرار بالأفراد ومصالحهم ويقضى الأصل العام أن إلغاء المرافق العامة يتم بنفس الوسيلة التي أنشأ بها بمعنى أنه إذا تم الإنشاء بقانون فيجب أن يكون الإلغاء بقانون وهذا طبقاً لقاعدة توازي الأشكال إلا إذا وجد نص يقضي بخلاف ذلك ففيما يخص إلغاء المرافق العامة في فرنسا يرجع للسلطة التنظيمية وذلك بموجب قانون 17 أوت 1948، على أن هذا المبدأ يجب أن يكون منسقا مع أحكام دستورية أخرى يمكن أن يؤدي تدخلها إلى تحديد صلاحية الحكومة في إنشائها وإلغائها.³

1 عمار عوابدي، المرجع السابق ص 71-72.

2 عبد الغني بسيوني، المرجع السابق ص 231.

3 جورج فوديل دلقوقية، "القانون الإداري الجزء الثاني ترجمة منصور القاضي"، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع لبنان ط1 ص 540.

وعن الفقه الجزائري فلم يحدد المشرع أي نص صريح فيما يخص إلغاء المرافق العامة وبالتالي علينا الرجوع إلى القواعد العامة بنفس الأسلوب الذي اتبع في إنشائه بوسيلة أعلى من وسيلة الإنشاء، ولقد اشترط المشرع الجزائري أن يكون إصدار قرار الإلغاء من سلطة مركبة على كل من شارك في قرار الإنشاء وهذا حماية منه للمصلحة العامة.

ثانياً: المبادئ القانونية التي تحكم المرفق العام

تعتبر المصلحة العامة أولى بالرعاية لأنها اسمى من المصلحة الخاصة ونظراً لأهميتها حمتها بعض المبادئ، والتي في بادئ الأمر وضعها الفقه كوسيلة ضامنة لخصوصية المصلحة التي يحققها المرفق العام فسميت المبادئ الضامنة للمصلحة العامة.

وهذه المبادئ مرتبطة بكل أنواع تسيير المرفق العام سواء عن طريق أشخاص القانون العام أو الخاص وإذا كانت تطرح إشكالات عند التسيير الخاص للمرافق العامة لكن خصوصية المرفق العامة تجعله في رباط مباشر مع الجماعة العامة وبذلك فهو يخضع لنظام قانوني متميز بما يحمله من امتيازات وقيود المصلحة العامة.

وقد قام الفقيه رولاند بتنظيم المبادئ التي تحكم المرافق العامة بصفة متناسقة في شكل أولي تتمثل في: مبدأ المساواة، مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد، مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير.¹

1 ضريفي نادية، "المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية - حالة عقود الإمتياز" أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الحقوق، القانون العام، كلية بن عكنون، جامعة الجزائر 2011-2012 ص 176-177.

1- مبدأ المساواة

مبدأ المساواة في معناه العام يعني المساواة بين الأفراد في الحقوق وفي الواجبات، وعدم التمييز والتفرقة بينهم على أساس اختلاف الجنس أو الأصل اللغة أو الدين والعقيدة، ولكن هذا المعنى العام للمساواة لا يعني المساواة المطلقة بل المساواة يجب أن تفهم قانوناً بمفهوم نسبي، فالمساواة لا تكون إلا بين الأفراد المتواجدين في نفس المركز القانوني الواحد في نفس الظروف، ولكن لا مساواة بين فئات الأفراد التي لا تتماثل مراكزهم القانونية أو الظروف التي تتواجد فيها.¹

يشمل مبدأ المساواة مجموعة من المظاهر والتي ينبغي حمايتها والتكفل بها، من الناحية التشريعية ومن الناحية العملية وهذه المظاهر سوف نردها كما يلي:

أ- **مساواة المنتفعين في خدمات المرفق العام:** يقتضى هذا المبدأ وجوب معاملة المرفق لكل المنتفعين معاملة واحدة دون تفضيل البعض على البعض الآخر، ويعود سر إلزام المرفق بالحياد بعلاقته بالمنتفعين إلى أن المرفق تم إحداثه بأموال عامة بغرض أداء حاجة عامة.

ولا يتنافى هذا المبدأ مع سلطة المرفق في فرض بعض الشروط التي تستوجبها القوانين والتنظيمات مثل الشروط المتعلقة بدفع الرسم أو إتباع بعض الإجراءات أو تقديم بعض الوثائق.²

ب- **مساواة المنتفعين في تقلد الوظائف العامة:** يعتبر مبدأ المساواة في تولى الوظائف العامة من المبادئ الأساسية التي تقوم عليها النظم الوظيفية في دساتير الدول الديمقراطية فإن كان مبدأ الانتخاب العام هو أساسا الديمقراطية السياسية، فإنه من الثابت أن مبدأ المساواة في تولى الوظائف العامة هو أساس الديمقراطية الإدارية.

1 محمد رفعت، المرجع السابق ص 315.

2 عمار بوضياف، المرجع السابق ص 332.

ظهر هذا المبدأ لأول مرة غداة الثورة الفرنسية وقد جاء في وقت كان التوظيف يتم بالوراثة السياسية والعائلية، مما اضطر في هذه الثورة إلى إنهاء الفوارق بين الموظفين وإعلان مساواتهم أمام القانون والأعباء العامة¹، كما نصت المادة 21 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان 1779 أنه: "يحق لكل شخص الدخول على قدم المساواة في الوظائف العمومية التابعة لبلده".

كما نصت المادة 74 من الأمر رقم 06-03 صراحة على أنه: "يخضع التوظيف إلى مبدأ المساواة في الالتحاق بالوظيفة العمومية".

ج- المساواة بين المنتفعين والإدارة أمام القضاء

تقرر الدساتير والقوانين المختلفة حق المنتفع من خدمات المرفق، وأن بقية الأشخاص الذين تجمعهم به وحدة الشروط، يعاملون معاملة واحدة تخلو من كل صور التمييز وأشكالها، فإنه يترتب على ذلك الاعتراف له بحق المتابعة القضائية إذا ثبت خلاف ما تم تقريره والإعلان عنه، وإلا أضحي مبدأ المساواة أمام القانون عديم الجدوى وأصبح أقرب إلى الواجبات الأخلاقية منه إلى التزامات القانونية.

وأمام الأفراد وسيلتان لإجبار الإدارة على تنفيذ التزاماتها القانونية إذا ما أخلت بأية قاعدة من القواعد التي فرض عليها القانون إتباعها²، وهي رفع دعوى أمام القضاء و الدعوى المقصودة هي إما دعوى الإلغاء أو التعويض .

إذ أخلت الإدارة بمبدأ المساواة أي حاولت التمييز أمام المنتفعين فلأفراد الحق في اللجوء إلى القضاء لإلغاء القرار الإداري التعسفي و مطالبة الإدارة بتطبيق القانون³ ، وان أثبت رافع الدعوى أن حرمانه من الانتفاع من خدمات المرفق سبب له ضرر حق له المطالبة بالتعويض.

1 نبالي فطة، "دور المجلس الدستوري في حماية الحقوق و الحريات العامة"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه تخصص قانون، جامعة تيزي وزو الجزائر 2010 ص 34.

2 عمار بوضياف، المرجع السابق ص 335.

3 سليمان محمد الطماوي، المرجع السابق ص 417.

2: مبد أسير المرفق العام بانتظام و اطراد

يقصد بهذا المبدأ استمرار المرافق العامة في أداء أعمالها بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد، وذلك لكونها تقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد يتوقف عليها إلى حد كبير تنظيم شؤون حياتهم، ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال واضطراب في حياة الجمهور، وذلك مثلما يحدث عند انقطاع المياه أو الكهرباء عن المنازل، أو تعطل وسائل المواصلات العامة، يترتب على هذا المبدأ عدة نتائج هامة منها تحريم الإضراب، وتنظيم استقالة الموظفين، نظرية الموظف الفعلي.

أ- **تحريم الإضراب:** ويقصد بالإضراب اتفاق بعض العمال في المرفق العام على الامتناع عن العمل لمدة معينة من الزمن دون توجيههم إلى ترك وظائفهم بشكل نهائي بغية الضغط على الإدارة لتحقيق مآرب وظيفية معينة كرفع للرواتب أو المطالبة بحق أو أي أمور وظيفية من شأنها أن تحسن بيئة العمل في الدائرة التي يشغلونها.¹

وقد تم تحريم الإضراب في صورته الجماعية كونه يهدد مبدأ سير المرافق العامة بانتظام واطراد نتيجة توقف العمل بشكل مؤقت مما يؤثر على تقديم الحاجات للجمهور والتي لا يوجد بديل عنها خاصة أنها تؤدي بشكل يومي، وقد جرمت بعض القوانين المقارنة موضوع الإضراب بحيث وصلت العقوبة إلى الحبس بسبب أهمية هذا الأمر وخطره على المرفق العام.²

ب- **تنظيم الاستقالة للموظفين العموميين:** أما عن تنظيم الاستقالة للموظفين العموميين فتعرف بأنها : عملية إنهاء الموظف العام خدمات عمله في المرفق بناء على طلبه وفقا للإجراءات المنصوص عليها في القانون الذي ينظمها وتعتبر أحد حقوق الموظف كما هو حقه في العمل.³

1 عبد المحسن عبد الباسط محمد، "الإضراب في قانون العمل دراسة مقارنة"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، كلية الحقوق جامعة القاهرة 1992 ص 495.

2 فتح الباب ربيع أنور، "القانون الإداري الجزء الأول"، دار النهضة العربية 2005 ص 44.

3 ندة حنا، "مبادئ القانون الإداري في الأردن"، جمعية عمال المطابع التعاونية عمان 1972 ص 200.

وتختلف الاستقالة عن الإضراب الذي يمثل عقوبة تأديبية بالإضافة إلى أنها جريمة جنائية كون الإضراب يقع غالباً من عدد كبير من الموظفين فيعرض سير المرافق العامة للتوقف و العرقلة كما أن الاستقالة أيضاً قد تؤثر في سير المرافق العامة خاصة عند حدوثها في وقت غير مناسب وبوقت لا تكون الإدارة فيه مستعدة لشغل الفراغ الذي ينتج عنها وقد تجلت هذه الصورة عند دخول الوسائل الإلكترونية للمرفق العام بحيث أصبح طالب الإنهاء يقدم طلبه عبر البريد الإلكتروني بشكل مفاجئ دون المرور في سلسلة إدارية تصاعدية، لذلك يجب تنظيم الاستقالة على نحو يوفق بين حق الموظف في الاستقالة ومبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد.¹

ج- نظرية الموظف الفعلي: أما عن نظرية الموظف الفعلي فتعرف بأنها " الشخص الذي يمارس الوظيفة العامة في المرفق دون أن يكون معين بطريقة صحيحة أو دون أن يكون مرتبط بالمرفق من الأساس ويمارس اختصاصات الوظيفة كأنه موظف عام".²

وقد أقرت القضاء بأحكامه بصحة أعمال الموظف الفعلي وتصرفاته بالرغم من عدم وجود أي صفة له فيها كون تصرفاته تضمن تسيير المرفق العام بشكل منتظم، فقد تحدث ظروف بشكل استثنائي مثل الكوارث والحروب ولا يتمكن معها الموظفون العموميون من القيام بمهامهم فيقوم أشخاص آخرون غير مرتبطين بالوظيفة بممارسة المهام عنهم لضمان استمرار هذا المرفق العام بشكل منتظم، وقد يحدث أن تمارس هذه النظرية في الظروف العادية وتصدر عن أشخاص لهم سند قانوني في ممارسة أعمال الوظيفة فتكتشف الإدارة أن قرار تعيينه ليس صحيحاً أو انتهت رابطة القانونية مع الوظيفة واستمر بعمله فيها.

1 الطماوي سليمان محمد، "القانون الإداري الكتاب الثاني"، دار الفكر العربي 1993 ص 179.

2 فهمي، "المرافعات الإدارية الوسيط في القانون العام أسس وأصول القانون الإداري"، دار النهضة العربية القاهرة ص 123.

3: مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير

إذا كانت المرافق العامة تهدف إلى إشباع الحاجات العامة للأفراد وكانت هذه الحاجات متطورة ومتغيرة باستمرار فإن الإدارة المنوط بها إدارة وتنظيم المرافق العامة تملك دائما تطوير وتغيير المرفق من حيث أسلوب إدارته وتنظيمه وطبيعة النشاط الذي يؤديه بما يتلاءم مع الظروف والمتغيرات التي تطرأ على المجتمع لمسايرة حاجات الأفراد.¹

وان كان هذا المبدأ أقل استعمالا من تلك التي سبق ذكرها، فقد أصبحت اليوم أكثر من أي وقت مضى ذات أهمية أكبر بفضل سياسة الإصلاحات وبرامجها الرامية إلى تطبيق مهام وهيئات الجهاز الإداري وكذا بسبب الإدارة والجمهور بأن فعالية المرافق العامة هي العمود الفقري الذي يقوم عليه كل نظام اقتصاد واجتماعي .

2

تتمتع الإدارة إذن بسلطة تقديرية في تطوير المرفق العام، ولا يقيدتها في هذا الشأن إلا شرط استهداف الصالح العام ولا يجوز الإدعاء بحقوق مكتسبة، كما أنه ليس لأحد الاعتراض على متطلبات تطوير المرفق العام حتى لو أثر ذلك على مركزه الشخصي.³

1 مازن ليلو راضي، "الوسيط في القانون الإداري"، المؤسسة الحديثة للكتاب لبنان ط2 2010 ص 149.

2 محمد أمين بوسماح، "المرفق العام في الجزائر"، د م ج، الجزائر 1995 ص 149.

3 أحمد رسلان، "القانون الإداري"، مركز جامعة القاهرة مصر 1999 ص 236.

وبناء على ما سبق لا يحق للموظفين العموميين في المرفق العام والمتعاقدين مع الإدارة التي تنظمه المطالبة بفكرة الحق المكتسب للمحافظة على أوضاعهم القانونية دون أن يجرى عليها أية تغيير أو تبديل لأن العاملين في المرفق العام يتخذون مركزا قانونيا عاما، وبذلك تملك إدارة المرفق الحق في تعديل نظامها القانوني المسير للمرفق دون أن يملكو الإدعاء بفكرة الحق المكتسب للمحافظة على مركزهم الوظيفي الذي عينوا في ظله.¹

المطلب الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية

يرتبط مفهوم الإدارة الإلكترونية بالدور المهم والمتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة من أجل تيسير وتفعيل العمل الإداري والخدمات التي يقدمها المرفق العام للمواطنين، والقضاء على المشاكل الإدارية الناجمة عن استخدام الأوراق في المعاملات الإدارية وما نتج عنها من بيروقراطية تعيق تلبية حاجات المواطنين.²

لذلك فإن مفهوم الإدارة الإلكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل بعضه ببعض عبر شبكة الإنترنت، والإدارة الإلكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها.³

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية الحديثة تماما في مجال العلوم الإدارية، وقد تم تناوله بالعديد من التعريفات منها:

1 العزام، المرجع السابق ص 60.

2 رفيق بن مرسل، "الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير و معوقات التطبيق-دراسة حالة الجزائر 2001-2011"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2011 ص 123.

3 حماد مختار، المرجع السابق ص 1.

"هي وظيفة انجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية، وتقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بربط المنظمة بفئة المؤثرين (من موردين، مشترين، عملاء منافسين، أجهزة وهيئات حكومية) وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى".¹

"الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط، التوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة".²

أما التعريف الذي تبناه الاتحاد الأوروبي فهو أن الإدارة الإلكترونية " حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقدم للمواطنين وقطاع الأعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل: الهواتف، الفاكس، البطاقات الذكية، الأكشاك، البريد الإلكتروني والإنترنت، وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها في الإدارة والقوانين والتنظيم ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات.

نستنتج من خلال التعاريف السابقة أن الإدارة الإلكترونية هي عملية عصرية تقوم من خلالها الإدارة بتوظيف منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتحسين العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمة عبر تحويلها من العمل اليدوي إلى أعمال تدار بواسطة التقنيات الرقمية مما يوفر الجهد والإنفاق وتحقيق الاستفادة القصوى من المعلومات المتاحة.

1 أيهاب فاروق، مصباح العاجز، "دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية"، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة 2011 ص 38-39.

2 نجم عبود، "الإدارة و المعرفة الإلكترونية"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع عمان 2004 ص 185.

الفرع الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية

لما كانت المعاملات تتم إلكترونياً في ظل الإدارة الإلكترونية، فإن هذا الأمر يتطلب إدارة جديدة بخصائص مختلفة عن الإدارة التقليدية، يمكن حصر هذه السمات في أربع: فهي إدارة لا ورقية، لا مكانية، لا زمانية و إدارة مرنة. فيما يلي نقدم تفصيلاً لهذه السمات: ¹

- إدارة بدون ورق: فهي إدارة "لا ورقية"، حيث انتهى معها عصر الأوراق الكثيرة، وتم تعويضها بالمستندات الإلكترونية و بالأرشيف الرقمي، وتطبيق المتابعة الآلية.
- إدارة بلا مكان: بمعنى أنها إدارة "لا مكانية"، حيث أن الوصول إلى الخدمات العامة لم يعد يستوجب تنقل طالبا إلى الموقع الحقيقي للجهة المقدمة للخدمة، بل يكفي الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بها للحصول على الخدمة المطلوبة دون تحمل عناء التنقل الحقيقي و إهدار الوقت و الجهد والمال.
- إدارة بلا زمان: أي أنها إدارة "لا زمانية"، بمعنى أن الخدمة مستمرة طوال ساعات اليوم، ولا يرتبط طلب الخدمات في غالبيتها بساعات عمل محددة.
- إدارة مرنة: فهي إدارة بلا تنظيمات جامدة، نعني بذلك الإشارة إلى المؤسسات الذكية التي تعتمد على العمل المعرفي و صناعة المعرفة، بعيداً عن بيروقراطية الهيكل التنظيمي الكلاسيكي.

هذه السمات الأربع للإدارة الإلكترونية نابعة من طابعها اللامادي بفضل استغلال خصائص التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.

الفرع الثالث: أوجه الاختلاف بين الإدارة الإلكترونية و الإدارة التقليدية

تقدم الإدارة الإلكترونية وجه مغاير لوجه الإدارة التقليدية نظراً لسلاسة أدائها وإيقاعها السريع، وأصبحت أداة فاعلة في أيدي الجهات الإدارية المبادرة بتطبيق التقنية في دوائهم الإدارية ونميز من خلال الجدول التالي العناصر التي تتميز بها الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية.

1 عصام عبد الفتاح مطر، "الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق"، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية مصر 2008 ص 102.

التصنيف	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الميزة	المعاملات الورقية تتعرض للتلف مع مرور الوقت.	النظام الإلكتروني في مأمن عن التلف والتفاد ويمكن تأمينه عبر أكثر من وسيط تخزين إلكتروني.
الحفظ	احتمال ضياع المعاملات و أوراق مهمة.	صعوبة فقدان أية بيانات أو ملف من الملفات التي تم حفظها على الشبكة الإلكترونية.
الضياع	صعوبة الاسترجاع	سهولة البحث في أرشيف الشبكة عن أية معاملة.
الاسترجاع	ارتفاع تكاليف حفظ الملفات والمعاملات واستخراجها.	تكلف فقط وسائط التخزين أو الشبكة التي حملت عليه المعلومات سلفا.
التكاليف	تحتاج إلى مخازن ضخمة.	تحتاج الأجهزة المحملة عليها الملفات إلى غرفة صغيرة.
المكان	تتأثر بالعامل البشري.	البرامج التقنية تسجل أي احاء يتم بالساعة والدقيقة والثانية.
التوثيق أو الضبط	ضرورة التعامل مع الموظف	يتم التعامل من خلال برامج الحاسوب، أو مكائن الإدارة المخصصة لهذا الغرض.
الإجراءات	خضوعها للارتياح أو التعب أو الوساطة ضمن أحد الطرفين.	لقاء افتراض، تقوم على إجراء معاملة بين طرفين لا يوجد سوى أحدهما فقط.
التفاعل	تحتاج إلى أيام وأشهر لإنجاز المعاملات.	تتفاعل بسرعة فائقة مع مراجعيها.
السرعة	محدودية ساعات الدوام الرسمي.	تقدم خدماتها 24 ساعة يوميا.
مدة الخدمة	صعوبة انجاز المهام الخاصة نتيجة الإجراءات المتداخلة.	سهولة انجاز المهام الخاصة ببسر وسهولة.
المهام	لا يتوفر لها إمكانية الاستفادة من موارد المعلوماتية	تقوم على استثمار الموارد المعلوماتية تخزينه
طبيعة اللقاء	تحتاج إلى أيام وأشهر لإنجاز المعاملات	تتميز بالتفاعل السريع إذ يمكنها استقبال آلاف الطلبات أو الرسائل في زمن قصير ¹

1 العمري نوها، "دور الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام"، مذكرة ماستر في القانون العام تخصص مالية عامة 2016 ص 10-11.

يتضح من خلال الجدول أن الإدارة التقليدية تبطأ العمل الإداري منها تلف المعاملات الورقية وصعوبة الحصول عليها بسبب ضياعها إما سهواً أو تعمداً ولصيانتها تتطلب تكاليف باهظة لإصلاح التلف منها كما أن المعاملات الورقية تحفظ في غرف كبيرة الحجم.

تتميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية بخصائص هامة ويتحقق من خلالها مجموعة من الإيجابيات بحيث أن الخدمة العمومية تقدم للمستفيدين بصورة مرضية وخلال مدار 24 ساعة وتكلفة مالية مناسبة بالإضافة إلى تحقيق السرعة لإنجاز المعاملة المطلوبة وفي إطار من الشفافية بعيداً عن المحسوبية كما يتم الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها وصغر مكان حفظها.

الفرع الرابع: تمييز الإدارة الإلكترونية عن غيرها من المفاهيم

تعتبر الإدارة الإلكترونية بديلاً عن الإدارة التي كانت تؤدي أعمالها بالأساليب التقليدية، ونظراً لاختلاف آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية وباعتبارها مفهوماً حديثاً فقد تداخلت مع مفاهيم كثيرة وأصبحت تستخدم في كثير من الأحيان بدلالاتها وحتى بديلاً عنها ومن بين هذه المفاهيم الحكومة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية وغيرها من المفاهيم.

أولاً: الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية

كثر في الآونة الأخيرة الجدل بشأن مصطلحي الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية هل هما مصطلحان مختلفان أم مترادفان؟ توصلت الدراسات إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الإلكترونية هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة "العمل الإلكتروني" أو إدارة بلا أوراق، تمثل الحكومة الإلكترونية الكل، وتعني العمليات الإلكترونية التي من خلالها يتم الربط بين الإدارات التي تطبق الإدارة الإلكترونية.¹

1 سامر مؤيد عبد اللطيف، "الحكومة الإلكترونية"، مجلة رسالة الحقوق، جامعة كربلاء كلية الحقوق عدد 3 س السادسة ص

هي أيضا الإدارة العامة الإلكترونية لأعمال والوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال أو بين مؤسسات الدولة و وكيلاتها و أجهزتها عبر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثانيا: الإدارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية

تعرف الأعمال الإلكترونية بأنها: "مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة وباستخدام تكنولوجيا الانترنت".

بهذا المعنى تصبح الأعمال الإلكترونية نتاج علاقة الارتباط بين موارد نظم المعلومات التقليدية وقدرات الوصول السريع إلى شبكات الانترنت و الويب بما في ذلك القدرة على ربط نظام الأعمال الجوهرية مباشرة مع الأطراف المستفيدة من الزبائن الموردين العاملين و غيرهما.

يرى بعض خبراء المعلوماتية أن الإدارة الإلكترونية هي باختصار الأعمال الإلكترونية أو الإدارة الكترونية لا تعني شيئا آخر غير إدارة و توجيه و تنفيذ الأعمال الإلكترونية و هذا الرأي الوجيه يحل الكثير من عناصر التوصيف الدقيق لحدود و مجالات عمل الإدارة الإلكترونية و لكن من ناحية يضع الإدارة الإلكترونية في قالب الأعمال و يفصلها بصورة غير مباشرة عن مجال الحكومة الإلكترونية.

ثالثا: الإدارة الإلكترونية و التجارة الإلكترونية

هي استخدام الوسائل الإلكترونية أي اتصالات الكترونية لتمكين عمليات التبادل بما في ذلك بيع وشراء المنتجات والخدمات التي تتطلب وسائل نقل بصورة مختلفة من مكان إلى آخر ضمن هذا السياق يمكن القول أن التجارة الإلكترونية ما هي إلا مجرد بعد أو وجه رئيسي من أوجه الأعمال الإلكترونية مثلا البريد الإلكتروني، التسويق الإلكتروني والهندسة.¹

1 الموقع الإلكتروني تاريخ الإطلاع 2021/05/25 www.mothakirat-takharoj.com

تأسيسا على ما تقدم نستطيع القول أن الإدارة الإلكترونية هي منظومة الأعمال و الأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا و عبر الشبكات وهي عملية ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات في مقدمتها شبكة الانترنت، هذه الأعمال المنجزة تظهر في عدة أوجه و صور منها التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، البنك الإلكتروني وغيرها من الأعمال.

أي أن الإدارة الإلكترونية هي منظومة متكاملة و بنية وظيفية و تقنية مفتوحة وهي إطار يشمل كل الأعمال الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية للدلالة على الحكومة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين أو الموجهة للأعمال أو الموجهة لمؤسسات و دوائر الحكومة المختلفة من دون أن يفهم من هذا التمييز معنى الفصل التقليدي الذي كان شائعا في الماضي بين إدارة الأعمال و الإدارة العامة.¹

المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية تحول جديد في المرفق العام

دفعت موجة التغير في مجال تقديم وإيصال المعلومات بجميع الحكومات للتحول نحو الإدارة الإلكترونية لذلك نجد عدة تطورات دفعت باتجاه اعتماد الإدارة الإلكترونية منها ما يتعلق بالمسؤولين الحكوميين الذين يقومون بتطوير طرق جديدة لتطوير العمل الحكومي، ولزيادة الكفاءة في توصيل الخدمات وأحيانا استجابة لضغوط المواطنين أو قطاع الأعمال أو لأطراف أخرى لها علاقة بالعمل الحكومي، ونجد في كل دولة هناك دوافع تظهر في الواقع تدعو إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية على حسب وضعها الاقتصادي والسياسي.²

1 محمد عبد الله محمد الألمعي، "الحماية الجنائية للإدارة الإلكترونية" مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في الفقه المقارن، معهد بحوث و دراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية ص 37.

2 عمار بوحوش، "نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرون"، دار الغرب الإسلامي بيروت 2006 ص 183-

إنه لمن الواضح في وقتنا الحاضر، أن كل الحكومات تسعى لتدعيم أجهزتها الإدارية بوسائل الاتصالات الحديثة أو الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى العمل الإلكتروني الحديث بهدف تسهيل الحصول على البيانات والمعلومات وإدخالها في أجهزة الحاسب الآلي، وتخزينها، ثم الاستفادة منها في عمليات اتخاذ القرارات، وإنجاز الأعمال بسرعة وتقديم الخدمات للجمهور بكفاءة عالية وتكلفة منخفضة، ولو تمعنا في مبادئ الإدارة الإلكترونية لوجدنا أنها تتجه لخدمة الزبون وتلبية طلباته بسرعة وبأقل تكلفة ممكنة، فالهيئات الحكومية تسعى الآن بجميع الوسائل لمتابعة البيانات والمعلومات عن الزبون، ثم تحليلها والتعرف من خلالها على احتياجات المواطن بقصد توفير خدمات ذات نوعية له.¹

جاءت الإدارة الإلكترونية بوصفها أسلوباً إلكترونياً للإدارة ولذلك فهي تهدف إلى توفير منظومة عمل متكاملة، وعلى هذا الأساس فإن هذه المنظومة تتكون من مجموعة أجزاء و عناصر تتداخل فيما بينها تظهر في صورة نظام إداري إلكتروني متعدد الوسائط ينوب في وظائفه عن النظام الإداري التقليدي.

الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية

تتلخص أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية في ما يلي:

أولاً: تقديم أحسن الخدمات للمواطنين

الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهيأة مهنيًا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، لأن في الإدارة دائماً يكون التركيز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة، وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية بشكل يسمح ب:

1 حماد مختار، المرجع السابق ص 14.

- التعرف على جوهر كل مشكلة تقوم بتشخيصها ومعرفة كنهها.
- ضرورة انتقاء المعلومات المتعلقة بجوهر الموضوع.
- القيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة.
- تحديد نطاق القوة والضعف والتعرف عليها.¹

ثانياً: التركيز على النتائج

ونقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، لأن المواطنين لا تهمهم كثيراً فلسفة العمل أو الشعارات البراقة وإنما الشيء الذي يهمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها في أرض الميدان، فإذا قلنا مثلاً، أن التكنولوجيا تم توطينها بألمانيا واليابان قبل الحرب العالمية الثانية، فإن انهيار الدولتين وانهزامهما في الحرب قد جاء ليبين أن التكنولوجيا فعلاً متوطنة في البلدين، وأن ألمانيا واليابان استردتا قوتها في أقل من نصف قرن وبمعنى آخر ينبغي أن تحقق الإدارة الإلكترونية فوائد للجماهير تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة دائمة على مدار الساعة وإنجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع، وكذلك الحصول على خدمة بصورة مبسطة وميسرة، ودفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف والغاز لدفع الفواتير المطلوبة.²

1 حماد مختار، المرجع السابق ص 15.

2 عمار بوحوش، المرجع السابق ص 182.

ثالثا: سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع

ونقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل وفي العمل، والمدارس والمكاتب وذلك لكي يتمكن كل مواطن وكل وافد من التواصل مع الإدارة الإلكترونية، كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهولة الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة.

رابعا: التغيير المستمر

هذا مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية لأن الإدارة الإلكترونية تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء، سواء بقصد ترضية الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة، وفي جميع الحالات، فإن الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل.

خامسا: تخفيض التكاليف

هذا يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم.¹

نستخلص من هذه المبادئ أن الإدارة الإلكترونية يغلب عليها الطابع الاستراتيجي، فالغاية هي استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات وزيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين ورجال الأعمال بسهولة وبسر.

1 حماد مختار، المرجع السابق ص 15.

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

تعمل الإدارة الإلكترونية على تحقيق انتقال وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية إلى العمل الإلكتروني لتجسيد مجموعة من الأهداف وذلك من خلال:

أولاً: دقة البيانات وتلخيص الإجراءات الإدارية

يكون الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة أكثر دقة واتقاناً من الإنجاز اليدوي، كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها واستغلالاً أمثل لإمكانات الإدارة من خلال إتباع أساليب مشابهة لأساليب التجارة الإلكترونية.¹

إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة ستكون متوفرة من عدة جهات وبالتالي الثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة والقلق من عدم دقة المعلومات أو عملية أخطاء الإدخال اليدوي ستتكمش، كما أن الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدوياً ستندم كما وستندم الحاجة لتقديم نسخ من المستندات الورقية طالما أن الإمكانيات متاحة لتقديمها إلكترونياً.²

إنجاز المعاملة إلكترونياً لا يستغرق غير دقائق معدودة مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة والبحث عن الموظف المختص، وانتظار الدور، وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المعاملة يدوياً إذا صلت النوايا، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية توفر للمواطن خدماتها بسرعة من خلال الدخول الصف وطول انتظار الدور.

1 ماجد راغب الحلوي، "الحكومة الإلكترونية و المرافق العامة"، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب الأمنية و القانونية للعمليات الإلكترونية، أكاديمية شرطة دبي، الإمارات العربية المتحدة دبي ص 11.

2 سوسن زهير المهدي، "تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية"، دار أسامة للنشر و التوزيع عمان 2011 ص 28-29.

ثانياً: ترشيد الأيدي العاملة وتخفيض التكاليف

إفراز الأفراد غير الفاعلين المحسوبين على المؤسسة، ويكابدونها خسائر فادحة من جراء استنزاف جزء كبير من خزانة المؤسسات في الرواتب التي تصرف لهم وربما يأخذ هؤلاء حوافز ومكافآت بشكل دوري دون وجود دور حقيقي أو مهمة مؤثرة يؤدونها، مما يسبب إحباطاً لكثير من الموظفين اللذين لا يحصلون على مميزات هؤلاء مع أنهم هم الجنود المجهولون وراء إنجاز المؤسسة.¹

يحتاج إقامة نظام الإدارة الإلكترونية في البداية إلى مبالغ غير يسيرة تتفق في شراء الأجهزة والمعدات و إعداد برامج تدريب العاملين، غير أن أداء الخدمات بالطريق الإلكتروني بعد ذلك تقل تكلفة عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة، واختصار الإجراءات ومراحل العمل فضلاً عن تخفيض أو الاستغناء عن كميات الأوراق والأدوات.²

1 حسين بن محمد الحسن، "الإدارة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية 2009 ص 29.

2 ماجد راغب الحلوي، المرجع السابق ص 11.

ثالثا: التخلص من حدة البيروقراطية وتوفير الشفافية الإدارية

انطلاقاً من الإدارة الإلكترونية هي مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية، وتسيير النظام البيروقراطي أمام المواطنين، من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية، لجأت العديد من الحكومات إلى تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية في القضاء على فساد الأجهزة البيروقراطية الحكومية، ووضع حد للانحرافات والتجاوزات على مستوى منظمة الخدمة العمومية باعتبارها تمثل عوامل تعرقل الإصلاح التنظيمي وتجسد صورة من صور الفساد الإداري.¹

تتم الخدمات إلكترونيا وعلى مدار أربع وعشرين ساعة يوميا وخلال سبعة أيام أسبوعيا دون التدخل المباشر من قبل الموظف المعني شخصيا، فلا تبقى فرصة للابتزاز الوظيفي والبحث عن الحصول على رشاوى وعمولات غير شرعية طالما فرصة اللقاء المباشر ما بين مرسل الخدمة ومتلقيها لم تتحقق وجها لوجه بل فقط من خلال العلاقة الإلكترونية.²

توفر الشفافية في تقديم الخدمة العامة بحيث أن الواقع الجديد في تقديم الخدمة لمنتهيها من كافة أطراف المجتمع المعني يحول دون توفر فرص المحاباة و الانحياز لصالح جهة أو طرف أو مجموعة أو فرد معين على حساب الآخرين وذلك بالسير وفق إرشادات وتعليمات محددة إلكترونيا لا يمكن التلاعب بها من قبل أي كان ولصالح أي كان.³

1 عبد الكريم عشور، "دور الحكم الإلكتروني في محاربة الفساد الإداري و الولايات المتحدة نموذجا"، مجلة المفكر عدد 11 ص 461-462.

2 كمال النقيب، "أهمية الحكومة الإلكترونية في ترشيد و تخفيض التكاليف الحكومية و دورها في معالجة الفساد المالي و الإداري"، ورقة عمل مؤتمر دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق الإدارة الرشيدة، عدد 127، ص 33 عمان 2010 ص 185.

3 المرجع نفسه، ص 185.

الفرع الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية منظومة تفاعلية وتكاملية وعلى هذا الأساس فإن هذه المنظومة تتكون من مجموعة من العناصر وهي تحدد كما يلي:¹

أولاً: المعلوماتية: تعد عنصر مستحدث ساد مختلف المجالات بكل قوة، فتقاس المعرفة المتجددة بما توفره من صيغ مبرمجة لمعالجة البيانات و ترجمتها إلى معلومات وهي تتميز بجملة من الخصائص مثلا التوقيت بحيث أنها ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة للمستفيد، أما الدقة فهي درجة خلو المعلومات من الأخطاء بنوعها الصريحة و الضمنية الملائمة و المرونة بالإضافة إلى الوضوح وقابلية المراجعة أي درجة الإتقان بين مختلف المستفيدين و أخيرا عدم التحيز و قابلية القياس مع الشمول و إمكانية الوصول إلى المعلومات.

ثانياً: الاتصالية: هي أداة تنفيذية هائلة ممثلة بشبكات الحاسوب التي توفر السرعة في تناقل البيانات والمعلومات بين مختلف الأجهزة والوحدات الإدارية داخل أي منظمة وأجهزتها الفرعية والمديريات المختلفة ويمكن تصنيفها إلى نوعين: الوسائط السلكية وهي تستخدم في نقل المعلومات والبيانات وتتكون من الأسلاك المحورية والأسلاك المزدوجة أخيرا الأسلاك الألياف الضوئية ، أما الوسائط اللاسلكية فهي تستخدم موجات الأثير في نقل البيانات.

ثالثاً: الخدماتية: وهو هدف ينبغي أن تقدمه المنظمات التي تسيطر على تطبيق الإلكترونيات في أداء أعمالها بأسرع وقت.

1 عادل مرحوش الفرجي، "الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية و متطلبات تأسيس العملية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية 2010 ص 28.

بالإضافة إلى هذه العناصر لابد من توفر أربع عناصر أخرى في الإدارة الإلكترونية وهي كالتالي: ¹

- **عتاد الحاسوب:** ويقصد بها أجهزة الحاسوب وملحقاتها ونظرا لتطوير برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم

- **البرمجيات والشبكات:** هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسوب الآلي والاستفادة من إمكانياتها المختلفة، أما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت و الأكسترنات وشبكة الانترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية.

- **صناع المعرفة:** وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية، المديرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة.

المبحث الثاني: أطر التحول نحو المرفق العام الإلكتروني

إن مفهومًا جديدًا في علم الإدارة قد أخذ في البروز بقوة وهو مفهوم إدارة التغيير والذي يركز فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية على الكيفية التي يمكن عن طريقها للمسؤولين في الأجهزة الحكومية الانتقال من الأساليب التقليدية للإدارة لما قبل عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى أساليب إدارية جديدة، يمكن من خلالها التعامل مع البيئة الجديدة والمتغيرة في العمل الإداري الحكومي بأسلوب منظم ومهني يؤدي إلى الشفافية في العمل الحكومي والمشاركة في اتخاذ القرارات.²

1 موسى عبد النصير، موسى القرشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري لمؤسسات التعليم العالي"، مجلة الباحث الجزائر عدد 09، 2011 ص 89-90.

2 حماد مختار، المرجع السابق ص 52.

وجاء تعريف إدارة التغيير في الطبعة التاسعة معجم ويبستر على أنها: "هي منهجية إجرائية محددة تعطي القدرة على مراجعة التغيير، المقترح من النواحي الفنية والعملية ومعرفة مدى تلبية إحتياجات العمل بأسلوب واضح وموحد مع القدرة على تعديله وفق لمتطلبات العمل و الخبرات الناتجة عن التطبيق"، وفي تعريف آخرهي " ظاهرة طبيعية تقوم على عمليات إدارية متعددة، ينتج عنها إدخال تطوير بدرجة ما على عنصر أو أكثر، ويمكن رؤيته كسلسلة من المراحل التي من خلالها يتم الانتقال من الوضع الحالي إلى الوضع الجديد أي أن التغيير هو التحول من نقطة التوازن الحالية إلى نقطة التوازن المستهدفة للتكيف مع البيئة بطريقة أفضل ولتطوير الأنماط السلوكية للعاملين".¹

المطلب الأول: متطلبات التحول نحو المرفق العام الإلكتروني

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهيكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها.²

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى تنظيم الاتصالات الإلكترونية تعتبر عملية متعددة الجوانب والمفاهيم والممارسات، إنها ليست بسيطة أو تقنية بحتة يمكن استزادها وغرسها في أي بيئة ثم انتظار ثمارها بين عشية وضحاها، إن عملية استخدام وتوظيف التكنولوجيا الحديثة لخدمة المجتمعات يستلزم توفير متطلبات عديدة، من أهمها:³

1 الإتحاد العربي للاتصالات، إدارة التغيير و الموارد البشرية

www.ituarabic.org/11thrmting/doc6.doc , 17/05/2021

2 والي عبد اللطيف،"المرفق العام الإلكتروني لخدمة عمومية فعالة"،مجلة الحقوق و العلوم السياسية، عدد 02 2019 ص 27.

3 علي محمد رحومة، "الأنترنت و المنظومة التكنو-إجتماعية"، مركز دراسات الوحدة العربية بيروت 2005 ص 93.

الفرع الأول: المتطلبات الإدارية و القانونية

تحتاج الخدمات المرفقية عبر شبكة المعلومات إلى تشريعات خاصة تحكمها وتقدم لها التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيقها لأهدافها على أفضل وجه ممكن، بالإضافة إلى المتطلبات الإدارية.

أولاً: المتطلبات الإدارية

ونعني بذلك إحداث التغييرات الجوهرية في الهياكل الإدارية و الإدارات الحكومية بقصد التكيف مع الخدمات الحكومية التي تأخذ أبعاد جديدة.

إن التنظيم الجديد ينتج عنه بدون شك الاستغناء عن وظائف روتينية تقليدية واستحداث وظائف جديدة وهذا يتطلب تأهيل وتدريب القيادات الإدارية التي تعول عليها الحكومة لإحداث التغيير النوعي في الخدمات التي يتم تقديمها للمواطنين، وخاصة أننا في القرن الواحد والعشرون نتطلع لحصول المواطنين على خدمات راقية وترضية زبائن الإدارات الحكومية، و إدارات القطاع الخاص بأية وسيلة كانت، لأن الزبائن هي القوة المحركة في المجتمعات الحديثة.¹

ثانياً: المتطلبات القانونية

إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبية متطلبات التكيف وفقاً لمعايير الانتقال واللقاء المباشر مع الموظف وطالب الخدمة وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية مختلفة، كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصداقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.²

1 موسى اللوزي، "التنمية الإدارية"، دار وائل للنشر و التوزيع عمان 2000 ص 145.

2 موسى عبد الناصر محمد قريشي، المرجع السابق ص 90.

الفرع الثاني: المتطلبات البشرية و المالية

لتطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى إعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على العمل في المجال الإلكتروني وهذا يقتضي من الإدارة تغيير وتطوير العنصر البشري بالإضافة إلى أجهزة علمية متطورة والتي تستلزم أموال ضخمة.

أولاً: المتطلبات البشرية

تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.¹

ويرى البعض أن الاهتمام بالعنصر البشري يجب أن يتجاوز أدوات التدريب، وميادين التكنولوجيا إلى وجود مراكز أبحاث علمية متخصصة تسهم في سد فجوة نقص المعلومات.²

1 والي عبد اللطيف، المرجع السابق ص 35.

2 لمياء خزار، "الحكومة الإلكترونية"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة الحاج لخضر باتنة 01 2017-2018 ص 39.

ثانيا: المتطلبات المالية

إن هذا المتطلب يعتبر من أهم عوامل التحول نحو الإدارة الإلكترونية، لأن التكنولوجيا مرتفعة الثمن والحكومات تحاول أن تقتصد وتقتني تكنولوجيا رخيصة الثمن ولكن نجدها مستهلكة وغير مواكبة للمستجدات في عالم التكنولوجيا، ولهذا فإن الشكل الجوهري في الدول النامية هو أن البنوك متخلفة وعمليات الاستثمار غير مجدية ووسائل الاتصال غير فعالة لأن التكنولوجيا المستعملة بدائية، والتكنولوجيا الجديدة مكلفة وغالية، والعناصر البشرية غير مؤهلة، والمستجدات العلمية غير متوفرة، لأن المنافسة التي أصبحت شعاراً، لا يمكن أن يكون لها معنى إذا كان المتنافس لا يملك التكنولوجيا الحديثة، ولا يستطيع أن يقوم بالأعمال الإبداعية أو ليست له إمكانيات تقنية عالية.¹

الفرع الثالث: المتطلبات الأمنية و التقنية

أصبحت هناك حاجة ماسة في ضوء الثورة التقنية وازدياد شبكات الاتصال والمعلومات إلى وجود أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراقات.

إن التطورات المتسارعة في العالم والتي تؤثر في الإمكانيات والتقنيات المتقدمة المتاحة الرامية إلى خرق منظومات الحواسيب بغية السرقة أو تدمير المعلومات مما أدى إلى التفكير الجدي لتحديد الأساليب والإجراءات الدفاعية الوقائية لحماية منظومات الحواسيب.

1 زايري بلقاسم، طوباش علي، "طبيعة التجارة الإلكترونية و تطبيقاتها المتعددة، المستقبل العربي عدد 08 فبراير 2003 ص

أولاً: المتطلبات الأمنية

توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عالٍ لحماية المعلومات الشخصية والوطنية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة والأفراد، ويقصد بأمن المعلومات حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات، بحيث تؤمن المنشأة نفسها والعاملين فيها وأجهزة الحسابات المستخدمة فيها ووسائل المعلومات التي تحتوي على بيانات المنشأة، ويتم ذلك عن طريق إتباع إجراءات ووسائل حماية عديدة بما يكفل سلامة المعلومات التي هي بمثابة كنز ثمين للمنشأة يجب الحفاظ عليه.¹

1 عبد العزيز فهد المغيرة، "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية"، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية 2010 ص 55.

ثانيا: المتطلبات التقنية

وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن.¹

وعلى العموم فإن البنية التحتية التقنية تنقسم إلى:

- **البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية:** وتتمثل في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً.

- **البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية:** وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.²

- **شبكات الاتصال:** أهم هذه الشبكات:

- **شبكة الانترنت:** وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وتربط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة. تمكن مستعمليها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب.³

1 إيهاب خميس، أحمد المير، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية"، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية 2004 ص 29.

2 عبود نجم، "الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية الوظائف و المشكلات"، دار المريخ للنشر و التوزيع الرياض السعودية 2004 ص 54.

3 عبد الناصر موسى، محمد قريشي، "أثر تكنولوجيا المعلومات على النظام الإداري في منظمات الأعمال"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة عدد 21 مارس 2011 ص 41.

- **الشبكة الداخلية أو الانترنت:** هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للانترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة، ويمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها.

- **الشبكة الخارجية أو الاكسترنات:** وهي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح مجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة (كالموردين، الزبائن، وأطراف أخرى) بالإطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الانترنت، وما يجب الإشارة إليه، هو أن شبكتي الإنترنت والإكسترنات تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمؤسسة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية في بيئتها الداخلية، وفي إدارة علاقاتها مع بيئتها الخارجية. ففي الوقت الذي تربط شبكة الإنترنت أوصال المؤسسة في الداخل فإن شبكة الإكسترنات تستخدم لبناء روابط اتصالات إلكترونية مباشرة وفورية مع الزبائن من جهة والمجهزين من جهة أخرى.¹

المطلب الثاني: مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية

التحول من الإدارة العادية التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يعني الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات واستخدام التقنيات الحديثة بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وانجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن، رغم وجود عدة تصنيفات للمراحل التي تقدم بها المتخصصون في هذا المجال إلا أنهم يشتركون في عدد من المراحل لا يمكن الاستغناء عنها وهي:

1 والي عبد اللطيف، المرجع السابق ص 36.

الفرع الأول: مرحلة الظهور

تقوم الدوائر الحكومية بوضع المعلومات الكاملة عن نفسها في شبكة الانترنت من أجل أن يطلع عليها المواطنون وتسمى مرحلة الاتصال الأحادي، وترتبط هذه المرحلة بإتاحة النماذج وإمكانية طباعتها و إعادة إرسالها بالبريد والتسليم المباشر دون الحاجة إلى السفر للوصول إلى المؤسسات الحكومية ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية وإتاحتها لأكثر عدد من المشتركين في نفس الوقت، أو استخدام أكشاك خدمات يتم توصيلها بشبكة الانترنت أو من خلال استعمال أسطوانات مسجل عليها نفس البيانات.¹

❖ الإجراءات اللازمة لمرحلة الظهور

- تطوير البنية التحتية التي تشتمل البني الأساسية لنظم الاتصالات والاستثمار في بنية تحتية توفر تنافلا سريعا للبيانات مما يمكن من زيادة عدد الهواتف الثابتة والمحمولة والمستخدمة في المجتمع.
- تشجيع الأفراد والمؤسسات على استخدام الهواتف بشكل أكبر من خلال خفض أسعار الاتصالات الهاتفية.
- تقليص الفجوة الرقمية بين شرائح المجتمع وما بين المناطق الحضرية والريفية لتحقيق الوصول الشامل لخدمات الاتصالات.
- البدء بوضع خطة زمنية محددة للتواريخ في نشر المعلومات على شبكة الإنترنت.
- نشر معلومات ذات قيمة وتمس حياة المواطنين وبلغه سهلة مع البعد التام عن الحشو أو المعلومات التاريخية وما تحقق من إنجازات من قبل.²

1 عرفات عوجان، "الحكومة الإلكترونية شروط النجاح"، مجلة الحاسوب، عدد 47 2000 ص10.

2 حماد مختار، المرجع السابق ص 27.

- تبني الحكومة إستراتيجية وطنية تهدف إلى زيادة إمكانية ربط دخول الأفراد والمؤسسات إلى شبكات الإنترنت، وذلك من خلال إتاحة الوصول إلى الإنترنت بواسطة المؤسسات الحكومية والخاصة، والمكتبات العامة والمراكز الثقافية، والجامعات والمدارس.¹

الفرع الثاني: مرحلة التعزيز

تشمل هذه المرحلة أن تكون هذه المواقع بمثابة وسائل اتصال ثنائية، أي أن الإدارة تقوم بوضع المعلومات عن نفسها وفي نفس الوقت تقوم باستقبال استفسارات المواطنين مما يتيح للأفراد التفاعل مع الأجهزة الإدارية الحكومية عبر التواصل المستمر من خلال معلومات التغذية والتي تتم من خلال نماذج صممت لهذا الغرض وعبر رسائل البريد الإلكتروني ولهذا يتم التأكد من أن تلك المعلومات والنماذج المنشورة في المواقع هي قيد الاستخدام وتلقى قبولا من المواطنين، لأن الهدف هو تفاعل المواطنين مع الخدمات التي تقدم لهم عبر الانترنت التي تعتبر بمثابة الأداة المشغلة لمفهوم الإدارة الإلكترونية.²

إنها مرحلة تعتمد على توفير المعلومات والبيانات، واعتبارها ملكية عامة تحميها تشريعات وقوانين تتناسب وتطورات الحياة في عصر المعلوماتية، وتمويل برامج تدريبية لكل المدرسين حول استخدامات وتكنولوجيات المعلومات، كذلك توفير الإمكانيات المادية المطلوبة لكافة العمليات بدءا بالتصميم والنشر والصيانة الدائمة للمواقع.³

1 العزام أحمد حسن، "الحكومة الإلكترونية في الأردن - إمكانية التطبيق"، رسالة لنيل شهادة الماجستير قسم الإدارة العامة، جامعة اليرموك غير منشورة 2001 ص 50.

2 رفيق بن مرسل، "الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير و معوقات التطبيق -دراسة حالة الجزائر 2001-2011"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2011 ص 138.

3 المرجع نفسه، ص 138.

❖ الإجراءات اللازمة لمرحلة التعزيز

- توفير المعلومات والبيانات واعتبارها ملكية عامة تحميها تشريعات وقوانين تتناسب وتطورات الحياة في عصر المعلوماتية.
- توفير البيانات الحكومية لكافة المواطنين باعتبار أن المعلومات جزء من الموجودات العامة للمواطنين، وقد يكون من المهم إصدار قانون حرية المعلومات لترسيخ هذا المفهوم.
- توفير الإمكانيات المادية المطلوبة لكافة العمليات بدءا بالتصميم والنشر والتحديث الدائم والصيانة المستمرة للمواقع.
- ضمان مواقع النشرات ومعلومات عن الفرص الاستثمارية والخطط التنموية بلغات أجنبية وذلك بجلب المستثمرين الأجانب.¹

الفرع الثالث: مرحلة المعاملات الإجرائية

تقوم المواقع الإلكترونية للدوائر والإدارات العامة في هذه المرحلة بطريقة رسمية بتبادل المعلومات والاتصال المتبادل بينها وبين المواطنين، حيث يستطيع مثلا المواطن دفع ما يستحق عليهم من مبالغ مالية للدوائر الحكومية أو تلقي الخدمات الحكومية بطريقة إلكترونية، إنها مرحلة التكامل الرأسي، حيث يستطيع طالب الخدمة إنهاء كافة معاملاته مع جهة واحدة بالرغم من تعدد وحداتها، تتميز هذه المرحلة بتركيز الدولة اهتمامها نحو إنشاء أنظمة فعالة ضمانا لسرية المعلومات الخاصة بالأفراد والمؤسسات وسن القوانين والتشريعات الرادعة للمتطفلين على سرية الإدارة الإلكترونية، والعمل على تحسين منظومة إيصال الخدمات وتوزيعها.²

1 حماد مختار، المرجع السابق ص 29.

2 رفيق بن مرسل، المرجع السابق ص 138.

❖ الإجراءات اللازمة لمرحلة المعاملات الإجرائية

- تركيز الدولة واهتمامها نحو إنشاء أنظمة فعالة ضمانا لسرية المعلومات الخاصة بالأفراد والمؤسسات التي بدورها تضمن بناء الثقة لدى مستخدمي المواقع الإلكترونية.
- سن القوانين والتشريعات الرادعة للمتطاولين والمتطفلين على أمنية الإدارة الإلكترونية.
- تحسين منظومة إيصال الخدمات وتوزيعها.
- تعزيز الأمن والثقة في الخدمات الحكومية عبر الشبكات المفتوحة المعرضة لأنواع من الاختراقات وذلك من خلال وسائل التحقق.
- إيجاد تصاميم المواقع الحكومية شكلا ومضمونا حتى تسهل على المستخدمين سرعة الوصول إلى المعلومات والخدمات المنشودة.¹

الفرع الرابع: مرحلة التكامل

يتم فيها تصميم الموقع أو ما يسمى بالواجهة الذي يعمل على تكامل الخدمات الإدارية الحكومية الإلكترونية معتمدا على حاجة الشخص واختصاصه، أو وظيفة الدائرة التي تقدم الخدمة، وهي مرحلة التكامل الأفقي، وهي مرحلة معقدة تتطلب قاعدة بيانات عملاقة عن كافة الأفراد والمؤسسات، حيث يستطيع طالب الخدمة الحصول على خدماته من خلال أي وحدة لتقديم الخدمة مهما تعددت الجهات التي تتعامل معها وهو ما يطلق عليه One Stop Shop.²

1 حماد مختار، المرجع السابق ص 31.

2 رفيف بن مرسل، المرجع السابق ص 139.

والهدف من هذه المرحلة هو تحقيق الربط الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية وإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة من خلال ذلك الربط، استكمال بناء النظم وقواعد البيانات في الوزارات والمصالح التي تقدم خدمات جماهيرية على أن تتوافر لتلك القواعد إمكانية التحدث عن بعضها البعض وأيضاً وجود شبكات اتصالات على أعلى درجة من الاستقرار بما يضمن السرعة والسرية والأمانة في نقل المعلومات.¹

❖ الإجراءات اللازمة لمرحلة التكامل

- توفير الإمكانيات البشرية المدربة لتقديم الدعم المستمر للمستخدمين وترد على استفساراتهم.
- يجب مراعاة أن عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في هذه المرحلة سوف يتطلب الكثير من المال والجهد.
- يجب أن يكون تطبيق الإدارة الإلكترونية ضمن حركة تغيير مستمرة و شاملة.
- أن تكون هناك مواقع تقوم بدور البوابات للمواقع الحكومية تسهل على الجميع الوصول بسرعة.
- يجب إجراء اختبارات شاملة على الأنظمة والتأكد من خلوها من الأخطاء المنطقية واللغوية قبل استخدامها.²

المطلب الثالث: عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية

يجب التنبيه أولاً أنه قبل الانتقال إلى العالم الرقمي لابد من إعداد إستراتيجية تنطلق من دراسة الواقع القائم و مشكلاته لكي يتم تحقيق أهداف هذا التحول والتغلب على صعوباته المتوقعة، و حتى لا يؤدي هذا الانتقال في المقابل إلى انتقال عيوب الواقع إلى البيئة الإلكترونية.³

1 حماد مختار، المرجع السابق ص 32.

2 المرجع نفسه، ص 32.

3 أنس عبد الباسط عباس، "متطلبات قيام الحكومة الإلكترونية بالتركيز على الموارد البشرية"، مجلة شؤون العصر، المركز اليمني للدراسات الإستراتيجية عدد 36 مارس 2010 ص 23.

إن مجرد وجود إستراتيجية متكاملة للتحويل إلى نمط الإدارة الإلكترونية بسهولة وسلاسة يفرض على المسؤولين عن وضع وتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية التمتع بفكر شامل ومحيط بكافة العناصر والمتغيرات التي يمكن أن تطرأ وتعيق خطة عمل وتنفيذ إستراتيجية الإدارة الإلكترونية وذلك إما لتفاديها أو إيجاد الحلول المناسبة لها ومن هذه العوائق التي يمكن أن تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية.¹

الفرع الأول: العوائق الإدارية

ونقصد بها هنا الصعوبات التي تلاحقها الإدارة الإلكترونية من الإدارة الحالية القائمة على تطبيقها، سواء في المستويات العليا أو الدنيا، تتمثل أهم المعوقات ذات الطابع الإداري التي قد تقف حجر عثرة أما تطبيق الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

- عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته.
- صعوبة الوصول إلى الإدارة الإلكترونية المتكاملة داخل المنظمات.
- عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين اللذين يمتلكون قرار إدخال هذه التقنية.
- ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- عدم تهيئة بيئة العمل الإدارية.²
- إن أي تكنولوجيا يتم إدخالها إلى الإدارات العامة تتطلب من تلك الإدارات تغييرات في الهياكل التنظيمية والإجراءات التشغيلية.³

1 فارس كريم، "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر"، رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية 2009 ص 47.

2 عبد الله بن سعيد آل دحوان، "دو إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية"، رسالة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة العامة، كلية إدارة الأعمال جامعة الملك سعود السعودية 2008 ص 26-27.

3 ليث سعد الله حسين إبراهيم، "الحكومة الإلكترونية تأمين الخدمات و أداء متميز لمستقبل الإدارة-إمكانيات ومتطلبات التطبيق"، المجلة العربية للإدارة عدد 20 ديسمبر 2004 ص 121.

الفرع الثاني: العوائق القانونية

يقصد بها تلك العراقيل ذات الطابع التشريعي، فمن الناحية التقنية، يشكل التطور التكنولوجي المتسارع في مجال الإعلام و الاتصال و الطول و البرمجيات تحد كبير أمام الحكومات لاستيعابه و مسايرته¹، كما أن هذا التأقلم يقابله جانب آخر هو الجانب القانوني، حيث يتوجب عليها كذلك تكييف قوانينها مع مستجدات البيئة الرقمية.

يمكن تلخيص أهم هذه المعوقات من هذا النوع في النقاط التالية:

- تأخر متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني أو التنظيمي المطلوب والذي يشكل أساسا لأي عملية تنفيذ الإدارة الإلكترونية.²
- عدم اعتماد الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات، سواء ما تعلق منها بالعقود أو توثيق الحقوق والالتزامات.
- ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات، منها ما يتعلق بسرقة البريد الإلكتروني، أو سرقة بطاقات الائتمان، و كذلك سرقة التوقيع الإلكتروني، و يقرر البعض أن التوقيع الإلكتروني يعد من أهم المشكلات القانونية التي يثيرها نظام الإدارة الإلكترونية، ويعود ذلك إلى افتقاد هذا التوقيع للضمانات المقررة لحماية التوقيع التقليدي سواء تعلق الأمر بحججه أم بالطعن فيه بالتزوير.
- استبعاد النشر الإلكتروني من وسائل و طرق الإعلان عن المناقصات الحكومية يعد من عيوب التنظيم القانوني للخدمات الحكومية، و لهذا فإنه ينبغي تنظيم المناقصات والمزايدات إلكترونيا، وذلك بالنص عليها صراحة في القانون.³

1 واعر وسيلة، دور الحكومة في تحسين جودة الخدمات الحكومية -حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية الجزائر"، الملتنقى

الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة أيام 20-11 ماي 2011 ص 09.

2 فارس كريم، المرجع السابق ص 48.

3 عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق ص 54.

الفرع الثالث: العوائق البشرية

لتحقيق النجاح في تطبيق الإدارة الإلكترونية، لابد أن تكون جهود الإصلاح مدعومة من قبل الموظفين و المسؤولين في مختلف المستويات، إلا أنهم قد لا يرحبون بهذا التغيير وقد يقاومونه بشتى الوسائل نظرا لتخوفهم من التحديات التي يفرضها عليهم، أو لخوفهم من فقدان صلاحياتهم ونفوذهم وسلطتهم على المواطن، وتضييق نطاق الممارسات الإدارية الفاسدة.¹

يضاف إلى ذلك تخوف الموظفين من استبدالهم بأجهزة الكمبيوتر، حيث تصبح المهام التي كانوا مكلفين بها محوسبة وتقدم عبر الإنترنت، كما أن قدامى الموظفين ككبار السن منهم يتخوفون من عدم قدرتهم على التعلم السريع للتقنيات الجديدة، أو من الوقوع في الأخطاء، وقد يتصادمون مع الداخلين الجدد من الموظفين الذين يمتلكون الكفاءة في التحكم في التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.²

من بين أهم المعوقات البشرية التي تواجهها الإدارة الإلكترونية نذكر ما يلي:

- انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها، بل و تبني مواقف سلبية منها.
- الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية.
- غياب الدورات التكوينية و إعادة تكوين موظف الإدارة.
- إشكالية البطالة التي تنجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية.

1 عبد الحكيم حططاش، دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن"، أطروحة لنيل

شهادة دكتوراه علوم إقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية ة التجارية و علوم التسيير، جامعة سطيف 01-2017-2018 ص 54.

2 The world bank, staff in contrives and project implementation : lessons from e-government, PREM notes, Public Sector N° 101 October 2005 P 1-2.

الفرع الرابع: العوائق التقنية و الأمنية

التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد بالعنصر الأمني، و الخصخصة في الخدمات الحكومية تمثل فقدان الإحساس بأمان تجاه الكثير من المعاملات الالكترونية، مثل التحويلات الالكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان، وهي أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها.¹

تدخل العوائق التقنية في إطار (مهمة تكوين البنية التحتية المعلوماتية و الأمن المعلوماتي) وتتعلق هذه العقبات أو الصعوبات في الدول التي لا تملك صناعات تقنية الكترونية أو المعرفة التقنية التي تستعملها في تطوير أنظمة أمن المعلومات الخاصة بها وتتمثل هذه العوائق في:

- وجود معضلة الفجوة الرقمية نتيجة العوائق التعليمية والاقتصادية والتنظيمية التي تجعل دخول العالم الرقمي عملية صعبة وكذلك ضعف البنية الأساسية في مجال الاتصالات.

- الاحتياج إلى استثمارات مالية ضخمة لإيجاد التقنية المعلوماتية لبناء البنية التحتية المعلوماتية.

- تعارض الاعتماد على التقنيات المعلوماتية مع حفظ الأمن المعلوماتي.

- تنامي التهديدات بالتعامل مع تلك التقنيات سواء بطول فترة الاستخدام أو باختراع تقنيات جديدة. ومن هذه التهديدات (تهديدات والاختراقات، التهديدات المالية كالسطو والتزوير، وتهديدات القرصنة والتجسس والتدمير، التهديدات الجنسية أو الممارسات غير القانونية).²

1 عبد القادر عبان، "تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة 2015-2016 ص 79.

2 باري عبد اللطيف، "مور و مكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة 2010 ص 181.

خلاصة الفصل:

اختلفت آراء الفقهاء حول تحديد مفهوم المرفق العام و ذلك لاختلاف المعايير المعتمدة في تعريفه (معياري عضوي و موضوعي) كما أن المرفق العام يخضع لنظام قانوني خاص به تحكمه مجموعة من القواعد و الأحكام القانونية تضبط طرق إنشائه، تنظيمه و إلغاءه وكذلك يخضع لمجموعة من المبادئ التي تستهدف في الأساس تحسين طريقة تسييره ونشاطه تسمى في الفقه القانوني بمجموعة المبادئ الضابطة لنشاط المرفق العام.

و بما أن المرفق العام الإلكتروني يستعمل الوسائل الإلكترونية لتقديم الخدمات للجمهور فإنه كذلك يلجأ إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية في تنظيم و تسيير نشاطاته المرفقية حيث تعتبر أسلوب حديث ظهر نتيجة للتطور العلمي و التكنولوجي السريع الذي شهده العالم خلال السنوات الأخيرة أين لجأت أغلبية الدول إلى إدخال هذه الوسائل في طريقة تسيير المرافق العامة و ذلك من أجل ضمان تقديم خدمات للمستفيدين بصورة مرضية وعلى مدار الساعة و بتكلفة أقل بالإضافة إلى تحقيق السرعة في إنجاز المعاملات المطلوبة.

إلا أن التحول من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الحديث في تسيير المرافق العامة يتطلب توافر مجموعة من الأطر التي تضمن نجاح هذا التحول بصورة منهجية و فعالة حيث يتطلب الأمر توفير مجموعة من المتطلبات الإدارية ، القانونية، البشرية والتقنية اللازمة لإنجاح عملية التحول كما يجب المرور على مجموعة من المراحل التي تضمن الوصول إلى تطبيق هذا الأسلوب مع تذليل العوائق و الصعوبات التي تقف كحجرة عتبة في مسار عملية التحول.

وفي الأخير فإن ظهور المرفق العام الإلكتروني يعتبر طفرة جديدة في الإدارة العامة و جاء ذلك نتيجة لمجموعة من التحولات و التحويلات التي مر بها المرفق العام و اعتماده على مفرزات التطور التكنولوجي الذي زامن رغبة الحكومات في تحسين و ترشيد الخدمة العمومية المقدمة و التي يعتبر فيها المرفق العام همزة وصل بين الحكومة و المواطن.

الفصل الثاني: مستحدثات المرفق العام الإلكتروني

إن الفكرة الأساسية التي يقوم عليها المرفق العام الإلكتروني تتركز أساساً في جوهرها على الحفاظ على المرفق العام بوصفه أداة للدولة للتنظيم وتقديم الخدمات للجمهور ومظهراً من مظاهر السيادة، كما هو عليه الحال في النظرية التقليدية مع إدخال تقنيات حديثة ومتطورة حسب ما افرزه التطور التكنولوجي وثورة المعلومات والاتصالات، والتي يتم من خلالها تقديم الخدمات للجمهور المنتفعين في أسرع وقت وأقل جهد، حيث كان الروتين والترهل البيروقراطي هو السمة الغالبة على نظام عمل المرافق العمومية التقليدية مما انعكس سلباً على ثقة المواطنين والمنتفعين في الإدارة، بسبب تعقيدات الإجراءات والتعسف في تقديم الخدمة لذلك كان لابد من اتخاذ مجموعة من الإجراءات لبناء الثقة بين الإدارة والمواطن من خلال تبني أساليب وطرق حديثة باستخدام أحدث طرق تكنولوجيا المعلومات لتقديم خدمات مرفقية بمواصفات جيدة للجمهور المنتفعين.¹

أضحت اليوم المرفق العام الإلكتروني والحكومة الإلكترونية مطلباً اجتماعياً بالدرجة الأولى قبل أن يكون مشروعاً سياسياً للعديد من الدول في المنطقة العربية، نظراً للتأثير الهائل للمرافق العامة في حياة المواطنين اليومية وتحريك عجلة التنمية المستدامة ولكن هذا الطموح المنشود يصطدم بجملة من العراقيل تختلف من دولة إلى أخرى، وفي هذا الصدد لا يمكن نقل التجربة من دولة إلى أخرى فكل دولة لها ظروفها الاجتماعية والسياسية والاقتصادية لذلك وجب وضع مخطط وطني يتناسب مع حجم الموارد المادية والبشرية، ولتطبيق مشروع المرفق العام الإلكتروني وصولاً إلى الحكومة الإلكترونية المنشودة، ولا يتأتى ذلك إلا بعدما يكون هناك جاهزية واستعداد من طرفين هما طرف مقدم الخدمة العمومية (المرافق والإدارات العمومية)، والطرف المستقبل للخدمة وهم المواطنين والمؤسسات العمومية والخاصة.²

1 علي مختاري، "المرفق العام الإلكتروني-الواقع و المأمول-"، الملتقى الدولي الموسوم "النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني-واقع-تحديات-آفاق"- ص 9.

2 المرجع نفسه، ص 10.

المبحث الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على أداء المرفق العام

في ظل التطورات التقنية المتلاحقة في عالمنا اليوم، أصبح من المهم ومن الضروري للدولة الحديثة أن تستثمر تلك التقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات، في تطوير منظماتها، وفي تطوير وسائل وأشكال تقديمها للخدمات العامة.¹

يأتي ذلك في أعقاب سلسلة من التطورات التي لحقت "بدور" الدولة أصلا بوظيفتها، منذ عهد الدولة "الحارسية" قديما إلى عهد الدولة "المتدخلة" بالأمس، ثم الأكثر تدخلا اليوم، من جهة، ومن جهة أخرى، تلك التطورات التي لحقت بالأساليب التي يأخذ بها التنظيم الإداري في الدولة، سواء في أسلوب "المركزية الإدارية"، أو أسلوب اللامركزية الإدارية بما يشمله هذا الأخير من تسيير للمرفق العام، والتي نحسب أنه قد تعاضم دورها في عالمنا المعاصر.²

من هنا تأتي أهمية دراستنا، لتلك التطورات المتلاحقة، في دور الدولة، وفي أساليب تنظيمها للمرفق العام، وفي استثمارها للتقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات، فيما يطلق عليه "الإدارة الإلكترونية"، و تأثير هذه الأخيرة على المبادئ الضابطة للمرفق العام وكذا على الأعمال و التصرفات القانونية الصادرة منه وكيف أصبحت الإدارة الإلكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية.

المطلب الأول: تطوير الإدارة الإلكترونية للمبادئ العامة للمرفق العام

نظرا لاعتماد الأفراد على المرافق العامة في أداء الخدمات الحيوية لهم مثل المياه والكهرباء بصفة منتظمة على نحو يرهقهم ويصيبهم بنعت كبير إذا ما تعطلت أو توقفت عن أداء خدماتها، فقد استقر الفقه القانوني على استخلاص عدد من المبادئ من أحكام القضاء الاجتماعية.

1 حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية"، رسالة ماجستير كلية العلوم السياسية و الإعلام جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر 2007 ص 48.

2 حماد مختار، الرجوع السابق ص 48.

ويطلق على هذه المبادئ القواعد الأساسية أو العامة في سير المرافق العامة، أو المبادئ الضابطة أو الحاكمة لسير أو عمل المرفق العام.

وهذه المبادئ تتعلق ب:

- ضمان استمرارية سير المرفق العام.

- معاملة المنتفعة من خدمات المرفق على نحو متساو وعادل.

- مسايرة المرفق العام للتغيير والتعديل وفقا لمقتضيات المصلحة العامة المتغيرة.

ويذكر أن هذه المبادئ إنما تميز المرفق العام بوضوح تام عن المشروع الخاص، وهي في جملتها لم يصغها المشرع في نصوص قانونية، وإنما اقتضتها طبيعة الأشياء وأملاها الهدف الذي تسعى إليه المرافق العامة، والاعتبارات العملية والعدالة الاجتماعية قبل كل شيء.¹

يقوم المرفق العام على مجموعة من المبادئ العامة التي تدخل في آلية عمله ويؤثر عليها استخدام الوسائل التقنية داخلها بحيث يتغير أداؤها لنشاطها الإداري للأفضل، وبيان مزاياها ومساوئها من أجل تحقيق أهدافها المطلوبة نحو الأفضل وبما يحقق النفع العام، ومن هذه المبادئ العامة ما يأتي:²

1 مصطفى ابو زيد فهمي، "الوسيط في القانون الإداري"، الجزء الأول، الإسكندرية، دار المطبوعات الجامعية 1999 ص 193 .

2 سامي داوود سالم الحجات، "المرفق العام الإلكتروني"، كلية القانون، جامعة اليرموك 2017 ص 95.

الفرع الأول: مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد

يساعد نظام الإدارة الإلكترونية على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي حيث يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها وذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله على الموقع الإلكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة، فالفرد الذي يريد استخراج رخصة البناء مثلا يستطيع الدخول على الموقع الإلكتروني وذلك للإطلاع على كافة الاشتراطات والشروط اللازمة لاستخراج هذا الترخيص.¹

تجعل الإدارة الإلكترونية مبدأ دوام سير المرفق العام يتجه في التطبيق إلى الأحكام، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة ولا يتوقف، اللهم إذا حدث عطل فني للتقنية اللازمة للاستفادة من خدماته، ولا ريب أن نظام الإدارة الإلكترونية سوف يقلل من خطورة إضراب الموظفين وتحملهم لمسؤوليتهم الجنائية والمدنية والتأديبية، إذ يمكن للموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية أن يؤدي خدماته للجمهور عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة التي يعمل بها، كما سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية، والذي يتولى الوظيفة دون استقفاء شروطها القانونية، حيث يمكن كشف أمره من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تزود بها الإدارات الحكومية.²

يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى تعامل المنتفعين مع المرفق وهم مطمئنون إلى عدم سماعهم لمقولة: (مواعيد العمل انتهت أو الموظف لم يحضر اليوم، أو هو في إجازة، ..الخ)، فالفرد يمكنه أن يدخل على شبكة المعلومات ولو في منتصف الليل لمعرفة الإجراءات و المعلومات الخاصة بإنجاز معاملته أو قضاء

1 عصام عبد الفتاح، "الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق"، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية 2008 ص 91.

2 داوود عبد الرزاق، "الحكومة الإلكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه"، منشأة المعارف الإسكندرية 2007 ص 126.

مصلحة له في المرفق، كما يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام وبشكل شبه تام من خلال توفير البوابات الإلكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الإنترنت على مدار 24 ساعة، ويومياً دون إجازات أو عطلات، ودون ارتباط بساعات العمل، أي لمدة 8 أيام في الأسبوع، و 365 يوماً في السنة.¹

ومن آثار تطبيق أسلوب الوسائل الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد تخلص الجمهور من وجود الطابور والوقوف في صف الانتظار داخل المكاتب أو الممرات داخل المرفق الذي يؤدي بدوره لصعوبة في الحصول على المعلومة بسهولة وانجاز المعاملة المطلوبة بيسر وتجنب التعامل مع المرفق الاصطدام مع الموظف الذي يكون في حالة الازدحام مزاجياً ولا يؤدي الخدمة في المرفق بالشكل المطلوب.²

الفرع الثاني: مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام

تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة وذلك بصورة كبيرة جداً ويتم تقديم الخدمة آلياً أو إلكترونياً وهذا من شأنه عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة، ومن ناحية أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات والتي كانت تميز بين الأفراد وفقاً لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية، كما أن هذا النظام يقضي على حالات الرشوة التي كانت منتشرة بين الموظفين العموميين، إلا أنه وبتطبيق هذا النظام فلا تكون مواجهة بين الفرد طالب الخدمة والموظف العام، ومن ثم فلا يوجد مجال لرشوة الموظف في هذا الشأن.³

1 داوود عبد الرزاق، المرجع السابق ص 127.

2 السويغان، "إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية"، الإسكندرية دار الجامعة الجديدة 2012 ص 195.

3 عصام عبد الفتاح، المرجع السابق ص 91.

إن وجود النظام الإلكتروني في المرافق العامة يمنع التمييز على الأسس المذكورة سابقا كونه نظام محايد ينفي أي صلة مباشرة بين الموظف والجمهور وإنما يقتصر الاتصال فيه على التخاطب الإلكتروني على أجهزة الحاسب الآلي الموجودة في المنزل أو أماكن العمل أو غيرها وأن النتيجة أحيانا تكون فورية لا يمكن التعرض لها أو التلاعب بها، كما أنه مبرمج وفق أسس موضوعية لا يدخل بها العنصر الشخصي وتؤدي كذلك وبشكل تدريجي إلى حل مشكلة الوساطة والمحسوبية والتي تعتبر أكثر ظاهرة متفشية ومتغلغلة في صلب العمل الإداري للنشاط المرفقي مما قد يؤدي إلى فقد الثقة بالمنظومة الإدارية بعد انتشار الفساد الإداري في المرفق العام وهذا كله يخالف مبدأ المساواة أمام المرفق العام.¹

وقد أتت الوسائل الإلكترونية الحديثة على المرفق العام لتعزيز هذا المبدأ، ومن أهم التأثيرات التي أحدثتها التطور الإلكتروني في هذا المبدأ على النشاط المرفقي هو تأثيره في المزايا التي يقدمها المرفق العام للمنتفعين وتأثيره كذلك في التكاليف التي يفرضها المرفق العام على المنتفع بالخدمة المرفقية وبشكل متساوي.²

يتعزز مبدأ المساواة في الأعباء والتكاليف أمام المرافق العامة وفق الأسلوب الإلكتروني بشكل أيضا أكبر من خلال تحقيق الحياد للمرفق العام إلكترونيا وذلك يتحقق بعدم التمييز في تحمل هذه الأعباء لفئات معينة على حساب فئات أخرى حيث أن الدفع يكون عبر وسيط إلكتروني كما بينا في السابق لا يميز بين شخص وآخر وإنما وفق أسس محددة له يمشي على أساسها لأنه يختلف به عن الأسلوب التقليدي الذي من الممكن أن يحابي به الموظف طالب الخدمة متحمل التكلفة وفق إعتبارات معينة.³

1 شنيبي محمد بلحاج، "مبدأ المساواة أمام المرافق العامة"، مذكرة لنيل رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر 2013 ص 42.

2 الباز، "الحكومة و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال موظفيه"، الإسكندرية، منشأة المصارف 1978 ص 144.

3 المرجع نفسه ص 141.

الفرع الثالث: مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل في أي وقت

ينبني مبدأ قابلية المرفق العام للتطوير والتعديل على الظروف الاقتصادية و الاختراعات العلمية التي تتغير وتتطور بشكل مستمر مما يوجب على الإدارة مهمة تعديل أسلوب المرفق لكي يتناسب مع هذه التطورات التي أحدثتها الظروف الاقتصادية والابتكارات العلمية ، ومن أهم هذه التغييرات الغزو الإلكتروني على الحياة الإدارية للمرافق العامة فلا يمكن أن يقف المرفق العام موقف المتفرج من ثورة المعلومات لضمان المزايا التي يحققها هذا الغزو أو الأسلوب الإلكتروني الحديث والذي يحقق مزيداً من التحسن في الخدمات التي يقدمها المرفق العام للجمهور المنتفع به والتي تكون أوفر مالياً وبأقل جهد ووقت ممكن.¹

إن المستوى التقني الإلكتروني يتطور بشكل هائل ومتسارع مع مرور الوقت، فلا بد للمرافق العامة الإلكترونية أن تواكب التطور الهائل والطفرة الكبيرة التي تحدث على المستوى التقني وذلك لكي تستفيد من هذا التطوير والتحسين بإضافة الجودة المطلوبة للخدمات التي تؤديها حيث لم يعد من المقبول البقاء على تقنيات متأخرة عن ميدان المعرفة التكنولوجية ولا تجعلها ترقى لمكانة مرموقة في تقديم الخدمات التي تمثل الدولة فيها، وبما أن تقديم الخدمات يكون بشكل عصري متقدم ومواكب للمستجدات التكنولوجية فإن هذا يدل على أن هذه الدولة تحتل مكانة مرموقة في العلم.²

1 السويغان، المرجع السابق ص 215.

2 الباز، المرجع السابق ص 149.

تفرض الوسائل الإلكترونية الحديثة على الأفراد والإدارات مواكبة علوم العصر وتقنياته، حيث لم يعد مقبولاً ممن يريد أن يحظى بمكانة مرموقة في العلم أن يتخلف عن ركب المعرفة التكنولوجية، وهو أمر يبين أثر الإدارة العامة الإلكترونية في التطابق مع هذا المبدأ، إذ من حق الإدارات القائمة على سير المرافق العامة أن تطلب من أشخاص القانون الخاص المتعاقدة معها لأداء عمل حكومي لها، أن تستخدم أحدث الوسائل العلمية والابتكارات التكنولوجية في تطوير خدمات المرافق، وإلا أنهت عقودها بإرادتها المنفردة، لأن هذا المبدأ غير مقصور على المرافق التي تدار بطريق الربحي فقط، وإنما يمتد ليشمل جميع أنواع المرافق العامة، أيا كانت طريقة إدارتها، وخصوصاً تلك التي تدار بطريق الامتياز، فهذه المرافق وإن كانت تدار من قبل الملتزم فرداً أو شركة فإنها تبقى خاضعة لإشراف الإدارة من أجل تحقيق المصلحة العامة المنوطة بالمرفق العام.¹

المطلب الثاني: تحسين الإدارة الإلكترونية أعمال المرفق العام

مع التطور الحاصل في مجال الاتصالات وثورة المعلومات والطفرة التكنولوجية أصبح لزاماً على المرفق العام أن يكيف نشاطه مع المتغيرات الجديدة في مجال الاتصالات والانترنت، تطبيقاً للمرونة التي يتميز بها القانون الإداري، ويكيف أعماله القانونية مع هذه المستجدات، والأعمال القانونية للإدارة تأخذ شكلين أساسيين فهي إما أن تكون قرارات إدارية أو عقوداً إدارية، واللذان يمثلان إحدى أهم امتيازات السلطة العامة للمرفق العام، وتطبيقاً لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتبديل صار لزاماً على المرفق العام أن يكيف نشاطاته القانونية وفق الآليات والأساليب التكنولوجية الجديدة، بحيث تصدر في شكل قرارات إدارية إلكترونية وتبرم العقود الإدارية كذلك في شكل عقود إدارية إلكترونية، كما درجت عليه في ذلك العديد من الدول المتقدمة والذي يعد مجرد تطور للمرفق العام التقليدي وانتقاله للمرفق الإلكتروني.²

1 الباز، المرجع السابق ص 150-151.

2 علي مختاري، المرجع السابق ص 7.

الفرع الأول: العقد الإداري الإلكتروني

لقد فرضت التغييرات العميقة والجذرية التي أحدثتها ثورة الاتصالات الرقمية إعادة النظر في العديد من الأنشطة الإدارية وتكيفها مع المستجدات الحديثة تطبيقاً لمبدأ استمرارية المرفق العام وقابليته للتغيير والتبديل، وتعد العقود الإدارية إحدى أهم الأنشطة الإدارية التي شملها هذا التغيير، ويعد العقد الإداري الإلكتروني إذا تم إبرامه بوسائل الكترونية سواء تم ذلك كلياً أو جزئياً، وبصورة عامة هو العقد الذي يتم إبرامه بواسطة الانترنت أو من خلال وسائل اتصال حديثة.¹

أولاً: تعريف العقد الإداري الإلكتروني: يعرف العقد الإداري بشكل عام بأنه: "عقد ذو طبيعة خاصة ينشأ في إطار القانون الإداري تدخل فيه الإدارة كطرف وبصفتها سلطة عامة فإن تعاقدت الإدارة مع الغير بغير تلك الصفة لا يوصف العقد عندها عقداً إدارياً وإنما عقد من العقود الأخرى وفق القانون المنظم لأحكامه".²

ومن المعلوم بأن إدارة المرفق العام في العقد الإداري تملك صلاحيات وسلطات لا يملكها المتعاقد معها ومنها على سبيل المثال قدرة الإدارة على تعديل بنود العقد بالإرادة المنفردة من جهتها فقط وكذلك قدرتها على إنهاء العقد من طرفها وبارادتها المنفردة دون الرجوع إلى المتعاقد الآخر ومن أهم الأمثلة على ذلك عقود التوريدات العامة.³

في ظل تحول إدارة المرافق العامة نحو الأسلوب الإلكتروني الحديث برز ما يعرف بالعقد الإداري الإلكتروني الذي يتيح إبرام الإدارة للعقود عبر الوسائل التقنية الحديثة بما يوفر الوقت والجهد والنفقات.⁴

1 علي مختاري، المرجع السابق ص 7.

2 الجميلي محمد عبد الواحد، "ماهية العقد الإداري" القاهرة، دار النهضة العربية 1997 ص 11.

3 المناعسة، "الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق"، عمان، دار الثقافة للنشر و التوزيع 2013 ص 164.

4 المرجع نفسه ص 164.

هذا ويعرف العقد الإداري الإلكتروني بأنه: "العقد الذي يبرمه شخص معنوي عام بوسائل إلكترونية كلياً أو جزئياً بهدف تسيير مرفق عام أو تنظيمه وتظهر فيه نية الإدارة في الأخذ بأحكام القانون العام والعقد الإداري الإلكتروني ليس أحد صور العقود الإدارية وإنما هو ذات العقود الإدارية المألوفة بحيث اختلفت فقط وسيلة التعاقد".¹

ثانياً: خصائص العقد الإداري الإلكتروني: لا يختلف العقد الإداري الإلكتروني كثيراً عن العقد الإداري العادي التقليدي ما عدا ما تتطلبه الأساليب الإلكترونية من تنفيذ وإثبات، لذلك يتضمن العقد الإداري الإلكتروني جملة من الخصائص تفرده عن العقد الإداري التقليدي وهي:

- ينفرد العقد الإداري الإلكتروني عن سائر العقود الأخرى بأن المتعاقدين لا يضمهما مجلس واحد ولا يوجدان وجوداً مادياً بل يتم إبرام العقد باستعمال وسائل تقنية للاتصال عن بعد فتبرم الإدارة العقود مع غيرها عن طريق هذه الوسائل دون تواجد من يمثل الإدارة ومن يمثل الجهة الأخرى المتعاقدة مع الإدارة بمجلس مادي.²

- للإدارة فسخ العقد الإداري الإلكتروني في أي وقت ترغب به لاعتبارات متعلقة بالمرفق العام وحاجاته، كما أن للإدارة الحق في تعديل بنود العقد في أي وقت تراه مناسباً.³

1 المناعسة، المرجع السابق ص 165.

2 السويقان، المرجع السابق ص 330.

3 محمد خالد ممدوح، "إبرام العقد الإلكتروني"، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة الإسكندرية مصر 2005 ص 33.

يمكن الوفاء بالثمن أو المقابل المالي بطريقة إلكترونية عن طريق النقود الإلكترونية والبطاقات البنكية، ويمكن التسليم المعنوي للمنتجات أو الخدمات المتعاقد عليها كما في حالة تسليم برامج الكمبيوتر ونتائج الأبحاث العلمية والأفلام التسجيلية.¹

- يمكن إثباته عن طريق المحررات الإلكترونية بخلاف العقود العادية التي تحتاج إلى وسائل إثبات أخرى مادية تتمثل في الأوراق والمستندات التقليدية.

-التوقيع على العقود بهذه الطريقة بشكل إلكتروني دون وجود محرر ورقي.²

ثالثاً: إثبات العقود الإدارية الإلكترونية: النظام القانوني للإثبات يقوم أساساً على الكتابة على مستند ورقي يوقع بخط اليد ممن صدرت عنه الكتابة، فالكتابة من جهة والتوقيع الخطي من جهة أخرى هما عنصرا الدليل الكتابي للإثبات، ولكن تظهر المشكلة في مدى اتفاق الوسائل التقنية الإلكترونية في إنجاز المعاملات مع المتطلبات القانونية لإثبات التصرفات القانونية من ناحية، ومدى قبول الوسائط الجديدة كدليل مقنع للإثبات من ناحية أخرى، فمن الخصوصيات العديدة للعقود الإلكترونية - السالف بيانها - فإن لهذه العقود خصوصية أخرى تتعلق بكيفية إثباتها، حيث يتم إثباتها عن طريق الوثائق الإلكترونية "السجل الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني".³

1 محمد خالد ممدوح، "إبرام العقد الإلكتروني"، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة الإسكندرية مصر 2005 ص 33.

2 سامي داوود سالم الحجات، المرجع السابق ص 45-46.

3 العتبي محمد زعار، "النظام القانوني للعقد الإلكتروني -دراسة مقارنة بين التشريعين الكويتي و الأردني"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط عمان، الأردن 2013 ص 78-79.

وعمد واضعو القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية لعام 1996 في التغلب على اشتراطات الكتابة التقليدية في قواعد الإثبات القائمة إلى توسيع نطاق مفهوم عناصر الدليل مثل الكتابة و التوقيع و الصورة الأصلية على نحو يجعلها تشمل نظائرها في تقنيات الاتصال الإلكتروني بين الحواسيب الآلية، و على هذا الأساس أخذ القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية لعام 1996 بمبدأ النظير أو المعادل الوظيفي أي معاملة مخرجات أجهزة الاتصال الإلكترونية معاملة المستندات الورقية ما دامت الأولى تؤدي نفس وظيفة الثانية في الإثبات بنفس مستوى الأمن الذي توفره خاصة و أن الأولى توفر في معظم الحالات درجة أكبر من الموثوقية و السرعة.¹

وقد جاء في المادة (9) من قانون اليونسترال حكيمين تم النص عليهما في الفقرتين (1،2) من تلك المادة بحيث تضمنت الفقرة الأولى مسألة قبول المحرر الإلكتروني في الإثبات، وأنه لا يجوز أن يحول أي حكم من أحكام قانون الإثبات من قبول المحرر الإلكتروني كدليل للإثبات، ثم تعرضت الفقرة الثانية لمسألة حجية المحرر الإلكتروني في الإثبات، لذا فقد اعترفت المادة (9) من قانون اليونسترال بقبول المحرر الإلكتروني، ومنحه حجية في الإثبات.²

و يعطي نظام الإثبات في القانون المدني أفضلية للكتابة على باقي طرق الإثبات و بالتالي فإن ما يشترطه القانون لقيام سند كتابي حتى يتم قبوله في الإثبات يتمثل في أن يكون السند مكتوباً و من هنا سنحاول الإحاطة بمفهوم الكتابة و ارتباطها بالمحرر و ما يشكله من عائق للإقرار بحجية المحرر الإلكتروني.³

1 صفاء فتوح جمعة، "العقد الإداري الإلكتروني"، دار الفكر و القانون المنصورة، ط1 مصر 2014 ص 126.

2 شرف الدين أحمد، "عقود التجارة الإلكترونية-تكوين العقد و إثباته-"، ب د ن ،القااهرة مصر 2002 ص .

3 صفاء فتوح جمعة، المرجع السابق ص 126.

1- يجب أن يكون المحرر مقروء و بالتالي يجب أن يكون مدونا بحروف أو رموز معروفة و مفهومة للشخص الذي يراد الاحتجاج عليه بهذا المحرر فإذا ما رجعنا إلى المحررات الإلكترونية نجد أنه يتم تدوينها على الوسائط بلغة آلة لا يمكن أن يراها الإنسان بشكل مباشر و لكن يتم دعم الحاسب الآلي ببرامج لها القدرة على ترجمة لغة الآلة إلى اللغة المقروءة للإنسان وهو ما يعني استيفائها للشرط المتعلق بإمكان القراءة و الفهم طالما أن اللغة التي تظهر على الشاشة هي لغة مفهومة و مقروءة لأطراف العقد.¹

2- يشترط أيضا للاعتداد أو الكتابة في الإثبات أن يتم التدوين على وسيط يسمح بثبات الكتابة عليه و استمراره بحيث يمكن الرجوع إلى المحرر كلما كان ذلك لازما لمراجعة بنود العقد أو لعرضه على القضاء عند حدوث خلاف بين أطرافه، ولا تتمثل الخصائص المادية للوسيط الإلكتروني عقبة في سبيل تحقق هذا الشرط ذلك أن التكوين المادي الميكانيكي للشرائح المغنطة و أقراص التسجيل المستخدمة في التعاقد عن طريق شبكة الاتصالات الإلكترونية تتميز بقدرة كبيرة على الاحتفاظ بالمعلومات المثبتة بكفاءة أعلى من الأوراق العادية التي تتأثر هي الأخرى بعوامل و قد تتآكل بفعل الرطوبة نتيجة لسوء التخزين.²

1 صفاء فتوح جمعة، المرجع السابق ص 127.

2 المرجع نفسه ص 128.

3- يجب كذلك أن لا تكون هذه الكتابة قابلة للتعديل إلا بإتلاف المحرر أو ترك أثر مادي عليه فبخصوص المحررات على الورق فإنه لا يمكن تعديلها إلا بإتلاف أو إحداث تغييرات مادية يسهل التعرف سواء بواسطة القراءة العادية أو من خلال الرجوع إلى الخبرة الفنية على أنه و بخلاف الأوراق التي تتحقق فيها هذه المواصفات فإن الكتابة على الوسائط الإلكترونية من أقراص و شرائط ممغنطة تفتقد بحسب الأصل لهذه القدرة، وأدى التطور التكنولوجي إلى حل هذه المشكلة أيضا عن طريق استخدام برامج حاسب آلي بتحويل النص الذي يمكن التعديل فيه إلى صورة ثابتة لا يمكن التدخل فيها أو تعديلها و يسمى هذا النظام باسم " Document image processing".¹

الفرع الثاني: القرار الإداري الإلكتروني

يعد القرار الإداري من أهم الأنشطة الرئيسية للمرفق العام به تفصح الجهة الإدارية بإرادتها المنفردة في الشكل الذي يتطابه القانون عن رغبتها بإحداث اثر قانوني أو تعديل مركز قانوني قائم أو إلغائه، ولما كان المرفق العام الإلكتروني هو استمرارية للمرفق العام التقليدي بوسائل أخرى حديثة ومتطورة وجب أن يحافظ على نفس الخصائص والأركان.²

أولاً: تعريف القرار الإداري الإلكتروني: لم تتطرق معظم التشريعات إلى تعريف القرار الإداري و تركت المجال للفقه و القضاء لتحديد مفهوم القرار الإداري و مختلف جوانبه التنظيمية و القانونية.

1 صفاء فتوح جمعة، المرجع السابق ص 129.

2 علي مختاري، المرجع السابق ص 8.

في الجانب الفقهي هناك تعاريف متعددة تختلف باختلاف الفقهاء فقد عرفه الفقيه الفرنسي دوجي على أنه: "عمل إداري تصدره الإدارة بقصد تعديل الأوضاع القانونية كما هي قائمة وقت صدوره أو كما ستكون في لحظة مستقبلية معينة"¹، كما عرفه رفيير على أنه: "عمل بواسطته تقوم الإدارة بشكل إنفرادي من أجل إحداث مركز قانوني معين أو تغييره أو إلغائه و ذلك لما لها من سلطة عامة لذلك".²

أما القضاء الإداري فقد عرف القرار الإداري من خلال الاجتهادات القضائية للمحاكم الإدارية بكل من فرنسا و مصر فالقضاء الإداري المصري عرف القرار الإداري بكونه: "إفصاح الإدارة المختصة في الشكل الذي يتطلبه القانون عن إرادتها الملزمة بما لها من سلطة عامة بمقتضى القوانين و اللوائح و ذلك قصد إحداث أثر قانوني معين متى كان ذلك ممكنا و جائزا قانونا ابتغاء تحقيق مصلحة عامة".³

فالقرار الإداري الإلكتروني وفقا لهذه التعاريف ما هو إلا إفصاح جهة الإدارة عن إرادتها المنفردة الملزمة بما لديها من سلطة عامة عبر وسائل إلكترونية حديثة مرتبة أثارا قانونية معينة و حسب هذا التوجه فهو لا يختلف عن القرار الإداري العادي الذي يصدر بالصورة التقليدية إذ لا بد أن تتوافر فيه شروط صحته من أنه عمل قانوني يصدر عن إرادة الإدارة المنفردة و يقصد من ورائه إحداث أثار قانونية معينة، بالإضافة إلى توافر أركان وجوده من خلال عدم مخالفة القانون و صدوره في شكل معين و يشتمل على سبب مشروع و صدوره عن الجهة المختصة بإصداره و التي ينبغي عليها تحقيق المصلحة العامة منه.⁴

1 مازن ليلو راضي، "القانون الإداري"، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية 2008 ص 158.

2 J.Rivero et J.waline, Droit administratif, Dollaz, 19^{eme} Edition, Paris 2002 P81.

3 محمد ربيع بن سعيد، "أشخاص القانون الخاص و إصدار القرار الإداري"، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية العلوم القانونية و الاقتصادية و الإجتماعية بطنجة، جامعة عبد المالك السعدي 2010 ص 12.

4 محماد البداوي، "القرار الإداري الإلكتروني"، مجلة المنارة للدراسات القانونية و الإدارية عدد 23 2018 ص 220.

ثانياً: خصائص القرار الإداري الإلكتروني: كما هو الحال في القرار الإداري التقليدي يجب توافر مجموعة من الخصائص في القرار الإداري الإلكتروني:

- فمن جهة أولى يتميز القرار الإداري انه عملاً إدارياً يصدر عن السلطة الإدارية العامة مركزية كانت أم لا مركزية ترايبية أم مرفقية و يشترط أن تكون السلطة مصدرة القرار وطنية لا أجنبية¹، و بصور القرار عن السلطة الإدارية العامة باعتمادها على الوسائل الإلكترونية يكفي لتحقيق الخاصية المتقدمة بالنسبة له و لا يؤثر في ذلك تكوينه المستحدث أو طريقة صدوره الجديدة لأن العبرة بمن أصدره.²

- من جهة ثانية يتميز القرار الإداري بأنه عملاً انفرادياً وليد إرادة الإدارة وحدها أي أنها أي أن الأمر يتطلب أن يصدر القرار الإداري الإلكتروني بالإرادة المنفردة للإدارة التي تتجسد في إنفرادها بإعداده إلكترونياً و توقيعه و إصداره بذات الوسائل دون أن تشترك معها أي إدارة أخرى.³

- من جهة ثالثة يتميز القرار الإداري بأنه عمل قانوني تسعى الإدارة من خلاله إلى ترتيب أثراً قانونياً عاماً أو خاصاً بحسب ما إذا كان القرار تنظيمياً أو فردياً و يتمثل هذا الأثر في إنشاء مركزاً قانونياً أو تعديله أو إلغائه، وبناءً عليه فإنه طالما قصدت الإدارة ترتيب أثراً قانونياً على قرارها الصادر بالوسائل الإلكترونية فإن صفة العمل القانوني تتحقق لهذا القرار.⁴

1 محمد سلمان نايف بشير، "النفاذ الإلكتروني للقرار الإداري- دراسة تطبيقية مقارنة-"، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق جامعة عين شمس، مصر 2015 ص 41.

2 محمد البداوي، المرجع السابق ص 220.

3 ثروت بدوي، "القرارات الإدارية"، دار النهضة العربية القاهرة بدون طبعة 1994 ص 4.

4 محمد البداوي، المرجع السابق ص 220.

ثالثاً: وسائل العلم بالقرار الإداري الإلكتروني: يعرف النشر الإلكتروني للقرار الإداري بأنه: "عملية إجرائية ذات طابع برمجي تهدف لنقل العلم بالقرار الإداري إلى الجميع عبر الوسائل التي يتيحها الواقع الإلكتروني"، فهو يقوم على مجموعة من الإجراءات الإلكترونية التي يتولى مباشرتها الموظف الفني المكلف من قبل جهة الإدارة، تعتمد نقل مستند القرار من جهاز الحاسوب و وضعه على شبكة الانترنت بغرض تمكين الجميع من الإطلاع عليه مبنية على تسلسل إجرائي دقيق يتولى الحاسوب تنفيذه في ضوء الأوامر المدخلة إليه من قبل هذا الموظف كما هو الحال في النشر الورقي بالطرق التقليدية.¹

فالنشر بالكيفية المشار إليها أعلاه يدل على أننا أصبحنا أمام حقيقة جوهرية تتمثل في إيصال العلم بمضمون القرارات الإدارية دون استخدام الحبر و الأوراق خلافا لما اعتادت عليه الإدارة منذ فترة طويلة كما أنه له دلالاته بتحديد مدى اختصاص الجهة الإدارية بإصدار القرار من عدمه انطلاقاً من أنه يكشف مدى احترام قواعد الاختصاص بإصدار القرار الإداري بالنظر إلى جهة الإدارة المالكة لصفحة الويب أو عنوانها و كذلك الشاشات الإلكترونية و مكان تواجدها.²

يجب التفرقة بين النشر و التبليغ على أساس أن الأول يرتبط بقرارات تنظيمية عامة و مجردة لا تؤثر بشكل مباشر في المراكز القانونية للأفراد لذلك يتم الاكتفاء بنشرها و بتحقيق العلم الافتراضي بها، أما التبليغ فيرتبط بالقرارات الإدارية الفردية التي تؤثر بشكل مباشر في هذه المراكز و من ثم يتعين توافره بالنسبة إليها و لا يكفي نشرها لأنه يشترط في العلم المرتبط بها أن يكون حقيقياً و ليس مجرد افتراضي.³

1 محمد البداوي، المرجع السابق ص 227.

2 أشرف محمد خليل حمادة، "القرار الإداري الإلكتروني"، دورية الفكر الشرطي، الإمارات العربية المتحدة، المجلد 25، العدد 99، أكتوبر 2016 ص 83.

3 محمد البداوي، المرجع السابق ص 228.

كما هو واضح فإن التبليغ الإلكتروني للقرار الإداري يستهدف إنجاز ثلاث خطوات رئيسة تتمثل في إرسال القرار الإداري و من ثم استلامه و وصوله إلى صاحب الشأن في شكل المستند الإلكتروني لا الورقي وهو ما يعني حيازته فعليا للقرار و الوقوف على مضمونه بصورة جيدة.¹

تطبيقا لما تقدم فإنه يتعين اللجوء لوسائل قادرة على إرسال القرار الإداري من جانب الإدارة و استلامه من جانب الأفراد في آن واحد حتى تكتمل دائرة الإعلان و يتوافر العلم اليقيني و التبليغ الذاتي بالقرار قياسا على الحالة التقليدية التي يبنى فيها التبليغ على الإرسال و الاستلام، و بمعنى آخر لا بد من استخدام وسائل تؤدي في النهاية إلى امتلاك الأفراد للقرار الإداري في صورة مستند إلكتروني على جهاز الحاسوب أو بريدهم الإلكتروني أو هاتفهم المحمول.²

رابعاً: إثبات نفاذ القرار الإلكتروني: إن إثبات النشر الإلكتروني للقرار الإداري لا يأتي بجديد على صعيد القاعدة العامة المتعلقة بتحديد الطرف الذي يتولى عبء الإثبات في هذا المقام، حيث تلتزم الإدارة بإثبات قيامها بنشر القرار الإداري عبر صفحات الانترنت المخصصة لذلك أو من خلال الشاشات المرئية الموجودة بداخل مقارها على أن يكون ذلك وفقا لما يتناسب مع طبيعة هذه الوسائل الجديدة و هو ما يعني أن الاختلاف يكمن فقط في آلية الإثبات مع بقاء القاعدة العامة على حالها دون تغيير.³

1 محماد البداوي، المرجع السابق ص 229.

2 أمل جاب الله، "أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية- دراسة قانونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2013 ص 105.

3 سليمان محمد الطماوي، "الوجيز في القضاء الإداري- دراسة مقارنة"- منشورات عين شمس مصر 1982 ص 178.

يكشف التزام الإدارة بإثبات نفاذ قرارها الذي صدر في شكل المستند الإلكتروني عن اعتمادها على الكتابة الإلكترونية في إرساء وجود هذا القرار و تحقيق نفاذه الأمر الذي يحيل على تطور نظرية الدليل الكتابي و حلول الكتابة الإلكترونية محل نظيرتها الورقية في مجال الإثبات و لا شك في أن هذا التطور جاء نتيجة للتطور العام الذي أصاب وسائل الإثبات بعد ظهور وسائل الاتصال الحديثة والاستناد إليها في إنجاز الأعمال و التصرفات القانونية.¹

و نشير إلى أن حجية البريد الإلكتروني في تحقيق العلم بالقرار الإداري مبني على المرونة التي تلازم إرادة المشرع في النظام القانوني التقليدي، والتي تؤدي إلى عدم تقييد الإدارة بطريقة معينة لتحقيق واقعة العلم بالقرار، ويترك لها حرية اختيار الطريقة المناسبة و لا يوجد ما يمنع الإدارة من أن تستحسن هذه الطريقة الجديدة و تعتمد عليها ما دامت لا تخرج عن ضوابط التبليغ بالقرار الإداري و لا تشكل خروجاً عن مقتضاه و غايته.²

الفرع الثالث: التوقيع و التوثيق الإلكتروني

يتجه الواقع العملي إلى إدخال طرق ووسائل حديثة في التعامل لا تتفق تماماً مع فكرة التوقيع التقليدي، وفي ظل هذه الظروف قد لا نجد التوقيع التقليدي له مكان أمام انتشار نظم المعالجة الإلكترونية للمعلومات، التي بدأت تغزو العالم وتعتمد اعتماداً كلياً على الآلية، ولا مجال للإجراءات اليدوية في ظلها.³

1 محماد البداوي، المرجع السابق ص 231.

2 محمد سليمان نايف بشير، المرجع السابق ص 751.

3 بلقاسم حامدي، "إبرام العقد الإلكتروني"، أطروحة دكتوراه في العلوم القانونية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة 2015 ص 209.

أولاً: تعريف التوقيع الإلكتروني: عرف قانون الاونيسترال التوقيع الإلكتروني بأنه: "يعني بيانات في شكل الكتروني مدرجة في رسالة بيانات، أو مضافة إليها أو مرتبطة بها منطقياً، يجوز أن تستخدم لتعيين هوية الموقع بالنسبة إلى رسالة البيانات، ولبيان موافقة الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات".¹

ومع العلم أن التوقيع الإلكتروني ليس توقيعاً بالمعنى التقليدي المتصور له دائماً، ولكنه يعرف فنياً بأنه: "هو اصطلاح يطلق على عملية متعددة الخطوات تتضمن تشكيل وإنشاء رسالة الكترونية، وتشفيرها واختصارها إلى مجموعة من الأرقام أو الخانات الرقمية التي تشكل في نهاية المطاف ما يمكن وصفه بالبصمة الإلكترونية والتي تكون مميزة وفريدة، ومن ثم إرسالها إلى الشخص المستقبل الذي يمكن له من خلال استعمال برامج حاسوبية على جهازه من التوثيق من الرسالة من حيث مضمونها وشخصية مرسلها وسلامة الرسالة من أي تغيير أو تعديل أو تزوير منذ لحظة مغادرتها جهاز المرسل وحتى فتحها من قبل المستقبل".²

ثانياً: تعريف التوثيق الإلكتروني: ويقصد بالتوثيق مجموعة من الإجراءات المعتمدة أو المقبولة تجارياً أو المتفق عليها بين الأطراف بهدف التحقق من أن قياداً (توقيع الكتروني) لم يتعرض إلي أي تعديل من تاريخ التحقق منه وفق إجراءات التوثيق المعروفة، ولا يكون للتوقيع أي حجية إلا عندما يكون موثقاً، حيث أن التعامل في الشبكات الإلكترونية المفتوحة (الانترنت) وما شابه ذلك، يكون عرضة للاختراق والتزوير من قبل المتمرسين في اختراق الأعمال الإلكترونية ولا يمكن مواجهة مثل هذه إلا من خلال جملة معتمدة تعمل على توثيق التوقيع الإلكتروني حفاظاً على حقوق ومصالح الأفراد والمؤسسات التي تستخدم التوقيع الإلكتروني.³

1 رشدي محمد السعيد، "حجية وسائل الإتصال الحديثة في الإثبات"، دار النهضة العربية القاهرة ب س ن ص 39.

2 المومني عمر حسن، "التوقيع الإلكتروني و قانون التجارة الإلكترونية"، دار وائل للنشر و التوزيع عمان، ب س ن، ص 51.

3 مجلة الإقتصاد الإسلامي، الصادرة عن بنك دبي العدد 226 أبريل 2000 ص 25.

ثالثاً: صور التوقيع الإلكتروني: أوجدت التقنيات الحديثة صوراً عديدة من التوقيعات الإلكترونية لمحاولة استيفاء التوقيع الإلكتروني للشروط اللازمة توافرها في التوقيع التقليدي وبالتالي اعتماده والاعتداد به قانوناً.

1- التوقيع البيومتري: يتم التوقيع البيومتري بأحد الخواص المميزة لكل شخص، أي استخدام هويته، لذا يطلق عليه التوقيع بالخواص الذاتية، تعتمد هذه الصورة على حقيقة علمية هي أن لكل شخص صفات ذاتية خاصة به تختلف من شخص إلى آخر تتميز بالثبات النسبي، فالصفات الجسدية أو البيومترية التي يعتمد عليها التوقيع البيومتري متعددة من أهمها: البصمة الشخصية، بصمة شبكية العين، بصمة الصوت، بصمة الشفاه، خواص اليد البشرية، التوقيع الشخصي.....¹

2- التوقيع بالقلم الإلكتروني: التوقيع بالقلم الإلكتروني هو طريقة حديثة من طرق التوقيع البيومتري ويتم هذا التوقيع بقيام الشخص بالتوقيع على شاشة جهاز الحاسب الآلي باستخدام قلم الكتروني خاص، يستوجب جهاز حاسب آلياً ذا مواصفات خاصة تمكنه من أداء مهمته في النقاط التوقيع من شاشته.²

3- التوقيع عن طريق البطاقة المقترنة بالرقم السري (التوقيع الكودي): غالباً ما يرتبط التوقيع السري بالبطاقات البلاستيكية والبطاقات المغنطة وغيرها من البطاقات الحديثة المشابهة والمزودة بذاكرة الكترونية، ويتم توقيع التعاملات الإلكترونية وفقاً لهذه الطريقة باستخدام مجموعة من الأرقام أو الحروف أو كليهما، يختارها صاحب التوقيع لتحديد شخصيته ولا تكون معلومة إلا له وللمن يبلغه به، وتسمى هذه الطريقة بالإنجليزية اختصاراً "P.I.N".³

1 بلفاسم حامدي، المرجع السابق ص 213.

2 المرجع نفسه ص 214.

3 المرجع نفسه ص 214.

4- التوقيع الرقمي: التوقيع الرقمي عبارة عن أرقام مطبوعة تسمى "HASH" لمحتوى المعاملة التي يتم التوقيع عليها بالطريقة ذاتها أي باستخدام الأرقام.

يتم الحصول على التوقيع الرقمي عن طريق التشفير "Le cryptographic" بتحويل المحرر المكتوب والتوقيع الوارد عليه من نمط الكتابة العادية إلى معادلة رياضية باستخدام مفاتيح سرية وطرق حسابية معقدة "لوغاريتمات"، يمكننا القول أن المرسل يستخدم المفتاح الخاص لتوقيع الوثيقة الكترونياً بصورة مشفرة والمستقبل يتحقق من صحة التوقيع عن طريق استخدام المفتاح العام للمرسل لفك الشفرة.¹

رابعاً: الأثر القانوني العام للتوقيع الإلكتروني في الإثبات: نصت المادة (7/أ) من القانون النموذجي للأونسترال على أنه: "يعتبر السجل الإلكتروني والعقد الإلكتروني والرسالة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني منتجا للآثار القانونية ذاتها المترتبة على الوثائق والمستندات الخطية والتوقيع بموجب أحكام التشريعات النافذة من حيث إلزامها أو صلاحيتها للإثبات".²

إضافة لما تقدم فإن قانون المعاملات الإلكتروني قد أعطي التوقيع الإلكتروني الأثر القانوني نفسه الذي يتخذ في التوقيع العادي من حيث إلزامه لصاحبه فإنه أعطاه أيضاً الأثر نفسه في ما يتعلق بصلاحيته في الإثبات.³

1 بلقاسم حامدي، المرجع السابق ص 215.

2 المادة (7/أ) من القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية (الأونسترال) لسنة 1996.

3 محمد زين العابدين أحمد، "التوقيع الإلكتروني و أثره في إنفاذ العقود الإلكترونية- دراسة مقارنة"- رسالة ماجستير، كلية الشريعة و القانون جامعة أم درمان الإسلامية 2013 ص 130.

وعليه فإن القاعدة العامة انه إذا أدى المحرر الإلكتروني ذات المهمة الثبوتية للمحرر التقليدي فلا يوجد ما يمنع منطقياً من الاعتراف له بذات القوة الثبوتية وذلك إعمالاً لمبدأ التساوي في إجراء ذات المهمة وهذا المبدأ أقرته المادة (7/ب) من القانون التجارة الإلكترونية الصادرة عن لجنة الأمم المتحدة للتجارة الإلكترونية والعديد من التشريعات المقارنة و التي جاءت في الآتي: "ويؤدي المحرر الإلكتروني ذات المهمة الثبوتية للمحرر التقليدي إذا عين الشخص الذي صدرت عنه الكتابة ، ولأداء هذه المهمة يتعين أن يتم إعداد الكتابة وحفظها بصورة تكفل سلامتها".¹

إن الأمر يختلف في المعاملات الإلكترونية عنه في السندات العادية، فمن المعلوم أن التوقيع الإلكتروني ليس له حجية إلا إذا كان موثقاً هذا ما اتفقت عليه جميع التشريعات التي أصدرت قوانين لتنظيم التجارة الإلكترونية وإجراءات التوثيق تتم بطريقة معينة و محددة ينص عليها القانون على المعاملة الإلكترونية قدراً كبيراً من الثقة والحماية²، لهذا يشترط لحجية التوقيع الإلكتروني أن يكون موثقاً بشهادة تصديق صادرة عن جهة مرخصة، فحجية التوقيع الإلكتروني مرتبطة بحجية شهادة التصديق الإلكترونية، بعبارة أخرى يفقد التوقيع الإلكتروني أو المحرر الإلكتروني بصفة عامة أثره القانوني إذا لم يكن موثقاً بشهادة تصديق، أو كانت شهادة التصديق صادرة عن جهة غير مختصة.³

1 المادة (7/ب) من القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية (الأونسترال) لسنة 1996.

2 علاء محمد نصيرات حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات"، دار الثقافة للنشر بيروت 2005 ص 160.

3 بلقلم حامدي، المرجع السابق ص 257.

المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية

يتسم مصطلح الخدمة العمومية بالمرونة التي تجعله يتحمل أكثر من معنى، إذ أن مجال الخدمات وإن اتخذ في صفته العمومية والتي تعني إنفراد السلطات العمومية في الدولة كأصل عام بتقديم هذه الخدمات لطالبيها، إلا أنها تختلف من حيث طبيعتها، شكلها، الهيئة المكلفة بتقديمها.

تعرف الخدمة العمومية على أنها: "كل نشاط (تصرف، عمل) يتم اعتباره نافعا من طرف الجماعة ولصالحها، وهو نشاط مضمون حتى عندما تؤدي معايير المردودية المالية إلى التخلي عنه"¹.

حسب القانون الإداري الفرنسي الخدمة العمومية: "هي التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة و يتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام"².

أما مصطلح الخدمة العمومية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية فيمكن القول أنها قدرة الأجهزة العمومية على تبادل المعلومات في ما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين أو لقطاع العام من جهة أخرى وذلك بسرعة وتكلفة منخفضة عبر شبكة الانترنت، مع ضمان سرية و أمن المعلومات المتناقلة في أي وقت أو أي مكان³.

1 C : D. Echaude maison, dictionnaire d'économie et services sociales, Edition Nathan, France 1998 P 398.

2 المرسي السيد حجازي، "إقتصاديات المشروعات العامة - النظرية و التطبيق" - الإسكندرية الدار الجامعية 2004 ص 29.

3 محمد صدام جبر، "الموجة الإلكترونية القادمة"، مجلة الإداري عدد 91 عمان 2002 ص 21.

الفرع الثاني: خصائص الخدمة العمومية

الخدمات العمومية متنوعة فالبعض منها ذو طابع إداري والبعض الآخر ذو طابع صناعي وتجاري إضافة إلى هذا الاختلاف هناك خطوط مشتركة مميزة للخدمة العمومية هي:¹

أولاً: منطق المصلحة العامة: لكي يصل نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العمومية يجب أن يخضع لثلاثة قواعد موضوعية من قبل المفكر رولاند وهذه القواعد هي:

- مبدأ المساواة أمام فئتين: فئة مستعملة للخدمة العمومية و فئة غير مستعملة للخدمة العمومية، لكن لها علاقة بها.

- مبدأ الاستمرارية: الذي يعني ضمان استمرارية الخدمة العمومية بصورة منتظمة وبدون انقطاع مهما كانت الظروف.

- مبدأ الملائمة: الذي يعني ضرورة تكيف وانسجام الخدمة مع رغبات الجمهور و البعض من الكتاب اقترحوا إضافة قاعدتين أخريين هما:

- مبدأ الحيادية: الذي يعني أن تستغل الخدمة العمومية بالأخذ بعين الاعتبار فقط المصلحة العمومية دون أي اعتبارات أخرى.

- مبدأ المجانية: والذي يعني أن تقدم الخدمة العمومية بدون مقابل.

1 دلال سويبي، "نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2012 ص 42-43.

ثانياً: غياب منطق السوق: المؤسسة الخاصة لا تجلب مواردها إلا من السوق و لذلك تعتبر ارتفاع وضخامة مبيعاتها كمؤشر لكفاءتها وحسن تعاملها مع السوق، أما الخدمة العمومية ذات الطابع الإداري في الحقيقة ليس لها سوق لأنه ليس لها ما تبيع بالمعنى الحقيقي، ولذلك فقرار التعامل مع الخدمة الإدارية ليس في أي حال من الأحوال قرار شراء، بينما الخدمة العمومية ذات الطابع الصناعي و التجاري فرغم كونها تتمتع بعلاقة سوقية مع مستعمليها الذين يعتبرون حسب المنطق الاقتصادي " زبائن " و رغم ذلك لا يمكن اعتبار كثرتهم كمعيار لكفاءتها نظراً لكون هؤلاء الزبائن خاضعين ولا خيار ولا بديل لهم أمام التعامل مع الخدمة العمومية.¹

الفرع الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في عصرنة الخدمة العمومية

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حلقة جديدة ضمن أساليب التطوير الإداري الحديث، إذ يؤدي الاعتماد على هذا البديل إلى إحداث سلسلة من التغيرات المتلاحقة، بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية وتحسين أنشطة المؤسسات العمومية التي تضطلع بالأنشطة والمهام الخدمية.²

ولقد غيرت الثورة الرقمية بشكل جذري الوسائل والقنوات المستخدمة من قبل الحكومات لتسيير علاقاتها مع مختلف الأطراف، حيث كانت القنوات التقليدية للاتصال تتضمن: الاتصال وجهاً لوجه، الهاتف، رسائل البريد العادي، في حين أن الوسائل الحديثة تتضمن المواقع الإلكترونية، الخدمات عبر الهاتف النقال (الرسائل القصيرة، مواقع الإنترنت والتطبيقات)، نقاط الخدمة العمومية مثل الأكشاك الإلكترونية ...³

1 دلال سويسبي، المرجع السابق ص 43.

2 عبد الكريم عشور، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة 2010 ص 64.

3 Jyouti choudrie, Vishanth Wecrathodg, Stephen Jones, Realizing E-government in the UK, rural and urban challenges, Journal of Enterprise information management Vol 18, Iss5, 2005 P 568.

بالإضافة إلى تكنولوجيات إدارة المعرفة التي سهلت عملية رقمنة الوثائق الإدارية و حوسبتها و تشكيل قواعد البيانات الحكومية و أتمتها.¹

أولاً: أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية: التوجه الحالي في عالم اليوم هو اعتبار الخدمة العامة حقاً أساسياً لكل المواطنين وأن النهوض بمستوى الخدمات العامة من قبل الجهات الحكومية يبدأ بتطوير هذه الخدمات من خلال البحث المنهجي عن المكونات الأساسية للجودة وكيفية تحقيقها في المنظمات العامة.²

يظهر جلياً أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية من خلال ما يلي:³

- ترشيد الخدمة العمومية: إن ترشيد الخدمة العمومية يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن، الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال لكافة إدارات الدولة تستطيع إنابة عن المواطن ومتابعة كافة تعاملاته بما فيها تلك التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال إلى إدارة أخرى لمتابعة تعاملاته.

- الدقة و السرعة والاستجابة واحترام المواعيد: ويتحقق ذلك من خلال انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد من خلال تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المماثلة.

1 Hakikur Rahman, Social and political implication data mining Knowledge management in E-government, Information science reference, New York, United states of America 2009 P 18.

2 ليث سعد الله حسين إبراهيم، "الحكومة الإلكترونية و تأمين الخدمات و أداء متميز لمستقبل الإدارة العامة- إمكانيات و متطلبات التطبيق-"، المجلة العربية للإدارة عدد 20 2004 ص 117.

3 إلياس الشهاد و آخرون، "تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية و المالية عدد 03 الجزائر 2016 ص 131.

- تقليص تكاليف الخدمة: وذلك عبر اتصال على الخط دون الانتقال و اعتماد النوافذ أو الشباك الإلكتروني.

- الحفاظ على الأموال العمومية: وذلك من خلال مكافحة الفساد وتقريب الإدارة من المواطن.

- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمات العمومية يؤدي ذلك إلى إمكانية ماسة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.¹

ثانيا: أثر الإدارة الإلكترونية في دعم إدارة العلاقة مع المواطن: تعتبر شبكة الإنترنت بوجه عام أداة جديدة لتقوية الأسس و القواعد التقليدية للسلوك السياسي و للحكومة،² و لقد اهتم علماء الإدارة العمومية - وبالأخص في مجال الحكومة الإلكترونية - بدراسة الوسائط التكنولوجية ودورها في دعم التفاعلية ما بين الحكومة وزبائنها من مواطنين و مؤسسات اقتصادية وحكومية، هذه الوسائط تتضمن مختلف شبكات التواصل الاجتماعي وسائر تكنولوجيات الويب.

يشير مصطلح "شبكات التواصل الاجتماعي" إلى جملة المواقع الإلكترونية و الأدوات التي تسهل التفاعل بين مستخدميها بفضل ما توفره من فرص لتقاسم المعلومات و الآراء و الاهتمامات، هذا التفاعل من خلال تلك الوسائل والأدوات أصبح جزء رئيسيا من الحياة اليومية للأفراد في المجتمعات المعاصرة، كما بدأت تتوغل بشكل تدريجي في القطاع العمومي، وهو ما أفرز ظهور مصطلح "الحكومة الاجتماعية (s-government)."³

1 عبد الكريم عشور، المرجع السابق ص 66.

2 Manaf Kosai abdul aziz, Perception towards E-democracy, Doctoral dissertation presented in partial fulfillment of the requirement for the degree of doctor of philosophy, International Islamic university Malaysia October 2005 P .

3 Gohar ferozkhan et al, From E-government to social government twitter use by .Korea's central government on line information review, Vol 38, Iss 2004 P 95-96

الذي يقصد به أن الهيئات الحكومية المختلفة و الإدارات العمومية على اختلاف مستوياتها تفتح لها حسابات على شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة، تتواصل من خلالها مع المواطنين و تستمع إلى انشغالاتهم و تناقش معهم القضايا المرتبطة بالمهام الموكلة لكل هيئة منها، بل إن كثيرا من المسؤولين السامين في دول كثيرة أصبحوا يتواصلون مع شعبهم عبر صفحاتهم الشخصية على مختلف الشبكات.¹

ولعل من أهم مزايا التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال هو الجمع والدمج بين الأشخاص والمعلومات و العمليات عن بعد، فوصول الهيئات الحكومية إلى المواطنين ووصولهم إليها أصبح متاحا في كل وقت و من أي مكان، كما أصبحت البيانات - التي كانت مكدسة و متخفية في الورق، والتي لم تكن تلقى اهتماما كبيرا - متاحة و معروفة المكان، فهي بحق ثورة في التنظيم و السلوك الإداريين، فبدل إلزام المواطن في الحكومة الكلاسيكية بالحضور في ساعات محددة أمام المكتب العمومي للخدمة، أصبح بمقدوره اليوم الذهاب إلى واجهة معلوماتية متعددة الوظائف و الخدمات للحصول على الخدمة المطلوبة وإجراء الاتصالات وإنهاء المعاملات مع أية هيئة إدارية من خلال تلك البوابة، فالتكنولوجيا أعطت بعدا معنويا لما يعرف بالمكتب الأمامي (Front office) و المكتب الخلفي (Back office).²

1 Gohar ferozkhan et al, op cit P 96.

2 J.E.J Prins, Designing E-government Kluwer law international Netherland, 2nd Edition 2007 P 11.

المبحث الثاني: الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين النص و التطبيق

استعرضنا فيما سبق المشكلات التي تواجه إرساء قواعد تطبيق الحكومة الإلكترونية و رؤى تطبيقها فكما زادت الفجوة بين ما يجب تطبيقه و نظرية تطبيق الحكومة الإلكترونية زادت احتمالات فشل الحكومة الإلكترونية فهذه الفجوة تعني اختلاف سمات النموذج المقترح الذي يطرحه المديرون الحكوميون عن الحكومة الإلكترونية الحكومية و متطلبات الواقع الدافع الذي يعملون فيه فهم يطرحون نموذجا طموحا و يشرعون في تنفيذه إلا أن الواقع لا يستجيب لطموحاتهم.

كلفت الحكومة الجزائرية وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام بوضع وتسيير السياسة الوطنية لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال، كما أبرمت شراكات تعاونية مع هيئات دولية لتحسين وضعية هذه التكنولوجيات في البلد.¹

أصدرت الحكومة في سنة 2000 قانونا جديدا يخص قطاع الاتصالات، وعلى إثره تم إنشاء مؤسستين منفصلتين هما "اتصالات الجزائر" و "بريد الجزائر"، وتم استحداث هيئة ضبط مستقلة للقطاع هي "سلطة الضبط للبريد و الاتصالات" (ARPT)²، بالإضافة إلى تعاون الوزارة مع البنك الدولي في سنة 2002 في إطلاق مشاريع لتحسين الوصول الإلكتروني لجميع الأطراف³، وأطلقت الحكومة في سنة 2003 مشروعا يهدف إلى إتاحة الوصول للجميع من خلال برنامج "كمبيوتر لكل أسرة" (OUSRATIC)، تزامن ذلك مع فتح قطاع الاتصالات خصوصا سوق الهاتف النقال، ليتزايد على إثر ذلك عدد مستخدمي الهاتف الإنترنت و تزايد انتشار مقاهي الإنترنت وبالخصوص في المناطق الحضرية.⁴

1 Boutkhil Guemide ,Chellali Benechaiba, Founding an E-government in 1 Algeria by 2014 : Prospects and constraints for implementation, Proceedings of the international conference for E-democracy and open government, Edition Danube Unuversity krews, Austria 3-4 May 2012 P 268-270.

2 Idem.....

3 Idem.....

4 Idem.....

إلا أنه ورغم الإصلاحات التي باشرتها الجزائر و الاستثمارات المالية المعتبرة منذ مطلع الألفية، فإن المؤشرات المختلفة لمجتمع المعلومات و اقتصاد المعرفة تشير إلى أن الجزائر - إلى غاية سنة 2008 - تعرف تأخرا كبيرا في المجال الرقمي مقارنة بالتطور المتسارع الذي يشهده العالم¹، وهو ما يجعل بروز مبادرة استعجاليه لتبني إستراتيجية وطنية لتدارك هذا التأخر و تقليص الفجوة الرقمية ضرورة وطنية.

المطلب الأول: إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في الجزائر

الفرع الأول: لمحة عن مشروع الجزائر الإلكترونية

توجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو الدخول في عصر المعلومات و مواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف المؤسسات الحكومية و منظمات الخدمة العامة التي تبنت إحداث سلسلة من التغيرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية، ومن ثم الخدمات العامة الإلكترونية بحثا عن سبل لترشيد الخدمة العمومية.

و يرتبط الارتقاء بمستوى تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمطلب أساسي و هام في كل إستراتيجية إلكترونية لأي دولة بضرورة وجود سياسة وطنية ثم بالتكنولوجيا وإدارتها، وبالنسبة للجزائر كان هناك توجه نحو بناء قدرات محلية في مجال التكنولوجيا الحديثة، وهو ما يبرر ضرورة وجود سياسة وطنية لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وتوظيف هذه السياسة لكي تكون قادرة على منح حلولاً مدروسة و مخططة وشاملة لمختلف الميادين و تحمل رؤى مستقبلية وإستراتيجية بعيدة المدى.²

1 علي سدي، "متطلبات الانتقال إلى الاقتصاد القائم على المعرفة- عرض لبعض التجارب الدولية مع الإشارة لحالة الجزائر"، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الثامن، إدارة التغيير و مجتمع المعرفة، جامعة الزيتونة الأردن 21-24 أفريل 2008 ص 27.

2 عبد الفتاح علاوي و آخرون، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية التجربة الجزائرية"، الملتقى العلمي حول جودة الخدمة الإلكترونية في ظل الحكومة الإلكترونية حالة البلدان العربية، جامعة محمد بوقرة بومرداس 29-30 أكتوبر 2014 ص 12-13.

أطلقت الحكومة الجزائرية سنة 2008 مشروعاً أطلق عليه " مبادرة الجزائر الإلكترونية 2013 "، واستحدثت لجنة سميت "اللجنة الإلكترونية" تحت وصاية رئيس الحكومة، كلفت بصياغة المحاور الكبرى للمشروع، أصدرت هذه اللجنة في ديسمبر 2008 مطبوعة من 44 صفحة معنونة ب "الجزائر الإلكترونية 2013"، حددت فيها إستراتيجية التحول إلى الجزائر الرقمية، وتضمنت الخطوط العريضة التي يجب العمل عليها من أجل تنفيذ المشروع، وتمحورت هذه البنود حول تطوير البنية التحتية للإعلام و الاتصال، وتطوير الاقتصاد الرقمي والكفاءات البشرية وتخصيص الموارد البشرية وتحديث المنظومة التشريعية.¹

ونظراً لأهمية هذه المطبوعة التي تعد مرجعاً لتقييم الحكومة الإلكترونية في الجزائر، فيرى الباحث ضرورة تحليلها و تلخيص مضمونها.

الفرع الثاني: أبعاد رؤية إستراتيجية الحكومة الإلكترونية

مشروع كبير مثل الحكومة الإلكترونية يتطلب وجود رؤية إستراتيجية شاملة وأهدافاً إستراتيجية قابلة للتحقيق في المدى الزمني المستهدف، فالرؤية الإستراتيجية هي المظلة التي تطوي أهم مجالات العمل أبعاد التخطيط الإستراتيجي للأنشطة الجوهرية المطلوب تنفيذها للوصول إلى الأهداف المنشودة، توجد أبعاد ثلاثة لرؤية الحكومة الإلكترونية التي تسهم في تقديم فهم أدق لمفهومها و رسالتها و أهدافها و تتمثل هذه الأبعاد في:²

1 عبد الحكيم حطاش، "دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة سطيف 2018، ص 01، 219-220.

2 سعد غالب ياسين، "الإدارة الإلكترونية"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع عمان، ب س ن، ص 202.

أولاً: بعد المواطن: ما الذي يريده المواطن من الحكومة (Bikson and Panis 1999)؟ من المؤكد أن المواطن يريد الحكومة أن تعمل بنفس الطريقة التي تعمل بها منشآت الأعمال الخاصة، فالمواطن يتطلب الحصول على الخدمات التي تقدمها المصالح و الأجهزة الحكومية أي أن المواطن يطلب الوصول الملائم و الفوري للخدمات العامة طوال الوقت، خلال كل أيام الأسبوع أينما وجد بغض النظر عن مكان تواجه ووقت ذلك.¹

بصفة عامة هذه الخدمات الأساسية وغيرها وما يرتبط بها من معلومات ومعاملات يومية مستمرة مع فئات المجتمع المختلفة يتم نقلها من خلال الحكومة الإلكترونية إلى خدمات إلكترونية فورية يتم توصيلها عبر شبكات الإنترنت الحكومية وشبكة الإنترنت التي يرتبط بها المواطن، ومن ثم، أو من « المنزل » يمكن الحصول على هذه الخدمات بسهولة ومرونة من أو نقاط الخدمة الإلكترونية الحكومية في دوائر، « الأكشاك الإلكترونية » البريد والاتصالات، أو حتى من أي مكان آخر، لأن هذا الأمر يعتمد على مستوى تطور تطبيقات الحكومة الإلكترونية ونمط توزيع المعاملات الإلكترونية للمستفيدين.²

ثانياً: بعد الأعمال: يتمثل هذا البعد في طريقة مساهمة الحكومة في تحسين مناخ العمل و توفير مزايا للأعمال، ولهذا لا بد أن تقوم نظم الحكومة الإلكترونية باستيعاب معظم هذه الأدوار، وبخاصة تعزيز الشراكة بين الحكومة والأعمال بما يساعد شركات القطاع الخاص على تحقيق أفضل مستويات النجاح وتنمية وتطوير قدراتها على الإنتاج والتسويق والمنافسة في الأسواق المحلية.³

1 محمود القدوة، "الحكومة الإلكترونية الإدارة المعاصرة"، دار أسامة للنشر و التوزيع عمان الأردن ط1 2010 ص 36-37.

2 سعد غالب ياسين، المرجع السابق ص 204.

3 محمود القدوة، المرجع السابق ص 37.

وتستطيع الحكومة الإلكترونية التي تستند إلى قاعدة تقنية متطورة ونظم معلومات محوسبة وشبكات اتصالات رقمية من تلبية احتياجات قطاع الأعمال بسرعة ومرونة وشفافية، وتقديم الخدمات والمعلومات ومستلزمات العمل بكفاءة مهنية عالية، ويمكن أن توفر مبادرات الحكومة الإلكترونية الموجهة نحو توظيف قدرات الإنترنت وتكنولوجيا الشبكات، ودمج هذه التقنية مع قواعد البيانات الحكومية بيئة إلكترونية محفزة لكل أنواع الاستثمار، وبصورة خاصة استقطاب الاستثمار الأجنبي المباشر، فالحكومة الإلكترونية هي أداة التغيير والتحديث الجذري للخدمات العامة التي يتم تنفيذها وتوزيعها لتلبية احتياجات المستثمرين، وتلقى هذه الخدمات بمجرد إجراء نقرات بسيطة على الخيارات المتاحة للحكومة الإلكترونية في موقعها على شبكة المعلومات العالمية.¹

ثالثاً: بعد الحكومة: يوجد حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تنتقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة في كل يوم، ولذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق والوثائق الرسمية لتقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة، وتسريع وقت الإنجاز، ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة.²

فضلا عن ذلك، تقدم الحكومة الإلكترونية وسائل فعالة وديناميكية لتعزيز العلاقات الرسمية البينية في داخل مؤسسات وهيئات الحكومة من خلال توظيف البنية الشبكية للحكومة الإلكترونية في تنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة في وزارات مختلفة، مما ينعكس هذا على جودة العمل الوظيفي وتحسين الإنتاجية الإدارية.³

1 سعد غالب ياسين، المرجع السابق ص 205-206.

2 المرجع نفسه ص 204.

3 المرجع نفسه ص 205.

و تعمل الحكومة الإلكترونية الموجهة نحو المواطنين إلى دمج أساليب و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات السلكية و اللاسلكية و كافة أنواع الشبكات بالإضافة لقواعد و مستودعات البيانات لتفويض صلاحياتها لعمال المعرفة الذين يتمتعون بقدرات و مهارات راقية يمكنهم من خدمة المواطنين و الأعمال و التفاعل معهم لتحقيق أعلى مستويات الرضا والقبول لديهم.¹

الفرع الثالث: محاور إستراتيجية الحكومة الإلكترونية

استهلت اللجنة الإلكترونية مطبوعة المبادرة بمدخل بينت فيه أهمية الاستثمار في المعرفة وفي التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال في زيادة النمو الاقتصادي تحقيق التنمية في كل المجالات، مبينة أن تشييد مجتمع المعلومات وتأسيس الاقتصاد الرقمي يعتبران المدخل الرئيسي للتنمية الاقتصادية و الاجتماعية، كما بينت بالأرقام حجم الاستثمارات التي نفذتها الدول المتقدمة في مجال الرقمنة.²

أما عن واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر آنذاك فقد أقرت اللجنة بأن الجزائر لم تنتهج إستراتيجية واضحة و منسجمة من شأنها تجسيد مجتمع معلومات حقيقي و اقتصاد رقمي رغم أنها وفرت منذ سنة 2000 من خلال السياسة القطاعية للبريد و الاتصالات محيطا قانونيا و مؤسسيا محفزا على تحسين الاستفادة من خدمات الاتصالات خصوصا في مجال الهاتف النقال، كما أقرت بتأخر الجزائر في مختلف المؤشرات الرقمية، وهو ما يجعل من إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013" ضرورة قصوى من أجل تدارك التغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم.³

1 محمود القدوة، المرجع السابق ص 38.

2 عبد الحكيم حططاش، المرجع السابق ص 220.

3 المرجع نفسه، ص 220.

تتمحور خطة العمل هذه حول ثلاثة عشر (13) محورا رئيسيا، وقد فصلت المطبوعة محتوى كل محور ووضعته آنذاك، وحددت أهدافه الرئيسية والخاصة المزعم تحقيقها على مدى الخمس سنوات المقبلة (2008-2013) وضبط قائمة الإجراءات اللازمة لتنفيذها، سنلخص في العناصر الموالية محتوى هذه المحاور الثلاثة عشر:¹

أولاً: تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية:

رغم الاستثمارات المنجزة في مجال الإعلام و الاتصال خلال الخمس سنوات السابقة للإطلاق مبادرة "الجزائر الإلكترونية 2013"، إلا أن أعمال عصرنة الإدارة عن طريق وسائل الإعلام و الاتصال وتوفير الخدمات عبر شبكة الإنترنت لم تعرف التقدم المطلوب، والسبب في ذلك - حسب اللجنة الإلكترونية - هو غياب خطط عمل ذات أهداف محددة بوضوح، سواء على مستوى القطاعات أو على المستوى الوطني، وشددت اللجنة على أن قطاعات التعليم العام والبحث العلمي، التربية الوطنية والتكوين المهني ينبغي أن تكون بمثابة القوة الدافعة لتطوير مجتمع المعلومات في الجزائر، إلا أن الإحصائيات تشير إلى ضعف رقمنة هذه القطاعات إلى غاية 2008.²

ثانياً: تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات: إذ أضحى استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات و تمكينها، بالتالي الاستفادة من الفرص التي يتبعها السوق بشكل أوسع و فائق النشاط، كما أن ذلك يوفر مصادر دخل جديدة و يمكن من تحسين العلاقات مع الزبائن والشركاء و يساعد بشكل عام على تحقيق فاعلية أكبر بفضل استخدام نظم تسيير المعارف.³

1 عبد الحكيم حططاش، المرجع السابق ص 221.

2 المرجع نفسه، ص 221.

3 وزارة البريد، اللجنة الإلكترونية الجزائرية الإلكترونية، ملخص ديسمبر 2008 ص 08.

ونظرا لهذه المعطيات، ترى اللجنة أنه من أجل حمل الشركات على استخدام تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال من المهم أن يوفر لها شركاؤها (المصارف و الهيآت العمومية) خدمات إلكترونية.¹

ثالثا: تطوير الآليات و الإجراءات التحضيرية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال: بناء على تحليل اللجنة الإلكترونية لسير عملية "أسرتك" و نتائجها، خلصت إلى أن العملية لم تحقق أهدافها بسبب سوء إدارتها وانعدام التحكم فيها مجملا، حيث أنه إلى غاية 2008 كانت 2.5% من الأسر الجزائرية مجهزة - في آن واحد- بحاسوب و خط التوصيل بالإنترنت ذو التدفق السريع، وعلى هذا الأساس فإن اللجنة الإلكترونية وضعت ضمن أهداف المبادرة تعميم النفاذ إلى الإنترنت، وأصرت على ضرورة إعادة بعث برنامج "أسرتك" تحت مسمى "أسرتك 2"، وذلك بالنظر إلى الدراسات العديدة التي أثبتت نجاح برنامج "حاسوب لكل عائلة" عبر العالم.²

رابعا/ دفع تطوير الاقتصاد الرقمي: يتمثل الهدف الرئيسي المسطر ضمن هذا المحور في تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال تطويرا مكثفا.³ وبناء على ذلك، حددت اللجنة الهدف الرئيسي ضمن هذا المحور في دعم صناعات تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال وخصوصا صناعة البرمجيات - وهي تعتمد بشكل كبير على البحث والابتكار - مع توجيهها نحو تقليص الفجوة الرقمية بين فئات السكان أو بين المناطق، وذلك بأن تكون مضامين البرمجيات تناسب ثقافات وألسنة مجتمعنا، لذلك تعتبر اللجنة أن تطوير التطبيقات و البرمجيات و الخدمات ذات القيمة المضافة للحكومة الإلكترونية هو إحدى أولويات إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013".⁴

1 عبد الحكيم حططاش، المرجع السابق ص 222.

2 المرجع نفسه ص 223.

3 وزارة البريد اللجنة الإلكترونية الجزائر الإلكترونية، ملخص ديسمبر 2008 ص 09.

4 عبد الحكيم حططاش، المرجع السابق ص 224.

خامسا: تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة: تظطلع منشآت الاتصالات بدور محوري في تشييد مجتمع المعلومات و الاقتصاد المبني على المعرفة، وقد سجلت الاتصالات في الجزائر منذ سنة 2000 نموا معتبرا - لا سيما في كثافة استخدام الهاتف النقال - بفضل تطبيق أحكام القانون 2000 - 03¹ المؤرخ في 5 أكتوبر 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، إلا أن اللجنة الإلكترونية بعد دراسة الوضعية العامة للاتصالات في الجزائر تبين لها وجود نقائص عدة وضعفا في الاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، وعليه وضعت اللجنة جملة من العمليات التي سيتم تنفيذها خلال الفترة 2008 - 2013 في إطار تحسين الاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، وهي عمليات تتدرج ضمن تأهيل مستوى منشآت الاتصالات وتعزيز أمنها وتحسين نوعية الخدمات.

سادسا: تطوير الكفاءات البشرية: إذ يجب إرفاق تعزيز البنى التحتية وتعميم النفاذ إلى تكنولوجيات الإعلام والاتصال بإجراءات ملموسة في مجال التكوين و تطوير الكفاءات البشرية من أجل تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال و ضمان تملكها على جميع المستويات.²

ولقد أدرجت اللجنة ضمن خطتها في هذا المحور مجموعة من العمليات نذكر منها: إعادة تنظيم الالتحاق بالتكوين العالي في مجال المعلوماتية والاتصالات ودعم التأطير في شعبها، إنشاء مؤسسة دولية للتكوين العالي في هذا الاختصاص، تلقين تكنولوجيات الإعلام والاتصال لكافة شرائح المجتمع عبر منظومتي التربية والتكوين المهني مع وضع برنامج تكوين لفائدة الأسر....³

1 أنظر القانون رقم 03-2000 المؤرخ في 5 أكتوبر 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية.

2 وزارة البريد اللجنة الإلكترونية الجزائرية الإلكترونية، ملخص ديسمبر 2008 ص 10.

3 عبد الحكيم حططاش، المرجع السابق ص 225.

سابعاً: تدعيم البحث، التطوير والابتكار: يخص الهدف الرئيسي لهذا المحور تطوير المنتجات و الخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، عن طريق تعزيز نشاط البحث التطوير والابتكار.¹

وفيما يخص نقل تكنولوجيا المعرفة والمهارة في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، وضعت اللجنة خططا لاعتماد مسعى بحث الشركات العابرة للقارات على الاستثمار في نشاط البحث في الجزائر وترحيل الأنشطة المتعلقة بهذه التكنولوجيايات نحو التراب الوطني وإقرار إجراءات تحفيزية لكل من : Cisco, Oracle, Microsoft المتواجدة على مستوى السوق الوطنية، حيث اقترحت اللجنة إنشاء شركات بين الجامعات ومختلف شبكات ومراكز البحث الأجنبية.²

ثامناً: ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني: لقد مثل القانون رقم 03 - 2000 إطاراً قانونياً وتنظيماً لمسار الإصلاح في قطاع البريد وتكنولوجيايات الإعلام والاتصال، غير أن اللجنة الإلكترونية على إثر دراستها للمنظومة التشريعية الموجودة إلى غاية 2008 وجدت أنها تغطي جزئياً القضايا المترتبة عن استعمال هذه التكنولوجيايات الحديثة، لذلك يجب ضبط مستوى الإطار القانوني ليتماشى مع الممارسات الدولية و متطلبات مجتمع المعرفة، ولهذا حددت اللجنة الهدف الرئيسي لمبادرة الجزائر الإلكترونية 2013 في هذا المحور في تهيئة جو من الثقة يساعد على إقامة الحكومة الإلكترونية.³

1 وزارة البريد اللجنة الإلكترونية الجزائر الإلكترونية، ملخص ديسمبر 2008 ص 10.

2 عبد الحكيم حططاش، المرجع السابق ص 226.

3 المرجع نفسه، ص 226.

تاسعا: الإعلام والاتصال: أقرت اللجنة الإلكترونية بالدور الهام للوسائل الإعلامية في عملية بناء مجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي، لذلك سطرت ضمن عملياتها استغلال وسائل الإعلام والاتصال المختلفة في التحسيس بأهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال ودورها في تحسين نوعية معيشة المواطن و في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية للبلد، حيث سيتم نشر خطة "الجزائر الإلكترونية 2013" و مفاهيم مجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي على أوسع نطاق، كما سيتم منح حوافز مالية لإنشاء و تفعيل النشاط الجمعوي في مجال مجتمع المعلومات، وإعداد برنامج مشترك بين وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال و الجمعيات من أجل القيام بنشاطات تحسيسية في الميدان.¹

عاشرا: تهمين التعاون الدولي: ترى اللجنة أن التطور في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لا يمكن أن يعتمد على الاكتفاء الذاتي فقط، بل إن التعاون الدولي أصبح ضروريا لتملك و حيازة التكنولوجيات الحديثة، وبالتالي فإن المبادرة تهدف إلى زيادة حجم التعاون من خلال: المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية (مثل المشاركة في آليات تنفيذ و متابعة توصيات القمة العالمية حول مجتمع المعلومات)، وترقية الشراكات الإستراتيجية (في مجال صناعة البرامج، أمن الشبكات...)².

إحدى عشر: آليات التقييم و المتابعة: أكدت اللجنة على أن نجاعة و فعالية تقييم مسار تشييد مجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي تعد ضمانا لدقة تنفيذ المخطط الإستراتيجي، غير أنه في غياب نظام مؤشرات كآليات مرجعية يجعل التقييم بمثابة نقطة ضعف في هذا المسار، لذلك وضعت اللجنة عملية تحديد نظام مؤشرات للمتابعة و التقييم كهدف رئيسي للعمليات التي ستتجز ضمن هذا المحور و المتمثلة في إعداد نظام تصوري لنظام مؤشرات النوعية و إعداد قائمة مؤشرات التقييم الخاصة بإستراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013".³

1 عبد الحكيم حططاش، المرجع السابق ص 227.

2 المرجع نفسه، ص 227.

3 المرجع نفسه، ص 227.

إثنى عشر: إجراءات تنظيمية: ترتب عن الإصلاحات التي عرفها قطاع الاتصالات تحويل وزارة البريد و المواصلات سابقا إلى وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الإتصال، مع نشوء شركتين منفصلتين هما "اتصالات الجزائر" و "بريد الجزائر" وإقامة "سلطة ضبط البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية" (ARPT)، مما يسمح بالفصل بين الاستغلال و الضبط و رسم سياسة القطاع، وبناء على هذا الواقع، تهدف اللجنة الإلكترونية إلى وضع تنظيم مؤسساتي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه، التنسيق بين القطاعات والتنفيذ.¹

ثلاثة عشر: الموارد المالية: ثمنت اللجنة الإلكترونية الإعانات المالية التي قدمتها الدولة خلال الخمس سنوات الأخيرة (2003 - 2007) لمختلف المؤسسات والإدارات العمومية لاقتناء التجهيزات و الخدمات المرتبطة بتكنولوجيايات الإعلام و الإتصال، بالإضافة إلى أجهزة تمويل أخرى مجسدة في صناديق الدعم و برامج الإسناد، وأكدت اللجنة أنه من الضروري رصد موارد مالية معتبرة لاستكمال عصرنة الإدارة وعرض الخدمات على الإنترنت في إطار الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية و المواطن الإلكتروني.²

الفرع الرابع: برنامج عمل مشروع الجزائر الإلكترونية

يأتي برنامج عمل الحكومة الإلكترونية ضمن المشاريع التنموية التي أولتها الحكومة العناية الفائقة لتحقيق التنمية المستدامة في كافة ميادين الحياة و يتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في:³

أولا: برنامج تطوير التشريعات: و الذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية و تطوير التشريعات القائمة.

1 عبد الحكيم حططاش، المرجع السابق ص 227-228.

2 المرجع نفسه، ص 228.

3 وسيلة واعر، "دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية -حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية الجزائر-"، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، د س ن، ص 14-15.

ثانيا: برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

ثالثا: برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للعمليات الإلكترونية.

رابعا: برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات و المعلومات.

خامسا/ برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.

سابعا: برنامج الإعلام والتوعية: من خلال برنامج إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.¹

المطلب الثاني: الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية في الجزائر

يعتبر توفير الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية من أهم المتطلبات الرئيسية للتحول إلى الحكومة الإلكترونية ، وقد فصلنا ذلك في الفصل الأول من هذا البحث، و سنحاول في هذا العنصر معاينة الوضعية التشريعية للحكومة الإلكترونية في الجزائر بعد انقضاء الفترة المزمعة لتنفيذ المشروع الإلكتروني الجزائري، وذلك من خلال قيامنا باستعراض جملة النصوص القانونية المنظمة للتعاملات الإلكترونية في الجزائر.²

1 وسيلة واعر، المرجع السابق ص 15.

1 عبد الحكيم حططاش، المرجع السابق ص 232.

ولقد رأينا في خضم استعراضنا لمحاوَر مبادرة "الجزائر الإلكترونية 2013" أن اللجنة الإلكترونية على إثر دراستها للمنظومة التشريعية الموجودة إلى غاية 2008 خلصت إلى أنها لا تغطي إلا بشكل جزئي القضايا المترتبة عن استعمال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، لذلك وضعت ضمن خطتها ضرورة ضبط مستوى الإطار القانوني ليتماشى مع الممارسات الدولية و متطلبات مجتمع المعرفة وتهيئة جو من الثقة يساعد على إقامة الحكومة الإلكترونية.¹

غير أن واقع المنظومة التشريعية الإلكترونية في الجزائر بعد سنة 2013 يشير إلى استمرار تأخر المشروع الجزائري في احتواء التعاملات الإلكترونية وتوفير الأرضية القانونية اللازمة للانتقال إلى مجتمع المعلومات، حيث أفضى بحثنا في هذه النصوص إلى حصر هذه المنظومة القانونية في النصوص التالية:²

الفرع الأول: التشريعات المنظمة لقطاع الاتصالات

في إطار الإصلاحات التي باشرتها الجزائر في قطاع البريد و الاتصالات وتغطية الفجوة التشريعية في هذا المجال، تم إصدار مرسوم تنفيذي و قانون لإنهاء احتكار الدولة لهذا القطاع، وتكريس مبدأ المنافسة والشفافية،³ حيث نظم المشرع الجزائري لأول مرة قطاع الإنترنت كنشاط اقتصادي مقنن بموجب المرسوم التنفيذي 98 - 257 المؤرخ في 25 أوت 1998 الذي يضبط شروط و كفاءات إقامة خدمات الإنترنت و استغلالها، المعدل بموجب المرسوم التنفيذي رقم 2000 - 307 المؤرخ في 14 أكتوبر سنة 2000 من أجل تحديد المعايير والشروط المتعلقة بكفاءات وضع الإنترنت والاستفادة من خدماتها.⁴

1 عبد الحكيم حططاش، المرجع السابق ص 232.

2 المرجع نفسه، ص 232.

3 سمية ديمش، "التجارة الإلكترونية- حتميتها وواقعها في الجزائر"- مذكرة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة 2011 ص 253.

4 أنظر المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 المتضمن المعايير والشروط المتعلقة بكفاءات وضع الإنترنت والاستفادة من خدماتها.

ونلاحظ هنا أن المشرع الجزائري كان سباقا إلى تبني إصلاحات جذرية في قطاع الاتصالات، وذلك استجابة للتغيرات المتسارعة التي كانت تشهدها الساحة الدولية في مجال الاتصالات، خصوصا في مجال الهاتف النقال وشبكة الإنترنت، إلا أن استكمال الإصلاحات المتعلقة بالقطاع على مستوى بنيته التحتية سار في السنوات اللاحقة بوتيرة بطيئة كما رأينا في معرض تقديمنا لموجز الإصلاحات الإلكترونية في الجزائر.¹

الفرع الثاني: التوقيع و التصديق الإلكتروني

يحتل عنصر الإثبات مكانة مهمة في كافة العلاقات و العقود، وإن أول ما يطرح في موضوع الإثبات هو توفير السند الخطي الذم أعطاه القانون قوة ثبوتية كبيرة لإثبات التصرفات القانونية و تحديد الحقوق والواجبات. غير أن انتشار المعاملات الإلكترونية - لاسيما التجارة الإلكترونية - أدى إلى تغيير مفهوم الإثبات نظرا لغياب المستندات الورقية، وإمكانية إنشاء العقود والالتزامات بطريقة إلكترونية، وهي المسألة التي عالجه المشرع الجزائري للمرة الأولى سنة 2005 ضمن القانون 05 - 10² المؤرخ في 20 جوان 2005 المعدل و المتمم للقانون المدني الجزائري، حيث انتقل المشرع من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الإلكتروني ، إذ تم من خلاله إدراج التوقيع الإلكتروني و الإقرار بالكتابة الإلكترونية كوسيلة إثبات.³

1 عبد الحكيم حططاش، المرجع السابق ص 233.

2 انظر القانون رقم القانون 05-10 المؤرخ في 13 جمادى الأولى عام 1426 الموافق 20 يونيو 2005 المتضمن القانون المدني المعدل.

3 سمية ديمش، المرجع السابق ص 254.

وبذلك أصبح للكتابة في الشكل الإلكتروني مكان ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري طبقا لنص المادة 323 مكرر منه. حيث اعتد المشرع الجزائري بالتوقيع الإلكتروني لأول مرة وفقا للمادة 327 / 2 والتي تنص على "...يعتد بالتوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر أعلاه..." كذلك من أجل إضفاء الحجية على المحررات الإلكترونية، وبهذا يكون المشرع الجزائري قد سوى بين الكتابة الإلكترونية والكتابة العادية من حيث حجية الإثبات.¹

غير أن صدور التنظيم الخاص بالتوقيع والتصديق الإلكتروني تأخر إلى غاية سنة 2015 من خلال القانون رقم 15 - 04² المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لأول فبراير 2015 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين. هذا القانون الحديث تناول الوسائل المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين اللذين يعتبران من أهم ضمانات وتقنيات إبرام المعاملات و العقود الإلكترونية ، حيث وضع مختلف المفاهيم وبين صلاحيات مختلف الهيآت المكلفة بالتصديق الإلكتروني وشروط وواجبات مزودي خدمات التصديق... وغيرها من الأحكام المرتبطة بالموضوع.

وعلى ضوء ما تقدم يتضح لنا أن المعاملات الإلكترونية في الجزائر بقيت دون تأطير قانوني إلى غاية سنة 2015 ، حيث لا يعقل أن تمضي الحكومة في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في غياب النصوص المتضمنة للتصديق الإلكتروني الذي يعد أساس الثقة في مثل هذه التعاملات.

1 عبد الحكيم حططاش، المرجع السابق ص 233.

2 أنظر القانون رقم 15-04 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق أول فبراير 2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين.

الفرع الثالث: التشريعات المتعلقة بالتعاملات المالية الإلكترونية

يعتبر القانون 03 - 11¹ المتعلق بالنقد والقرض أول قانون جزائري تضمن التعامل الإلكتروني الحديث في القطاع المصرفي، ويتضح ذلك من خلال المادة 69 التي تضمن نصها: "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل". ويتبين من خلال هذا النص نية المشرع الجزائري الانتقال من وسائل الدفع الكلاسيكية إلى وسائل دفع حديثة إلكترونية.

وبعد ذلك و بصدور الأمر 05 - 06² المؤرخ بتاريخ 23 أوت 2005 المتعلق بمكافحة التهريب وفي المادة الثالثة منه استعمل المشرع صراحة مصطلح "وسائل الدفع الإلكتروني"؛ حيث اعتبرها من بين التدابير و الإجراءات الوقائية لمكافحة التهريب.

كما أضاف المشرع بموجب القانون 05 - 02³ المؤرخ في 06 فيفري 2005 بابا رابعا إلى الكتاب الرابع من القانون التجاري و المعنون بالسندات التجارية، يتضمن الفصل الثالث منه بطاقات السحب و الدفع وذلك في المادة 543 مكرر 23. ومن المؤكد أن مثل هذه البطاقات الإلكترونية تعتبر من أهم الأدوات المستخدمة في الدفع في المنظومة المصرفية العالمية في الوقت الراهن، كما أنها من أهم وسائل تجسيد الخدمات الحكومية التي تتضمن حقوقا مالية يستوجب الوفاء بها القيام بعمليات مالية على الخط.

1 أنظر القانون 03-11 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت 2003 المتعلق بالنقد و القرض.

2 أنظر القانون 05-06 المؤرخ في 18 رجب عام 1426 الموافق 23 غشت 2005 المتعلق بمكافحة التهريب.

3 أنظر القانون 05-02 المؤرخ في 6 فبراير 2005 يعدل و يتم الأمر رقم 75-59 المتضمن القانون التجاري.

ويتضح لنا أن المشرع الجزائري جاء ببعض النصوص القانونية المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية دون وضع نص شامل لها، وبذلك لا يوجد في القانون الجزائري قانون خاص وشامل للمعاملات الإلكترونية بشكل مستقل عن بقية فروع القانون الأخرى، وهو ما يعتبر نقطة ضعف جوهرية، وخلال إستراتيجيا في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.¹

الفرع الرابع: التشريعات المتعلقة بمحاربة الجريمة الإلكترونية

صدر أول نص تشريعي جزائري في مجال الإجرام المعلوماتي في 26 جويلية 2001 بموجب القانون 01 - 09 في المواد 144 مكرر و 144 مكرر 1 و 144 مكرر 2 والمادة 146 من قانون العقوبات الجزائري، و المتعلق بجريمة السب و القذف إزاء رئيس الجمهورية أو فيما يخص دين الإسلام أو ضد الهيآت العمومية؛ حيث أدرج المشرع فيها لأول مرة مصطلح "وسيلة إلكترونية" أو "معلوماتية". وبعدها جاء القانون 04 - 15¹ المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 في الفصل السابع مكرر تحت عنوان "المساس بأنظمة و معالجة الآلية للمعطيات" في المواد من 394 مكرر إلى 394 مكرر 7، ولقد تم تعديل هذا القانون بموجب القانون رقم 09-04² المؤرخ في 05 أوت 2009 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال و مكافحتها.

كما تم إنشاء الهياكل الخاصة بالتصدي للجريمة الإلكترونية، المتمثلة في: الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المرتبطة بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال سنة 2009؛ الهيآت القضائية الجزائرية المتخصصة سنة 2001، المعهد الوطني للأدلة الجنائية وعلم الجرائم، بالإضافة إلى مهام المديرية العامة للأمن الوطني.³

1 أنظر القانون 04-15 المؤرخ في 27 رمضان عام 1425 الموافق 10 نوفمبر 2004 المتضمن قانون العقوبات.

2 أنظر القانون 09-04 المؤرخ في 14 شعبان عام 1430 الموافق 5 أوت 2009 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال و مكافحتها.

3 فضيلة عاقل، "الجريمة الإلكترونية و إجراءات مواجهتها من خلال التشريع الجزائري"، كتاب أعمال المؤتمر الدولي الرابع عشر، "الجرائم الإلكترونية" مركز جيل البحث العلمي طرابلس 24-25 مارس 2017 ص 132-133.

وقد وقفت الباحثة "سمية ديمش" على حقيقة ضعف الإطار التشريعي للتعاملات الإلكترونية و غياب نص شامل للتعاققات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية في الجزائر، حيث تم اعتماد تشريعات و حلول جزئية يشوبها الكثير من الغموض، لاسيما في آليات التطبيق و تحديد الجهات المختصة، يضاف إلى ذلك عدم تحيين النصوص المتعلقة بحماية الملكية وحماية المستهلك بما يتماشى مع النمط الجديد من التعاملات.¹

كما أوافق الرأي الدكتور الباحث عبد الحكيم حططاش الذي يرى أن المشرع الجزائري اهتم بشكل بارز بالنصوص الجزائية المتعلقة بالتعاملات الإلكترونية ، في حين نرى تأخرا كبيرا في التشريعات التي تنظم هذه التعاملات في حد ذاتها، والتي كان يفترض أنها تسن أولا ثم تتبعها النصوص الجزائية الردعية للجرائم و المخالفات المحتملة في هذا النوع من التعاملات.

والذي يرى أيضا في هذا الشأن أن عدم وجود إطار تشريعي للتعاملات الإلكترونية في الجزائر إلى غاية سنة 2008 يعد تقصيرا كبيرا من الدولة في مجهودات التحول إلى الجزائر الإلكترونية ، بل إنه ينم عن ضعف الرؤية والإرادة على مستوى الإدارة العليا في تجسيد هذا المشروع الحيوي.

1 سمية ديمش، المرجع السابق ص 286-288.

المطلب الثالث: تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر

لقد شهدت الجزائر سلسلة من التطورات خاصة بعد حتمية الولوج إلى عالم التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات والمعلومات، وضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعاً لمخططات التحول لخدمة وطنية إلكترونية، وبالتالي تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة للمواطن في ظل تحسين وتطوير المرفق العام، فبدأت الجزائر تخطو نحو إدارة إلكترونية بإدخال وسائل الاتصال في مختلف الإدارات، وذلك لنيل رضا الزبون (المواطن) وبلوغ جودة الخدمة والمنتوج، وكنظرة واعية للدولة الجزائرية بأن عصرنة الإدارة العمومية سيكون الباب المؤدي إلى تحديث سياسي وتبني دولة الحق والقانون، وبالتالي تم اعتماد عدة إصلاحات مست ميادين كبرى وحساسة في عدة قطاعات من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها.

يتوقف الإلمام و المعرفة الكاملة بتجربة الخدمة الإلكترونية في الجزائر كأحد إفرزات تطبيق الإدارة الإلكترونية، على ضرورة الفحص الدقيق لبعض التجارب القطاعية في ميدان تقديم الخدمات، فقد جاء مشروع الجزائر الإلكترونية لتحقيق الخدمة على مستوى مختلف الدوائر الحكومية من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية في أداء أعمال المنظمات التي تتوزع على أهم القطاعات التي سيتم تناولها في النقاط التالية:

الفرع الأول: قطاع الداخلية و الجماعات المحلية

وضعت الدولة الخطة الأولى في طريق عصرنة الخدمة العمومية للقطاع من خلال افتتاح أول بلدية إلكترونية سنة 2011 مرتكزة أساساً على التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال.

وأطلقت الوزارة أيضاً مشروع المواطن الإلكتروني في أواخر 2013 ومفاد هذا المشروع اختصار أرشيف المواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، فمن خلال هذا الرقم يمكن للمواطن استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام الكتروني بالبلدية وهذا ما يخفف معاناة المواطن أثناء استخراج الوثائق التي طالما شكلت هاجسا أمامه.¹

1 العربي بوعمامة رقاد حليلة، المرجع السابق ص 43.

حيث في إطار تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية 2013 - 2009 بادرت الجزائر للقيام بعدة مشاريع خصت بها بعض المناطق في البداية ليتم تعميمها فيما بعد، ولا احد ينكر أن وزارة الداخلية كانت من أكثر الوزارات التي سارعت بالتوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار والتي تتمثل خاصة في:

أولاً: رقمنة مصلحة الحالة المدنية: يتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية، وحفظها ليتم استرجاعها لاحقاً سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها، وهي تقنية تجسد أيضاً إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية.¹

ربط مختلف القطاعات بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية وهذا ما يسمع بإلغاء طلب وثائق الحالة المدنية في تكوين جميع الملفات أو القيام بإجراءات إدارية تطلبها الإدارة المعنية يمكنها الاطلاع عليها مباشرة على مستوى السجل الآلي للحالة المدنية، وهذا ما يمثل تخفيف في الإجراءات ويشجع التضامن الإداري بين القطاعات.²

وضع برمجيات على مستوى كل البلديات للتبليغ عن الأخطاء المحتملة في شهادات الميلاد للمواطنين والتي تعالج عن طريق مقارنة الصور المسوحة ضوئياً للشهادات المعنية المخزنة بالقاعدة المركزية.³

1 والي عبد اللطيف، "المرفق العام الإلكتروني لخدمة عمومية فعالة"، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية، سبتمبر 2019 ص 42.

2 المرجع نفسه، ص 43.

3 أحمد باي رانية هدار، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة العقيد الحاج لخضر باتنة، عدد 11 جوان 2017 ص 121-122.

تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد 12 مباشرة عبر خدمة الانترنت، والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.¹

ثانيا: رقمنة جواز السفر (جواز السفر البيومتري): لقد أخذت هذه الوثيقة حصة الأسد من اهتمام وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وذلك لما تعترتها من أهمية بالغة لدى المواطنين، وخصت لها جانب خاصا في موقعها الإلكتروني، يختص في الطلب الإلكتروني لجواز السفر، حيث تتضمن كل المعلومات اللازمة من استمارة الطلب والوثائق المطلوبة، المعايير الصورية اللازمة، وكذا إمكانية متابعة مراحل الحصول على هذه الوثيقة.²

ثالثا: رقمنة بطاقة التعريف الوطنية (بطاقة التعريف الوطنية البيومترية): لقد قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر، بإقرار جملة من الإجراءات وكذا التقنيات لتمكين الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، وذلك من خلال تطبيق الكتروني موحد، تم وضعه من قبيل وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث يمكن للمواطن من القيام بالإجراءات للحصول على هذه الوثيقة، بداية من تحميل استمارة لطلب هذه الوثيقة، ومتابعة مراحل معالجتها إلى معرفة مرحلة استلامها عبر هذا التطبيق الإلكتروني.³

رابعا: مشروع البطاقة الرمادية و رخصة السياقة الإلكترونيين: تعمل وزارة الداخلية على استحداث بطاقة رمادية الكترونية للمركبات و رخصة سياقة بيومترية، إذ تم بتاريخ أول أفريل 2018 إصدار أول رخصة سياقة بيومترية في الجزائر العاصمة، ثم يتم تعميم هذا الإجراء في كل القطر الجزائري قبل نهاية 2018.⁴

1 والي عبد اللطيف، المرجع السابق ص 43.

2 المكي دراجي راشدة موساوي، "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية و المرفق العام في الجزائر"، مجلة العلوم القانونية و السياسية الجزائر عدد 17 جانفي 2018 ص 27.

3 المرجع نفسه، ص 32.

4 والي عبد اللطيف، المرجع السابق ص 43.

إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي يمكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية دون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل، هذه البطاقة الإلكترونية لترقيم المركبات التي يعتبر تاريخ صدورها بداية سبتمبر 2018.¹

الفرع الثاني: قطاع العدالة

قطاع العدالة في الجزائر كان من القطاعات السبّاقة في اعتماد أسلوب الإدارة الإلكترونية بغرض تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين، وذلك من خلال تطوير المنظومة المعلوماتية بالاعتماد على قواعد معطيات مركزية، ووضع آلية التصديق الإلكتروني على صحة الوثائق، وكذا تطوير الخدمات عبر الانترنت،² وقد تجسد هذا الطرح من الناحية التطبيقية في قطاع العدالة من خلال جهود الدولة الجزائرية في مجال العصرية كوجه لإصلاح القطاع الأمر الذي جعل هذا القطاع نموذجا في مجال التسيير الإلكتروني للمرفق العام،³ ومن أهم المكتسبات في هذا المجال ما يأتي :

أولاً: تطوير المنظومة المعلوماتية بالاعتماد على قواعد معطيات مركزية: حيث تتصل هذه العملية بالرقمنة واستخدام الإعلام الآلي في استحداث عدة قواعد معطيات سواء تلك الخاصة بالأشخاص المتابعين بجرائم، أو تلك الخاصة بصحيفة السوابق العدلية، وأخرى خاصة بشهادة الجنسية وغيرها بما يسهل من عمل الموظفين وتوفير خدمة سريعة وأفضل للمواطن ومن بين الانجازات في هذا المجال وضع نظام التسيير الآلي للأوامر بالقبض والإخطارات بالكف عن البحث الذي يسمح لمختلف الأجهزة الأمنية بالإطلاع الفوري على هذه الأوامر والإخطارات.⁴

1 والي عبد اللطيف، المرجع السابق ص 43.

2 المرجع نفسه، ص 37.

3 المرجع نفسه، ص 38.

4 المرجع نفسه، ص 38.

هذا ويرتبط الأمر كذلك باستحداث المصلحة المركزية للبصمات الوراثية التي سيكون مهامها إنشاء قاعدة المعطيات المركزية الخاصة بالبصمات الوراثية وتزويدها بجميع العينات البيولوجية المتحصل عليها من طرف المخابر المؤهلة طبقا للقانون.¹

ثانيا: استحداث تقنية المحادثة المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية: لقد أدى التطور في خدمة العدالة الجزائية إلى ظهور ما يسمى بالجلسات الالكترونية، أو ما يصطلح عليه بتقنيات المحادثة المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية، وهي آلية حديثة لمباشرة إجراءات التحقيق أو المحاكمة عن بعد كما يتم الاستعانة بها في بعض الحالات لسماع شهادة الشهود والمتعاونين مع العدالة، وكذلك لمحاكمة المتهمين رغم تواجدهم داخل المؤسسة العقابية أمام محكمة بعيدة عن هذه المؤسسة العقابية، وبالتالي فهي خروج عن الأصل والقاعدة العامة في جلسات التحقيق والمحاكمة التي تتم في مكان واحد، وباستخدام هذه التقنية أصبح من الممكن امتداد النطاق الإقليمي لجلسة التحقيق أو المحاكمة داخل الدولة.²

ثالثا: اعتماد نظام المراقبة الالكترونية: إن الزيادة في عدد المساجين وارتفاع تكلفة إدارة السجون وما يترتب عنها من آثار سلبية نتيجة اختلاط السجناء على اختلاف خطورتهم حتم على المشرع الجزائري البحث عن طرق بديلة لتقليص مساوئ العقوبات السالبة للحرية قصيرة المدة، والتخفيف من الاكتظاظ في المؤسسات العقابية، أو حتى الرقابة عليه أثناء التحقيق، وهذا بفضل التقدم العلمي والتكنولوجي بحيث أصبح من الممكن رصد المحكوم عليه في أي مكان يتواجد فيه عن طريق جهاز الكتروني يسمى بالسوار الإلكتروني، ويعد هذا التدبير الجديد احد بدائل العقوبة السالبة للحرية التي لجأت إليها الجزائر بموجب القانون 01 - 18 المعدل والمتمم للقانون رقم 04 - 05 والمتضمن قانون تنظيم السجون واعدة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين.³

1 والي عبد اللطيف، المرجع السابق ص 38.

2 المرجع نفسه، ص 40.

3 عباشة طاهر عامر جوهر، "السوار الإلكتروني"، مجلة الإجتهد القضائي عدد 16 مارس 2018 ص 177.

الفرع الثالث: قطاع البريد و المواصلات

في إطار التغييرات و التحولات الجذرية التي شهدتها الجزائر في المجالات الاقتصادية والسياسية، وفي ميدان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تولدت الحاجة إلى القيام بتغييرات و تعديلات جذرية مست قطاع البريد والمواصلات، وهو ما يسمى بإعادة هيكلة هذا القطاع حيث أنه ووعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال باشرت الجزائر منذ سنوات بالإصلاحات عميقة في هذا القطاع تمثلت فيما يلي:

أولاً: إعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات في الجزائر: تجسدت تعديلات هذا القطاع في سن قانون جديد للقطاع في أوت 2000 ، والذي جاء ليحد احتكار الدولة لنشاطات البريد و المواصلات مدعما الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات و تطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا و ماليا و متعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية، وآخر بالاتصالات و بالتالي تولد عن التغيير الحاصل في وظائف ونشاطات وزارة البريد و المواصلات إلى المؤسسة العمومية للبريد كمؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري وإلى متعامل المواصلات السلكية واللاسلكية.¹

ثانياً: مؤسسة بريد الجزائر والخدمة الإلكترونية: تمثل مؤسسة بريد الجزائر أحد مؤسسات الخدمة العمومية التي لها حماية شبه كلية من الدولة بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية و في ظل الضعف أو الانعدام الكلي للأطراف المنافسة لها، أصبحت مؤسسة تخضع لرقابة عمومية هي وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وبالتالي يصبح تدخل الدولة فيها متطورا، وهو ما يفسره البعض بأنه ناتج عن حجم وكبر المؤسسة في مجال تقديم الخدمات إذ تقوم مؤسسة بريد الجزائر بجملة من الخدمات² يمكن ترجمتها في النماذج التالية:

1 عبد القادر عبان، "تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر - دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة" أطروحة دكتوراه كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة 2016 ص 94.

2 عبد القادر برابيس، "التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 2007 ص 59.

- ❖ **الشباك الإلكتروني:** يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين وهي كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.¹
- ❖ **بطاقة السحب الإلكترونية:** يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، وبالتالي تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني إذ عن طريقها يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود في أي شبك بريدي، أو موزع أوتوماتيكي عبر القطر الجزائري.²
- ❖ **ودعا لخدمات البريد الإلكترونية فإن هناك خدمات أخرى تقدمها المؤسسة:** و هي خدمات يتم توفيرها من خلال شبكة الإنترنت إذ تشمل هذه الخدمات ما يلي:
 - ✓ خدمات الإطلاع على الرصيد .
 - ✓ خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية.
 - ✓ خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية.

1 رانيا تناح صافية بومصباح، "الإدارة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر الواقع و الأفاق"، الملتقى العلمي الدولي حول "جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية حالة البلدان العربية"، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج 29-30 أكتوبر 2014 ص 05.

2 صلاح زين الدين، "الأبعاد التنموية لتكنولوجيا المعلومات و الحكومة الإلكترونية"، مجلة السياسة الدولية عدد 155 2004 ص 99.

الفرع الرابع: قطاع التعليم العالي و البحث العلمي

انطلاقاً من أهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ودورها في تطوير التعليم و البحث العلمي هناك توجه لتطوير الخدمات المقدمة للأساتذة و الطلبة من خلال الربط بين العديد من الجامعات ، كما تم توظيف شبكة الانترنت داخل مؤسسات التعليم العالي في العديد من المجالات، أين توفر العديد من المخابر و مراكز البحث و الجامعات تغطية كاملة بالشبكة وهذا لمواكبة التطورات التقنية و التكنولوجية الحاصلة، كما أن استعمال مختلف البرامج في تسجيل الطلبة واستخراج وثائقهم معمم على مختلف مؤسسات التعليم العالي إضافة إلى استخدام الشبكات في مختلف العمليات (مشاريع البحث العلمي، تسجيل المذكرات والأطروحات على مستوى مجموعة المواقع).¹

وفيما يتعلق بمختلف التحولات التكنولوجية الهادفة إلى تطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ومفاهيم الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية، فإنه يمكن الانطلاق من مشروع اللجنة الأوروبية الذي يهدف إلى دعم مبادرة الجامعة الافتراضية والارتقاء بمستوى جامعات البحر الأبيض المتوسط (Avicenne) ، وذلك عن طريق خلق روابط شبكية فيما بينها، تؤدي إلى تطوير نظم التعليم بواسطة التكنولوجيا وفي ظل بروز مفاهيم جديدة ومداخل لتحسين نوع خدمات قطاع التعليم لعالي والبحث العلمي و تطوير مرد وديته، وهو ما أصبح يعبر عنه بجودة التعليم العالي فإن تطبيق الخدمات الإلكترونية في الجامعة الجزائرية يرمي بالأساس إلى تحقيق عدد من الأهداف، حيث عملت مختلف الجامعات الجزائرية إلى جانب المراكز على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الإلكترونية و التي يمكن استعراضها من خلال ما يلي:²

1 عبد اللطيف باري، "دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة"، أطروحة دكتوراه كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة 2010 ص 168.

2 عبد الكريم عشور، الرجوع السابق 144-145.

أولاً: التسجيلات الجامعية: حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات إلكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد و تمنحهم الجامعة فرصة للاستفادة من خدمات التسجيل الأولي عن طريق الإنترنت بملء بطاقة لرغبات في شكل استمارة إلكترونية يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا عبر مواقع إلكترونية هي (www.ini.dz، www.orientation.ini.dz ، www.mesrs.dz)¹.

ثانياً: مشروع (ARN): و هو أكبر مشاريع التعليم العالي و البحث العلمي و الهدف منه توفير الهياكل القاعدية و الأدوات التكنولوجية اللازمة لكل العناصر الفاعلة في القطاع من مسؤولين، أساتذة، طلبة و باحثين.... قصد التكفل باحتياجاتهم بالنسبة للاتصال والإعلام و المعلومات العلمية و التقنية.

ثالثاً: مشروع التعلم عن بعد: وتمثل في تزويد كل المؤسسات الجامعية وهياكل التعليم العالي بتجهيزات و تقنيات جديدة من خلال توفير الدروس و المحاضرات الملقاة على الطلبة على منصة التعليم الإلكتروني (E-Learning) و إلقاء المحاضرة آنياً عن بعد التي تسمح بالتفاعل المباشر بالصوت والصورة و الزمن الحقيقي بين الأساتذة والطلبة.

رابعاً: مشروع المكتبة الرقمية: حيث تم إنشاء قاعدة بيانات لكل المصادر و المراجع الوثائق العلمية مزودة بنظام معلوماتي الذي يضمن تسيير و متابعة الرصيد الوثائقي للمكتبات الجامعية بطريقة سهلة و فعالة، وكذلك توفير الرسائل الجامعية على شكل سند إلكتروني (ملفات إلكترونية)، كما تم ربط المكتبات المركزية للجامعات بالنظام الوطني للوثائق (SNDL) الذي يوفر للطلبة المتخرجين المقبلين على إعداد مذكرات التخرج الاستفادة من مجموعة الخدمات التي يقدمها هذا الموقع الإلكتروني على الانترنت.

1 عبد الكريم عشور، المرجع السابق ص 42-43.

خلاصة الفصل:

يشكل المرفق العام الإلكتروني أهم التحديات التي تواجه الحكومة نظرا للدور الأساسي الذي يقوم به المرفق العمومي في تقديم الخدمة للمواطنين و المؤسسات العامة و الخاصة و كمحرك رئيسي في دفع عملية التنمية المحلية و الوطنية داخل الدولة، فقد سارعت معظم الحكومات إلى تبني إستراتيجية وطنية لتطبيق الحكومة الإلكترونية عن طريق إطلاق مشاريع إلكترونية ضخمة تهدف إلى تحسين أداء المرافق العامة و تقديم خدمة عمومية راقية.

إن أثر الإدارة الإلكترونية على أداء المرفق العام يظهر من خلال تطوير الإدارة الإلكترونية للمبادئ العامة للمرفق العام و التي تتعلق بضمان استمرارية سير المرفق العام و معاملة المنتفعة من خدمات المرفق على نحو متساو و عادل و مسايرة المرفق العام للتغيير و التعديل وفقا لمقتضيات المصلحة العامة المتغيرة حيث أن هذه المبادئ لن تتأثر بل ستزداد تأكيدا إذا تم تقديم الخدمات المرفقية عن طريق نظام إلكتروني، كما أن الإدارة الإلكترونية تحسن أعمال المرفق العام حيث أصبح المرفق العام يكيف أعماله و نشاطاته (العقد الإداري الإلكتروني و القرار الإداري) مع المتغيرات الجديدة في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الإلكتروني كما ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين و ترشيد الخدمة العمومية من خلال توسع دائرة استخدامها الذي جاء نتيجة الفوائد الكبيرة التي نتجت عن تطبيقها لكونها توفر المزيد من المزايا لتحسين الخدمة العمومية.

كانت الجزائر من بين الدول العربية التي سارعت إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية و ذلك بإطلاقها لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013 و الذي كان يعد من أهم المشاريع التنموية التي كانت تراهن عليها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، وذلك بتعميم استعمال التكنولوجيا الحديثة من خلال ترقية نظام المعلومات في عدة قطاعات غير أن هذا المشروع صاحبه الكثير من العقبات مما جعل الجزائر متأخرة جدا فيما يخص تعميم تطبيقات الحكومة الإلكترونية حيث مازال عمل كبير ينتظر الحكومة القيام به من أجل تجسيد المشروع على أرض الواقع.

نستخلص من هذه الدراسة أنه نظرا للتطور الكبير الذي حصل في أداء المرافق العامة لأنشطتها استدعى دخول هذه المرافق لمرحلة متطورة ضمن آفاق عصر المعلومات بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقها مباشرة داخل المؤسسات العمومية و يمكن أن تمتد حتى تصل إلى المؤسسات الخاصة في إطار ما يسمى بمشروع الحكومة الإلكترونية الذي يبقى الهدف الرئيسي الذي تسعى الحكومات وراء تجسيده و لا يتأتى ذلك إلا بتطبيق الإدارة الإلكترونية في تنظيم و تسيير المرافق العامة من أجل توفير المرونة اللازمة و الاستجابة للمتغيرات الداخلية و الخارجية المتلاحقة، و دعم التواصل بين الإدارة العمومية و فروعها و بينها و بين المؤسسات و المواطنين، وصولا إلى اختصار الإجراءات التي تبدد الوقت و الجهد و النفقات الأمر الذي يدفع حتما إلى مستويات جودة الخدمات.

تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة من خلال الانتقال من الأسلوب التقليدي الورقي القائم على الاتصال المباشر بين المواطن ومؤسسات الخدمة العمومية إلى التواصل عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، كما تعتبر من الأساليب الحديثة في العمل الإداري القائمة على تسهيل العلاقة بين المواطن والمؤسسات العمومية، وتوفير الخدمات بشكل متكامل وسريع وبالتالي إحداث تغيير سريع في نمط حياة الموظفين والمواطنين وتقليل الصورة السلبية للخدمات العمومية التي يقدمها المرفق العام في شكلها التقليدي، كما أن الإدارة الإلكترونية ليست بنظام يقضي على المشاكل الإدارية التي تعيق سير المرفق العام فور تطبيقها و إنها هي أداة لتحقيق الإصلاح الإداري بهدف جعل المرافق العامة تحظى بثقة المتعاملين معها و رضاهم عن أدائها للخدمات.

لذلك يجب تحديد الأسس و المعالم التي تلقي الضوء على كل القضايا و المشكلات المشتركة التي قد تواجه جهود إقامة نظام الإدارة و تقدم الخيارات لإدارتها و ذلك من تحديد ماهية الإدارة الإلكترونية و إبراز أهدافها و مزاياها المرتبطة بالتنمية و الإصلاح الإداري و وضع نموذج لها يبين أطرافها المختلفة و إبراز خصائصها و أهدافها و مزاياها و أطر التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة و ذلك

باستعراض عناصر التحول الناجح لتطبيقها و مراحل تطويرها و تنفيذها و التحديات الكامنة في التنمية و الإصلاح الإداري.

لقد ارتبط العمل الإداري الحديث بالتكنولوجيا الرقمية و أنظمة المعلومات و الاتصالات مما أدى إلى ظهور علاقة تناسبية بين استخدام الإدارة الإلكترونية و بين تحسين أداء المرفق العام و يتجلى ذلك باستحداث إجراءات و طرق عمل جديدة لبناء و تطوير مهارات تواكب التطورات التي فرضها عصر التكنولوجيا، تنعكس هذه العلاقة في تحسين المبادئ العامة للمرفق العمومي و تغيير نمط تسيير نشاطه حتى يواكب الغزو التكنولوجي السريع الذي مس جميع القطاعات و الميادين بما فيها الإدارة العامة و الذي انعكس بالإيجاب على نوعية الخدمات الإدارية المقدمة للجمهور.

إن الإدارة الإلكترونية في الجزائر لا زالت في حدودها و لا زالت بذرتها تنمو و بشكل بطيء مقارنة مع الدول العربية و الأجنبية التي كانت السبابة في تبني مدخل الإدارة الإلكترونية، و الجزائر قد حققت نجاحا نسبيا على مستوى المرافق العمومية و ساهمت في تحسين العديد من خدماتها و من الصعب القول أن الحكومة الإلكترونية في الإدارات العمومية بصفة عامة فاشلة لأن الدولة الجزائرية لا تزال مبتدئة في هذا المجال و في طريقها لتحويل الإدارة من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية كما في الدول المتطورة.

وفي الأخير يمكن القول أن المرفق العام في الجزائر عرف تحسنا ملحوظا مقارنة بالسنوات السابقة و ذلك راجع إلى تحسين نوعية الخدمة العمومية و تقريبها من المواطن من خلال مشروع الإدارة الإلكترونية حيث حققت هذه الأخيرة نجاحا نسبيا استحسنه المواطن في قطاعات معينة على غرار قطاع العدالة، قطاع الحالة المدنية و قطاعات أخرى في انتظار تعميم عملية الرقمنة على باقي القطاعات الأخرى خاصة و أن الجزائر مازالت مبتدئة في هذا المجال وكون مشروع الحكومة الإلكترونية ليس نسخة مستوردة بقدر ما هي برنامج يخضع إلى تخطيط و دراسات.

من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- 1- الإدارة الإلكترونية توجه جديد لبسط السيطرة الإدارية و تفعيل مساهمة المواطنين فيها في صناعة و اتخاذ القرار.
- 2- الإدارة الإلكترونية تعمل على زيادة الشفافية و القضاء على البيروقراطية مما يتيح للأفراد سهولة الحصول على معاملاتهم.
- 3- تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية فرضتها التوجهات الجديدة في عالم الإصلاح الإداري الرقمي.
- 4- تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية لا يتم إلا بمجموعة متطلبات إدارية و بشرية و إجراءات و أمنية.
- 5- التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس بالأمر السهل و إنما هي عملية تمر بمراحل تمر بمراحل يتم التخطيط لها.
- 6- تلعب الإدارة الإلكترونية دورا هاما في سير و إدارة المرفق العام و ذلك لتماشيها مع المبادئ المكرسة للمرفق العام ة تحسين أعماله و عصنة الخدمة العمومية.
- 7- يمثل مشروع الجزائرية الإلكترونية 2013 أول وثيقة رسمية محددة الملامح للتوجه نحو تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر و هو مشروع يحمل ثلاثة عشر (13) محورا رئيسيا لعملية التحول للإدارة الإلكترونية.

بناء على ما تم التوصل إليه من النتائج السالفة الذكر، بالإمكان التقدم بالمقترحات أو التوصيات التالية:

- 1- ضرورة الأخذ بنظام الإدارة الإلكترونية و تشجيع الجهود المكرسة لتطبيقه .
- 2- تأسيس بنية تحتية حديثة للاتصالات و المعلومات لمرافقة التحول إلى الإدارة الإلكترونية.
- 3- القيام بعمليات إصلاح إدارية حقيقية للإدارات الحكومية، تقوم على الأسس العلمية، وعلى معايير موضوعية مجردة لا معايير شخصية ضيقة.
- 4- تضافر و تكاتف الجهود بين جميع القطاعات في الدولة للتحول نحو الإدارة الإلكترونية تحقيقا للمصلحة العامة للمجتمع و الدولة.
- 5- وضع خطة إستراتيجية وطنية مبنية على أهداف وفق سياسة حقيقية لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع.
- 6- تخصيص مبالغ مالية من خلال وضع ميزانية لمشروع الإدارة الإلكترونية.
- 7- الاهتمام بدور الأنظمة و التشريعات في تطبيق التحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية بما نسميه بالإصلاح التشريعي أو الثورة التشريعية على أن يتسم هذا الإصلاح بالشمولية و التكامل.
- 8- توعية المواطن بإيجابيات الحكومة الإلكترونية من خلال تنظيم أيام دراسية و ندوات التعريف بمشروع الحكومة الإلكترونية و عرض تجارب بعض القطاعات.
- 9- توفير الأمن و السرية الإلكترونية على مستوى عالي لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية بتبني أحسن السياسات الأمنية الإلكترونية.
- 10- الاستعانة بالتجارب الدولية التي تأخذ بهذا النظام من خلال توقيع إتفاقيات دولية لتبادل الخبرات في مجال الإدارة الإلكترونية.

- 01- دستور 1976 الصادر بتاريخ 24 نوفمبر 1976 الجريدة الرسمية عدد 94.
- 02- دستور 1989 الصادر بتاريخ 28 فيفري 1989 الجريدة الرسمية عدد 09.
- 03- دستور 1996 الصادر بتاريخ 06 مارس الجريدة الرسمية عدد 76.
- 04- القانون رقم 04-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق أول فبراير 2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكتروني، ج ر عدد 06 .
- 05- القانون رقم 03-15 المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق أول فبراير 2015 المتعلق بعصرنة العدالة، ج ر عدد 06.
- 06- القانون 05-10 المؤرخ في 13 جمادى الأولى عام 1426 الموافق 20 يونيو 2005 المتضمن القانون المدني المعدل، ج ر 44.
- 07- القانون 03-11 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت 2003 المتعلق بالنقد و القرض ج ر 50.
- 08- القانون 05-06 المؤرخ في 18 رجب عام 1426 الموافق 23 غشت 2005 المتعلق بمكافحة التهريب، ج ر عدد .
- 09- القانون 05-02 المؤرخ في 6 فبراير 2005 يعدل و يتم الأمر رقم 75-59 المتضمن القانون التجاري، ج ر عدد 59.
- 10- القانون 09-04 المؤرخ في 14 شعبان عام 1430 الموافق 5 أوت 2009 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال و مكافحتها ج ر عدد 47.
- 11- القانون 04-15 المؤرخ في 27 رمضان عام 1425 الموافق 10 نوفمبر 2004 المتضمن قانون العقوبات ج ر عدد 71.

12 المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 المتضمن المعايير والشروط المتعلقة بكيفيات وضع الإنترنت والاستفادة من خدماتها.

ثانيا/ المراجع

1- الكتب:

01- ضريفي نادية،"تسيير المرفق العام و التحولات الجديدة"،دار بلقيس الدار البيضاء الجزائر ط1.

02- سليمان الطماوي،"القانون الإداري دراسة مقارنة"،الجزء الثاني،ب د ن،ب ب ن،1982

03- محمد المتولي،"مبدأ المساواة أمام المرافق العامة"،القااهرة،دار النهضة العربية،ب س ن.

04- ثروة بدوي،"القانون الإداري"،القااهرة دار النهضة العربية،1974.

05- علي خطر الشطناوي،"الوجيز في القانون الإداري"،دار وائل للنشر ط1 عمان.

06- هاني علي الطهراوي،"القانون الإداري،ماهية القانون الإداري،التنظيم الإداري،النشاط الإداري"،دار الثقافة ط1 عمان 2009.

07- عواضة حسن محمد،"المبادئ الأساسية للقانون الإداري -دراسة مقارنة-"المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع ب س ط.

08- عمار عوابدي،"القانون الإداري الجزء الثاني النشاط الإداري"،ديوان المطبوعات الجامعية ط3 الجزائر 2000.

09- جمال الدين سامي،"أصول القانون الإداري نظرية العمل الإداري"،1993.

10- العزام سهيل محمد،"دراسة ماهية المرفق العام"،أريد دائرة المطبوعات و النشر ط1.

11- خالد خليل الظاهر،"القانون الإداري -دراسة مقارنة-"،لكتاب الأول ط1 دار المسيرة للنشر و التوزيع عمان 1998.

12- شطناوي،"مبادئ القانون الإداري"،الكتاب الثاني،مطبعة الجامعة الأردنية عمان ط2 1996.

- 13- مهنا محمد فؤاد، "مبادئ و أحكام القانون الإداري في ظل الإتجاهات الحديثة"، منشأة المصارف الإسكندرية 1975.
- 14- محمد رفعت عبد الوهاب، "مبادئ و أحكام القانون الإداري" منشورات الحلبي الحقوقية بيروت لبنان 2005.
- 15- عمار بوضياف، "الوجيز في القانون الإداري"، جسور النشر و التوزيع المحمدية الجزائر ط2 2007.
- 16- عبد الغني بسيوني، "القانون الإداري دراسة مقارنة لأسس و مبادئ القانون الإداري و تطبيقاته في لبنان" المجلد الأول الدار الجامعية، د س ن.
- 17- سليمان محمد الطماوي، "الوجيز في القانون الإداري دراسة مقارنة"، دار الفكر العربي د ن ط، مصر 1986.
- 18- مازن ليلو راضي، "الوسيط في القانون الإداري"، المؤسسة الحديثة للكتاب لبنان ط2 2013.
- 19- محمد فؤاد عبد الباسط، "القانون الإداري التنظيم الإداري النشاط الإداري وسائل الإدارة"، الفكر الجماعي، الإسكندرية مصر 2000.
- 21- محمد الصغير بعلي، "القانون الإداري النشاط الإداري التنظيم الإداري"، دار العلوم للنشر و التوزيع، د س ن عنابة.
- 22- جورج قوديل دلقوقية، "القانون الإداري الجزء الثاني ترجمة منصور القاضي"، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع لبنان ط1 2008.
- 23- فتح الباب ربيع أنور، "القانون الإداري الجزء الأول"، دار النهضة العربية 2005.
- 24- الطماوي سليمان محمد، "القانون الإداري الكتاب الثاني"، دار الفكر العربي 1993.
- 25- ندة حنا، "مبادئ القانون الإداري في الأردن"، جمعية عمال المطابع التعاونية عمان 1972.

- 26- فهمي، " المرافعات الإدارية الوسيط في القانون العام أسس وأصول القانون الإداري"، دار النهضة العربية القاهرة.
- 28- محمد أمين بوسماح، "المرفق العام في الجزائر"، د م ج، الجزائر 1995 .
- 29- نجم عبود، "الإدارة و المعرفة الإلكترونية"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع عمان 2004.
- 30- عصام عبد الفتاح مطر، "الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق"، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية مصر 2008.
- 31- عمار بوحوش، "نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرون"، دار الغرب الإسلامي بيروت 2006.
- 32- سوسن زهير المهدي، "تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، دار أسامة للنشر و التوزيع عمان 2011.
- 33- علي محمد رحومة، "الأنترنت و المنظومة التكنو- إجتماعية"، مركز دراسات الوحدة العربية بيروت 2005.
- 34- موسى اللوزي، "التممية الإدارية"، دار وائل للنشر و التوزيع عمان 2000.
- 35- عبود نجم، "الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية الوظائف و المشكلات"، دار المريخ للنشر و التوزيع الرياض السعودية 2004.
- 36- مصطفى ابو زيد فهمي، "الوسيط في القانون الإداري"، الجزء الأول، الإسكندرية، دار المطبوعات الجامعية 1999.
- 37- سامي داوود سالم الحجات، "المرفق العام الإلكتروني"، كلية القانون، جامعة اليرموك 2017.
- 38- داوود عبد الرزاق، "الحكومة الإلكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه"، منشأة المعارف الإسكندرية 2007.

- 40- السويفان، "إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية"، الإسكندرية دار الجامعة الجديدة 2012.
- 41- الباز، "الحكومة و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال موظفيه"، الإسكندرية، منشأة المصارف 1978.
- 42- الجميلي محمد عبد الواحد، "ماهية العقد الإداري" القاهرة، دار النهضة العربية 1997.
- 43- المناعسة، "الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق"، عمان، دار الثقافة للنشر و التوزيع 2013.
- 44- صفاء فتوح جمعة، "العقد الإداري الإلكتروني"، دار الفكر و القانون المنصورة، ط1 مصر 2014.
- 45- شرف الدين أحمد، "عقوج التجارة الإلكترونية-تكوين العقد و إثباته-"، القاهرة مصر 2002.
- 46- مازن ليلو راضي، "القانون الإداري"، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية 2008.
- 47- ثروت بدوي، "القرارات الإدارية"، دار النهضة العربية القاهرة بدون طبعة 1994.
- 48- أمل جاب الله، "أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية- دراسة قانونية-"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2013.
- 49- سليمان محمد الطماوي، "الوجيز في القضاء الإداري- دراسة مقارنة-" منشورات عين شمس مصر 1982.
- 50- رشدي محمد السعيد، "حجية وسائل الإتصال الحديثة في الإثبات"، دار النهضة العربية القاهرة.
- 51- المومني عمر حسن، "التوقيع الإلكتروني و قانون التجارة الإلكترونية"، دار وائل للنشر و التوزيع عمان.

52- عملاء محمد نصيرات حجية التوقيع الالكتروني في الإثبات"، دار الثقافة للنشر بيروت 2005.

53- المرسي السيد حجازي، "إقتصاديات المشروعات العامة - النظرية و التطبيق -" الإسكندرية الدار الجامعية 2004.

54- سعد غالب ياسين، "الإدارة الإلكترونية"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع عمان

55- محمود القدوة، "الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة"، دار أسامة للنشر و التوزيع عمان الأردن ط 1 2010.

2- المقالات:

01- علي مختاري، "المرفق العام الإلكتروني الواقع و المأمول"، الملتقى الدولي "النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع و تحديات".

02- سامر مؤيد عبد اللطيف، "الحكومة الإلكترونية"، مجلة رسالة الحقوق جامعة كربلاء كلية الحقوق، العدد الثالث، س السادسة.

03- ماجد راغب الحلوي، "الحكومة الإلكترونية و المرافق العامة"، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب الأمنية و القانونية للعمليات الإلكترونية"، أكاديمية شرطة دبي، الإمارات العربية المتحدة.

04- حسين بن محمد الحسن، "الإدارة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي"، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية 2009.

05- عبد الكريم عشور، "دور الحكم الإلكتروني في مكافحة الفساد الإداري و الولايات المتحدة الأمريكية نموذجاً" مجلة المفكر عدد 11.

06- كمال النقيب، "أهمية الحكومة الإلكترونية في ترشيد و تخفيض التكاليف الحكومية و دورها في معالجة الفساد المالي و الإداري"، ورقة عمل مقدمة في مؤتمر دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق الإدارة الرشيدة، عدد 127، س 33 عمان 2010.

- 07- عادل مرحوش الفرجي، "الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية و متطلبات تأسيس العملية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية 2010.
- 08- موسى عبد النصير، موسى القرشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري لمؤسسات التعليم العالي"، مجلة الباحث الجزائر عدد 09، 2011.
- 09- والي عبد اللطيف، "المرفق العام الإلكتروني لخدمة عمومية فعالة"، مجلة الحقوق و العلوم السياسية، عدد 02 2019.
- 10- زايري بلقاسم، طوباش علي، "طبيعة التجارة الإلكترونية و تطبيقاتها المتعددة، المستقبل العربي عدد 08 فبراير 2003.
- 11- عبد الناصر موسى، محمد قرشي، "أثر تكنولوجيا المعلومات على النظام الإداري في منظمات الأعمال"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة عدد 21 مارس 2011.
- 12- أنس عبد الباسط عباس، "متطلبات قيام الحكومة الإلكترونية بالتركيز على الموارد البشرية"، مجلة شؤون العصر، المركز اليمني للدراسات الإستراتيجية عدد 36 مارس 2010.
- 13- عرفات عوجان، "الحكومة الإلكترونية شروط النجاح"، مجلة الحاسوب، عدد 47 2000.
- 14- ليث سعد الله حسين إبراهيم، "الحكومة الإلكترونية تأمين الخدمات و أداء متميز لمستقبل الإدارة-إمكانيات و متطلبات التطبيق"، المجلة العربية للإدارة عدد 20 ديسمبر 2004.
- 15- واعر وسيلة، "دور الحكومة في تحسين جودة الخدمات الحكومية -حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية الجزائر"، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة أيام 20-11 ماي 2011.
- 16- محماد البداوي، "القرار الإداري الإلكتروني"، مجلة المنارة للدراسات القانونية و الإدارية عدد 23 2018.
- 17- أشرف محمد خليل حمادة، "القرار الإداري الإلكتروني"، دورية الفكر الشرطي، الإمارات العربية المتحدة، المجلد 25، العدد 99، أكتوبر 2016.

- 18- العربي بوعمامة رقاد حليلة، "الإتصال العمومي و الإدارة الإلكترونية- رهانات ترشيد الخدمة العمومية-"، مجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية عدد 09 الجزائر 2009.
- 19- محمد صدام جبر، "الموجة الإلكترونية القادمة"، مجلة الإداري عدد 91 عمان 2002.
- 20- إلياس الشهاد و آخرون، "تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية و المالية عدد 03 الجزائر 2016.
- 21- علي سدي، "متطلبات الإنتقال إلى الإقتصاد القائم على المعرفة- عرض لبعض التجارب الدولية مع الإشارة لحالة الجزائر"، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الثامن، إدارة التغيير و مجتمع المعرفة، جامعة الزيتونة الأردن 21-24 أبريل 2008.
- 22- عبد الفتاح علاوي و آخرون، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية التجربة الجزائرية"، الملتقى العلمي حول جودة الخدمة الإلكترونية في ظل الحكومة الإلكترونية حالة البلدان العربية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس 29-30 أكتوبر 2014.
- 23- ناجي الزهراء، "التجربة التشريعية الجزائرية في تنظيم المعاملات الإلكترونية المدنية و التجارية"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات، "الملتقى العلمي المغاربي الأول حول المعلوماتية و القانون"، طرابلس 28-29 أكتوبر 2009.
- 24- فضيلة عاقل، "الجريمة الإلكترونية و إجراءات مواجهتها من خلال التشريع الجزائري"، كتاب أعمال المؤتمر الدولي الرابع عشر، "الجرائم الإلكترونية" مركز جيل البحث العلمي طرابلس 24-25 مارس 2017.
- 25- أحمد باي رانية هدار، "دور الإدارة الإلكتروني في ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة العقيد الحاج لخضر باتنة، عدد 11 جوان 2017.
- 26- المكي دراجي راشدة موساوي، "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية و المرفق العام في الجزائر"، مجلة العلوم القانونية و السياسية الجزائر عدد 17 جانفي 2018.
- 27- عبابسة طاهر عامر جوهر، "السوار الإلكتروني إجراء بديل للعقوبة السالبة للحرية في التشريع الجزائري"، مجلة الإجتهد القضائي عدد 16 مارس 2018.

28- رانيا تتاح صافية بومصباح، "الإدارة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر الواقع و الأفاق"، الملتقى العلمي الدولي حول "جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية حالة البلدان العربية"، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج 29-30 أكتوبر 2014.

29- صلاح زين الدين، "الأبعاد التنموية لتكنولوجيا المعلومات و الحكومة الإلكترونية"، مجلة السياسة الدولية عدد 155 2004.

30- مجلة الإقتصاد الإسلامي، الصادرة عن بنك دبي العدد 226 أبريل 2000.

3- الأطروحات الجامعية:

01- نبالي فطة، "دور المجلس الدستوري في حماية الحقوق و الحريات العامة"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه تخصص قانون، جامعة تيزي وزو الجزائر 2010.

02- ضريفي نادية، "المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية -حالة عقود الإمتياز" أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الحقوق، القانون العام، كلية بن عكنون، جامعة الجزائر 2011-2012.

03- لمياء خزار، "الحكومة الإلكترونية"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة الحاج لخضر باتنة 01 2017-2018.

04- عبد المحسن عبد الباسط محمد، "الإضراب في قانون العمل دراسة مقارنة"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، كلية الحقوق جامعة القاهرة 1992

05- محمد عبد الله محمد الألمي، "الحماية الجنائية للإدارة الإلكترونية" مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في الفقه المقارن، معهد بحوث و دراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية.

06- عبد الحكيم حططاش، "دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم إقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة سطيف 01 2017-2018.

- 07- عبد القادر عبان، "تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة 2015-2016.
- 08- باري عبد اللطيف، "دور و مكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة 2010.
- 09- محمد خالد ممدوح، "إبرام العقد الإلكتروني"، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، جامعة الإسكندرية مصر 2005.
- 10- محمد ربيع بن سعيد، "أشخاص القانون الخاص و إصدار القرار الإداري"، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية العلوم القانونية و الإقتصادية و الإجتماعية بطنجة، جامعة عبد المالك السعدي 2010.
- 11- محمد سلمان نايف بشير، "النفاز الإلكتروني للقرار الإداري- دراسة تطبيقية مقارنة"، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق جامعة عين شمس، مصر 2015.
- 12- بلقاسم حامدي، "إبرام العقد الإلكتروني"، أطروحة دكتوراه في العلوم القانونية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة 2015.
- 14- عبد القادر برينيس، "التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 2007.
- 16- العزام أحمد حسن، "الحكومة الإلكترونية في الأردن -إمكانية التطبيق-"، رسالة لنيل شهادة الماجستير قسم الإدارة العامة، جامعة اليرموك غير منشورة 2001.
- 18- رفيق بن مرسل، "الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير و معوقات التطبيق-دراسة حالة الجزائر 2001-2011"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2011.

- 19- عبد العزيز فهد المغيرة، "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية"، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية 2010.
- 20- إيهاب خميس، أحمد المير، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية"، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية 2004.
- 21- أيهاب فاروق مصباح العاجز، "دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية"، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة 2011
- 22- فارس كريم، "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر"، رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية 2009.
- 23- عبد الله بن سعيد آل دحوان، "دو إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية"، رسالة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة العامة، كلية إدارة الأعمال جامعة الملك سعود السعودية 2008.
- 25- قليل حسناء، "المرفق العام بين ضرورة التحديث و تحديات واقع القانون الجديد"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق جامعة بسكرة الجزائر 2005.
- 26- حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية"، رسالة ماجستير كلية العلوم السياسية و الإعلام جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر 2007.
- 27- شنيني محمد بلحاج، "مبدأ المساواة أمام المرافق العامة"، مذكرة لنيل رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر 2013.
- 28- العتبي محمد ذعار، "النظام القانوني للعقد الإلكتروني -دراسة مقارنة بين التشريعين الكويتي و الأردني"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط عمان، الأردن 2013.

- 29- محمد زين العابدين أحمد، "التوقيع الإلكتروني و أثره في إنفاذ العقود الإلكترونية- دراسة مقارنة"- رسالة ماجستير، كلية الشريعة و القانون جامعة أم درمان الإسلامية 2013.
- 30- دلال سويبي، "نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2012.
- 31- عبد الكريم عشور، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر"، رسالة ماجستير، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة 2010.
- 32- بن سعيد محمد رفيق، "اللامركزية المرفقية في الجزائر"، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري كلية الحقوق بسكرة الجزائر 2013-2014.
- 33- ربيع أمينة، "النظام القانوني للمرافق العامة في الجزائر"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون العام، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة البويرة 2015-2016.
- 34- سمية ديمش، "التجارة الإلكترونية- حتميتها وواقعها في الجزائر"- مذكرة الماستر، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة 2011.

4- المواقع الإلكترونية

01- www.mothakirat-takharoj.com

02- www.ituarabic.org/11thrmeting/doc6.doc

خامسا/ المراجع بالغة الأجنبية

1- Jyouti choudrie, Vishanth Wecrathodg, Stephen Jones, Realizing E-government in the UK, rural and urban challenges, Journal of Enterprise information management Vol 18, Iss5, 2005.

2- Hakikur Rahman, Social and political implication data mining Knowledge management in E-government, Information science reference, New York, United states of America 2009.

3- Manaf Kosai Abdul Aziz, Perception towards E-democracy, Doctoral dissertation presented in partial fulfillment of the requirement for the degree of doctor of philosophy, International Islamic University Malaysia October 2005.

4- Gohar Ferozkhan et al, From E-government to social government twitter use by Korea's central government on line information review, Vol 38, Iss 2004.

5- J.E.J Prins, Designing E-government Kluwer law international Netherland, 2nd Edition 2007.

6- Boutkhil Guemide, Chellali Benechaiba, Founding an E-government in Algeria by 2014 : Prospects and constraints for implementation, Proceedings of the international conference for E-democracy and open government, Edition Danube University Krems, Austria 3-4 May 2012

7- The World Bank, Staff in Contrives and Project Implementation : Lessons from 7 e-government, PREM notes, Public Sector N° 101 October 2005.

الصفحة	فهرس المحتويات
	بسملة
	إهداء
	شكر
أ	مقدمة
06	الفصل الأول: المرفق العام الإلكتروني طفرة في الإدارة العامة
06	المبحث الأول: ماهية المرفق العام الإلكتروني
07	المطلب الأول: مفهوم المرفق العام
07	الفرع الأول: تعريف المرفق العام
09	الفرع الثاني: أركان المرفق العام
14	الفرع الثالث: أنواع المرافق العامة
18	الفرع الرابع: النظام القانوني للمرفق العام
29	المطلب الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية
29	الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية
31	الفرع الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية
31	الفرع الثالث: أوجه الاختلاف بين الإدارة الإلكترونية و الإدارة التقليدية
33	الفرع الرابع: تمييز الإدارة الإلكترونية عن غيرها من المفاهيم
35	المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية تحول جديد في المرفق العام
36	الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية
39	الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية
42	الفرع الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية
43	المبحث الثاني: أطر التحول نحو المرفق العام الإلكتروني
44	المطلب الأول: متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية
45	الفرع الأول: المتطلبات الإدارية و القانونية
46	الفرع الثاني: المتطلبات البشرية و المالية

47	الفرع الثالث: المتطلبات الأمنية و التقنية
50	المطلب الثاني: مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية
51	الفرع الأول: مرحلة الظهور
52	الفرع الثاني: مرحلة التعزيز
53	الفرع الثالث: مرحلة المعاملات الإجرائية
54	الفرع الرابع: مرحلة التكامل
55	المطلب الثالث: عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية
56	الفرع الأول: العوائق الإدارية
57	الفرع الثاني: العوائق القانونية
58	الفرع الثالث: العوائق البشرية
59	الفرع الرابع: العوائق التقنية و الأمنية
60	خلاصة الفصل الأول
61	الفصل الثاني: مستحدثات المرفق العام الإلكتروني
62	المبحث الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على أداء المرفق العام
62	المطلب الأول: تطوير الإدارة الإلكترونية للمبادئ العامة للمرفق العام
64	الفرع الأول: مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد
65	الفرع الثاني: مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام
67	الفرع الثالث: مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل في أي وقت
68	المطلب الثاني: تحسين الإدارة الإلكترونية أعمال المرفق العام
69	الفرع الأول: العقد الإداري الإلكتروني
74	الفرع الثاني: القرار الإداري الإلكتروني
79	الفرع الثالث: التوقيع و التوثيق الإلكتروني
84	المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية
84	الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية
85	الفرع الثاني: خصائص الخدمة

86	الفرع الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في عصنة الخدمة العمومية
90	المبحث الثاني: الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين النص و التطبيق
91	المطلب الأول: مخططات الحكومة الإلكترونية في الجزائر
91	الفرع الأول: لمحة عن مشروع الجزائر الإلكترونية
92	الفرع الثاني: أبعاد رؤية إستراتيجية الحكومة الإلكترونية
95	الفرع الثالث: محاور إستراتيجية الحكومة الإلكترونية
101	الفرع الرابع: برنامج عمل مشروع الجزائر الإلكترونية
102	المطلب الثاني: الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية في الجزائر
103	الفرع الأول: التشريعات المنظمة لقطاع الاتصالات
104	الفرع الثاني: التوقيع و التصديق الإلكتروني
106	الفرع الثالث: التشريعات المتعلقة بالتعاملات المالية الإلكترونية
107	الفرع الرابع: التشريعات المتعلقة بمحاربة الجريمة الإلكترونية
109	المطلب الثالث: تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر
109	الفرع الأول: قطاع الداخلية و الجماعات المحلية
112	الفرع الثاني: قطاع العدالة
114	الفرع الثالث: قطاع البريد و المواصلات
116	الفرع الرابع: قطاع التعليم العالي و البحث العلمي
118	خلاصة الفصل الثاني
119	خاتمة
123	قائمة المصادر و المراجع
136	فهرس المحتويات

إن ثورة الاتصالات الرقمية التي حدثت مطلع التسعينات من القرن الماضي قد أعادت النظر وطرحت أسئلة عميقة في مدى قدرة المرفق العام الحكومي الخاضع لقواعد القانون الإداري على مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، ومدى قابليته لتغيير والتبديل مع الحفاظ على مبادئ تسيير المرافق العام المتمثلة أساساً في الاستمرارية، الحرية، الحياد، المجانية، ومساواة المنتفعين أمام خدمات المرفق العام، غير أن اللجوء إلى المرفق العام الإلكتروني بوصفه نتيجة منطقية للتطورات الحاصلة في مجال ثورة الاتصالات المعلومات، وتسارع وتيرة الحياة، وحاجة المواطنين إلى خدمات جديدة سريعة، وفعالة، يتطلب جملة من الضوابط والآليات التشريعية والتنظيمية تتعكس مباشرة على النشاط الإداري للمرفق العام بحيث يتم تكيف القرارات الإدارية والعقود الإدارية وكذلك آلية التوثيق والتصديق الإلكترونيين مع المقتضيات الجديدة للرقمنة الإلكترونية، دونما إغفال الجانب الفني والتقني للمرفق الذي يمكنه من تفاذي بعض العراقيل والسلبات التي ترافق عملية التحول إلى المرفق الإلكتروني وصولاً إلى الحكومة الإلكترونية.

The digital communications revolution that occurred in the early nineties of the last century has reconsidered and raised deep questions about the extent of the ability of the government public utility subject to the rules of administrative law to keep pace with modern technological developments, and the extent of its ability to change and switch while preserving the principles of running public utilities mainly represented in continuity, freedom Neutrality, free of charge, and equality of beneficiaries in front of public utility services, however, resorting to the electronic public utility as a logical result of the developments taking place in the field of the information communications revolution, the acceleration of the pace of life, and the citizens' need for new fast and effective services, requires a set of legislative and regulatory controls and mechanisms. It is directly reflected on the administrative activity of the public facility. Research administrative decisions and administrative contracts, as well as the electronic authentication and certification mechanism, are adapted to the new requirements of electronic digitization, without neglecting the technical and technical aspect of the facility, which enables it to avoid some of the obstacles and negatives that accompany the process of transition to electronic facility to e-government.