



جامعة تيسمسيلت – أحمد بن يحيى الونشريسي-



كلية الحقوق

قسم القانون العام

مطبوعة بيداغوجية في مقياس الإجراءات
الإدارية الرقمية

موجهة لطلبة السنة أولى ماستر تخصص قانون الإدارة الإلكترونية

من إعداد:

د/ بلعدي مصطفى

السنة الجامعية 2024 / 2025

شهد العالم مع بداية القرن الواحد والعشرين ثورة تكنولوجية، كان لها الأثر الفعال في تغيير الحياة البشرية باعتبار أن هذا التغيير مس جميع المجالات، السياسية والاقتصادية وحتى الاجتماعية. فالعصر الحالي هو عصر المعلومات والاتصالات، التكنولوجيا تعرف تطورات سريعة ومتلاحقة في مجال المعلوماتية وزيادة قدرات وسائط تخزين المعلومات يغذيها في ذلك توفر وانتشار استخدام شبكة الإنترنت.

هذه المعطيات أدت وساعدت على الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات، وبروز نظام تسيير جديد يدعى "الإدارة الإلكترونية".

فبعدها كانت الإدارة قائمة على الورق والأساليب التقليدية البسيطة لإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للجمهور، أصبحت إدارة أكثر كفاءة وفعالية باستخدامها للوسائل التكنولوجية في التسيير وتنفيذ أعمالها، فظهور الإدارة الإلكترونية، انعكس على المواطن وعلى مختلف القطاعات لاسيما على الإدارة سواء الإدارة العامة المركزية أو المحلية.

ما يعني أن توظيف تقنية المعلومات في العمل الإداري أصبح عنصرا أساسيا وضرورة حتمية تشمل كافة المؤسسات بمختلف أنواعها واختصاصاتها صغيرة أو كبيرة، لكونها أداة مهمة تستخدم في عملية إنجاز الأعمال بشكل كفاء ودقيق وسريع، وكذلك مواجهة التحديات الجديدة التي تفرضها الثورة المعلوماتية في الوقت الحاضر.

وللاستفادة من المزايا التي يقدمها نظام الإدارة الإلكترونية تسعى جميع الدول سواء المتقدمة منها أو المتخلفة لرقمنة إداراتها العمومية بما يواكب التطور الرقمي الذي هو مستخدم بشكل أوسع وفعال في الشركات التجارية السبابة لتبني هذا النظام.

الجزائر وعلى غرار باقي الدول، كان لزاما عليها مواكبة هذا التغيير، وعلى الرغم من التأخر نسبيا في التجسيد، تبنت مؤخرا سياسية دمج المرفق العمومي في النظام الرقمي، فكانت أول انطلاقة حقيقية للإدارة الإلكترونية من خلال ما يسمى مشروع الحكومة الإلكترونية سنة (2008-2013)، إلا أن هذا المشروع لم يؤتي النتائج المرجوة لعدة اعتبارات، الأمر الذي دفع السلطات العليا إلى تبني، "الاستراتيجية

مقدمة

الوطنية للتحويل الرقمي 2025-2030"، التي تشرف على تنفيذها المحافظة السامية للرقمنة، كخطة ثانية لاندماج الجزائر ضمن الثورة الرقمية العالمية وتحقيق التحويل الرقمي الشامل انطلاقا من خمسة محاور أساسية "البنية التحتية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، "المورد البشري"، "التدريب والبحث والتطوير"، "الحكومة الرقمية"، و "الاقتصاد والمجتمع الرقمي".

أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع الإجراءات الإدارية الإلكترونية أهمية بالغة لطلبة السنة أولى ماستر تخصص قانون الإدارة الإلكترونية، تتجلى في الآتي:

- من ناحية حداثة الموضوع: نشأة الإدارة الإلكترونية كنظام تسيير يعود إلى تاريخ حديث، يرتبط إلى حد كبير بانتشار الإنترنت وتطور الوسائط التكنولوجية، الأمر الذي ما يجعله جدير بالبحث والدراسة.

- من ناحية الوقوف على أليات اندماج الإدارة العمومية الجزائرية في الثورة التكنولوجية.

- من ناحية إبراز كفاءة نظام الإدارة الإلكترونية كنظام فرضته المتغيرات المجتمعية والتطورات التكنولوجية.

- من ناحية الوقوف على مراحل الانتقال إلى هذا النمط في التسيير، والصعوبات التي تواجه تحقيق النجاعة الشاملة لرقمنة الإجراءات الإدارية في الجزائر.

- محاولة التعرف على النماذج التطبيقية لرقمنة الإجراءات والعمل الإداري في الجزائر.

أهداف الدراسة:

الهدف من دراسة الإجراءات الإدارية الرقمية هو تمكن الطالب من الآتي:

مقدمة

- التعرف على النظام القانوني للإجراءات الإدارية الإلكترونية، باعتباره نظام جديد أفرزه التطور التكنولوجي معلنا عن مرحلة جديدة في ميدان الإدارة والتسيير الإداري، وإبراز أثره على العمل الإداري ومدى مساهمته في تحسين الخدمة العمومية.

- التعرف على آليات رقمنة الإجراءات الإدارية.

- التعرف على مزايا الإجراءات الإدارية الرقمية وأهمية تبنيها بدل الإجراءات التقليدية.

- التعرف على المعوقات التي تواجه تكريس الإجراءات الإدارية الرقمية في الجزائر.

- الخوض في تدابير السلطات الجزائرية للاندماج في نمط التسيير الحديث.

- التعرف على نماذج تجسيد الإجراءات الإدارية الرقمية في الإدارات العمومية الجزائرية ومدى مساهمتها في تطوير العمل الإداري وتحقيق رضا المواطنين.

إشكالية الدراسة:

تسعى الإدارات العمومية وغيرها من المؤسسات لتقديم خدماتها بطرق متطورة باستعمال تقنيات وبرامج ووسائط رقمية متعددة، بما يضمن تحسين الخدمة العمومية، خاصة وأن رقمنة الخدمات العامة وكيفيات الحصول عليها أصبح يعتبر من مؤشرات التنمية المستدامة الحديثة، حيث تمثل الرقمنة أسلوبا جديدا في تقديم الخدمات للمواطنين ورفع كفاءة المؤسسات العمومية، وتجويد الخدمة العمومية، والتخلص من الإجراءات الروتينية التي طالما عانى منها المواطن، وتوفير البيانات والمعلومات بطريقة سهلة وبسيطة وغير مكلفة بعيدة عن طرق الاحتكاك المباشر بين المواطن والموظف العام.

وقد تقاطع ذلك مع تأثير الحياة العامة للمواطنين بالتقنيات الحديثة التي أثرت على تطلعاتهم ورغبتهم في الحصول على خدمات جيدة وبمجهود أقل، ومع إرادة الدولة في التقدم وتحسين خدمات المرافق العمومية، فإن ذلك لا يتحقق إلا بإدخال التكنولوجيات الحديثة في نشاط المؤسسات العمومية.

بناء على ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

كيف تساهم رقمنة الإجراءات الإدارية في تحسين الخدمات العمومية؟

للإجابة على هذه الإشكالية، تم تطبيق المنهج الوصفي والتحليلي، الضروري للتعرف آليات رقمنة الإجراءات الإدارية، وتبيان مميزات والصعوبات التي تعرقل تطبيقها، ثم عرض النماذج التطبيقية للإجراءات الإدارية الرقمية، وتحليل مدى مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين سواء في إطار مركزي أو محلي.

وبناء على ما سبق تم تقسيم الدراسة إلى أربعة محاور:

المحور الأول: آليات الإجراءات الإدارية الرقمية.

المحور الثاني: مزايا الإجراءات الإدارية الرقمية.

المحور الثالث: معوقات تكريس الإجراءات الإدارية الرقمية.

المحور الرابع: نماذج عن الإجراءات الإدارية الرقمية.

المحور الأول: آليات الإجراءات الإدارية الرقمية

قبل الخوض في الآليات التكنولوجية التي يتم من خلالها رقمنة الإجراءات الإدارية لابد من معرفة بإيجاز، تاريخ نشأة الإدارة الإلكترونية، (تعريفها، مميزاتها، عناصرها، أهدافها).

بدأت تجربة الإدارة الإلكترونية في أواسط الثمانينيات في الدول الإسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم "القرى الإلكترونية Electronic Villages" ويعد، لارس Lars من جامعة أدونيس Adonis في الدنمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع مايكل دل Dill صاحب شركة ديل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية.

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر وذلك بالاستفادة من التجربة الدنماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية وقد أنشئ "مضيف مانشستر" بوصفه مرحلة أولى ويهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991، وفي عام 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع وقد تبني مجلس لندن مشروع بوني تيل "الاتصالات البعيدة التقنية" الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد الإلكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات¹.

وتبعتها محاولات أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1995 في ولاية فلوريدا والتي تعتبر النموذج الأكثر نضجا، ثم انتشرت فيما بعد في مختلف دول العالم².

ومصطلح الإدارة الإلكترونية إلى الآن لم يتبلور له تعريف جامع ولعل ذلك يرجع حسب رأينا، للتطور المستمر والسريع للأدوات والآليات التكنولوجية المدخلة على العمل الإداري، فكل تعريف لها يكون بناء على المعطيات المتاحة.

لعل من أبرزها تعريف البنك الدولي سنة 2005، الذي يعرفها بأنها: "عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكة الإنترنت، والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين

1 سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2011، ص 19، 20.

2 مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية، د ط، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2009، ص 20، 21.

ومختلف المؤسسات الحكومية، وهذه التكنولوجيا تقدم خدمات أفضل للمواطنين وتمكنهم من الوصول للمعلومات، بما يوفر مزيداً من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات³.

وتتميز الإدارة الإلكترونية عن نظيرتها التقليدية بأنها:

- إدارة بلا أوراق: يتم الاعتماد في الإدارة الإلكترونية على بدائل تكنولوجية متطورة، الكتابة بديلها (التوثيق الإلكتروني)، التراسل الإداري (البريد الإلكتروني)، الأرشيف (قواعد البيانات، التخزين السحابي)، وغيرها من البدائل.

- إدارة بلا مكان: الإدارة التقليدية لها هياكل ومنشآت تقدم عبرها خدماتها، أما الإدارة الإلكترونية تقدم خدماتها من خلال الواقع الافتراضي (المواقع، المنصات، البوابات الإلكترونية).

- إدارة بلا زمان: الإدارة التقليدية خدماتها متاحة في أوقات دوام معينة ومحددة، أما الإدارة الإلكترونية خدماتها متاحة على مدار 24 ساعة و7/7 أيام.

- إدارة بلا تنظيمات جامدة: الإدارة التقليدية تقوم على أسلوب تنظيم رأسي (رئيس ومرؤوس) فلا يتحرك المرؤوس إلا بعد العودة للرئيس، أما الإدارة الإلكترونية تقوم على التنظيم الأفقي، فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

وتقوم الإدارة الإلكترونية على ثلاثة عناصر أساسية:

- العنصر البشري: يعد العنصر البشري العنصر المهم في آلية عمل الإدارة الإلكترونية، كونه العقل المحرك لمحاو تلك العملية، إذ تفرض طبيعة عمل الإدارة الإلكترونية وجود أفراد متخصصين لديهم القدرة على إدارة النظام الإلكتروني الخاص في المؤسسة نفسها، وهم الخبراء والمختصين في المجال الحاسبات والإلكترونيات وهم أيضاً من يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية.

- الأجهزة الإلكترونية: تعد الجزء المادي من الحاسبات وملحقاتها التي أصبح لزاماً على الإدارة السعي من أجل امتلاك أحدث ما توصل إليه العلم في مجال البرمجيات ونظم المعلومات، وهي من أهم العناصر تقوم عليها النشاط الإداري الإلكتروني برمته سواء الإدارة أو المواطن المستفيد من خدماتها.

3 نعيم إبراهيم الظاهر، الطريق نحو الحكومة الإلكترونية رؤية متكاملة، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، اردن الأردن، 2014، ص 06.

- شبكات الاتصال: تعد الشبكات أساس عمل الإدارة الإلكترونية كونها الوسيلة الناقلة للمعلومات المعتمدة في الإدارة الإلكترونية.

وللإدارة الإلكترونية العديد من الأهداف التي يرجى تحقيقها:

- استخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة التي من شأنها تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر الكفؤة.

- القضاء على البيروقراطية وتعقيدات العمل اليومية.

- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسب ورفع مستوى العملية الرقابية.

- تقديم خدمات أفضل ورفع مستوى الأداء داخل الوحدات الإدارية.

ومن أجل مواكبة التطور التكنولوجي الذي مس جميع المجالات، أصبح من ضرورات العمل الإداري الحديث التخلي عن أساليب العمل التقليدية القائمة على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية واستبدالها بالأساليب الإلكترونية أو ما يصطلح عليه الإجراءات الإدارية الرقمية.

والتي يستدعي تحقيقها توفير بنية مناسبة ومسايرة للتطور التكنولوجي على مستوى الإدارات، تتكون من موارد نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات (عتاد الحاسوب والبرامج والشبكات)، وموارد البيانات (مستودعات البيانات، قواعد البيانات، نظم إدارة قواعد البيانات)، ونظم المعلومات المحوسبة وتطبيقاتها في الإدارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية⁴.

أولاً: إتاحة المستندات الإلكترونية

إن سياسة إدارة الوثائق الإلكترونية، مهمة للغاية حيث من شأنها أن تلزم جميع المستخدمين باستخدام النظام الإلكتروني المؤسسي المعتمد في الجهة الإدارية دون غيره من الأنظمة، وبتطبيق الشروط

4 نصيرة ربيع، حتمية الرقمنة كآلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، المجلد 06،

المعتمدة لضمان تغذيته بشكل تلقائي وشمولي ودقيق، كما أن السياسة تبين مسؤوليات المتدخلين في مجال إنشاء وثائق إلكترونية أصلية وموثوقة وسليمة من حيث الشكل والمحتوى، وإدخالها في النظام وفهرستها وتصنيفها وحفظها وتحديد صلاحيات الاطلاع عليها، هذا كله من أجل تمكين المؤسسة من الاستفادة المثلى من النظام الإلكتروني وتفادي أية أضرار على الوثائق الإلكترونية أو فقدان إمكانية البحث عنها واسترجاعها⁵، ما يضمن إدارة أفضل وأكثر فاعلية بتحقيق التكامل بينها وتمكين المتعامل من الوصول إلى المعلومات بسهولة دون تكبد عناء التنقل للإدارة المعنية⁶، وتتم إتاحة المستندات أو تحقيق التسيير الإداري الرقمي من خلال العديد من العناصر أو التقنيات.

1/ الشبكة:

تعرف الشبكة بأنها " الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت Intranet، الإكسترانت Extranet وشبكة الإنترنت Internet التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة وإدارتها الإلكترونية وهي المتحكم والمؤطر للشبكتين السابقتين⁷."

وتعد هذه الشبكات المحور الأساس لعمل الإدارة الإلكترونية كونها الوسيلة الناقلة للمعلومات المعتمدة في الإدارة الإلكترونية، تستعمل هذه الشبكات في مبنى المؤسسة وتربط أجهزة الحاسب الآلي لتلك المؤسسة مع بعضها البعض، وتقوم هذه الشبكات بتغطية الإدارات العمومية على نطاق الدولة كافة وذلك لتنظيم أعمالها بما يضمن لها الاستمرار في تحقيق الصالح العام.

5 سفيان بوحرات، دراسة تحليلية حول إدارة الوثائق الإلكترونية في الإدارات المركزية في الجزائر، مجلة علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية جامعة الجزائر 02 أبو القاسم سعد الله، المجلد 09، العدد 01،

2017، ص 06.

6 مليكة جرمولي، التسيير الإلكتروني للوثائق ودوره في الإدارة الإلكترونية المحلية، مجلة الفكر للدراسات القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة، العدد

08، 2019، ص 56.

7 أم الخير قوارح، مقارنة نظرية حول الإدارة الإلكترونية، مجلة المجتمع والرياضة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، المجلد 01، العدد 02، 2018، ص 165.

أ/ شبكة الإنترنت:

هي شبكة محلية أو داخلية تستخدم نفس التقنيات المستعملة في الإنترنت، لكنها مصغرة بحيث تسمح للأعضاء المسجلين بمنظمة أو مؤسسة واحدة فقط بالدخول إليها، أو بمعنى آخر، هي عبارة عن شبكة حاسوبية خاصة تستخدم تقنيات وبروتوكولات الأنترنت، بهدف المشاركة الآمنة لأي جزء من أجزاء المعلومات أي عدم القدرة على الوصول إليها من قبل الجميع وإنما من قبل أشخاص معينين وهم في الغالب الموظفين في نفس الإدارة، وتحقق شبكة الإنترنت العديد من الفوائد للمنظمة ومنها على سبيل المثال:

إدارة الموارد المعلومات والتقارير، وقواعد معلومات العمال أو الجمهور، فضلا عن المزايا التي توفرها لتسهيل أعمال الموظفين، وإيجاد بيئة اتصالات فعالة بالصوت والصورة وإذابة الفوارق الجغرافية بين مختلف أجزاء المنظمة أو الإدارة الواحدة⁸.

ب/ شبكة الإكسترانت:

هي الشبكة التي تربط شبكات الإنترنت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد، أو تجمعهم مركزية التخطيط أو الشراكة وتؤمن لهم تبادل المعلومات والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الإنترنت المحلية لكل شركة.

ج/ شبكة الإنترنت:

تعتبر أهم ركيزة تقوم عليها الإدارة الإلكترونية إذ بواسطتها يتم تحويل العمل الإداري اليدوي إلى عمل رقمي، يقصد بها الشبكة الدولية المتكونة من مجموعة متصلة من شبكات الحاسب حول العالم، والتي تقوم بتبادل البيانات فيما بينها بواسطة تبديل الحزم باتباع بروتوكول الإنترنت الموحد (IP)، ويقدم العديد من الخدمات مثل:

8 وهيبة بوغنينية، زهرة سعد قرمش، وفاء سلامة، متطلبات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد 07، 2021، ص 110.

الشبكة العنكبوتية العالمية (الويب)، والبريد الإلكتروني، وبروتوكولات نقل الملفات FTP وبروتوكولات نقل صفحات الويب HTTP وغيرها.

وهذه الشبكات لها مكونات مادية، تتمثل في جهاز الخدمة الرئيسي وهو عبارة عن حاسب شخصي يدير الشبكة بواسطة ذاكرته الأصلية، وكذلك محطات العمل التي تعد حاسبات شخصية تعمل ضمن الشبكة، بالإضافة إلى نظام تشغيل الشبكات، حيث تتولى نظم التشغيل إدارة الحاسب الآلي، أما نظم تشغيل الشبكات دورها إدارة موارد الشبكة أي المعلومات والبيانات وغيرها التي تمكن اتصال المستخدمين فيما بينهم⁹.

وإلى جانب وجود هذه الشبكات الضرورية للتحكم في الإدارة الإلكترونية، لابد من توفر أيضا:

- توفر أجهزة الحاسوب وملحقاتها لدى طرفي العلاقة سواء الإدارة العامة أو المواطن متلقي الخدمة.

- البرمجيات: يحتاج الحاسوب إلى المكونات البرمجية لكي يؤدي عمله بالشكل صحيح وهذه تشكل كل الأوامر والتعليمات التي تسيطر على الحاسوب¹⁰، وتنقسم البرمجيات إلى:

* برمجيات النظام: هي برامج الحاسوب التي تشغل وتسيطر على عتاد الحاسوب فتسمح للبرامج بتأدية المهام.

* برمجيات التطبيقات: هي نوع من البرامج التي تؤدي وظائف محددة للمستخدم النهائي من خلال التفاعل معها مباشرة، ومهمة البرنامج التطبيقي هو مساعدة المستخدم في القيام بمهام محددة، أمثلتها: متصفحات الويب Firefox و Google chrome وكذلك Microsoft Word و Excel وغيرها.

9 بشرى زلامي، الإدارة الإلكترونية، محاضرات مقدمة لطلبة السنة أولى حقوق، تخصص دولة ومؤسسات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة لوتنيبي علي البلدية 02. السنة الجامعية 2017/2018، ص

10 مزهر شعبان العاني، الأعمال الإلكترونية - منظور إداري، تكنولوجيا، دار الإعمار العلمي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2016، ص 101.

2/ المنصات:

مجموعة من النظم الفرعية والواجهات التي تشكل بنية مشتركة يمكن من خلالها إنتاج مجموعة من المنتجات المشتقة وتطويرها بكفاءة على الويب، وقد يكون لمنتج معين تطبيقات يمكن دمجها في المنصة (وحدات بناء) تحدد وظيفتها من طرف عدة مستخدمين.

تتطلب المنصة الإلكترونية شبكة متكاملة من المهندسين والمتخصصين في عالم الحوسبة والبرمجة، من أجل الاستعداد والمتابعة والتواصل دائما مع زوارها بطريقة تحقق الهدف المنشود الذي تم إطلاق المنصة من أجله¹¹.

والمنصات الإلكترونية باعتبارها أبرز صور التكنولوجيا الرقمية تعمل الإدارات العصرية على إحداث منصات خاصة بها، إذ تستخدم المنصات الإلكترونية في:

أ/ المنصات الإلكترونية تساهم في تكوين قاعدة بيانات مشتركة، من خلال حفظ المعلومات المتبادلة وكذا استعمالها كأداة للتبادل البيئي بين أنظمة معلومات الإدارة.

ب/ هذا الإجراء من شأنه تمكين المواطن أو المستفيد من الخدمة من الحصول على المعلومات المتعلقة بالإجراءات الإدارية والتنظيم القانوني لها دون الحاجة للانتقال للإدارة.

ج/ المنصات الإلكترونية تساهم في تقليص تكاليف إنجاز الخدمات الإدارية بالنسبة للمواطن والإدارة.

د/ تساهم المنصات الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية كون أغلب المنصات الإلكترونية تتضمن واجهات خاصة تتفاعل من خلالها الإدارة مع الجمهور تستطلع من خلالها مدى الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها.

11 مداني حرفوش، نبيل كربينش، المنصات الإلكترونية في الجزائر: الواقع والتحديات البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نموذجا، مجلة حوليات، جامعة الجزائر 01، المجلد 37، العدد 03، 2023، ص 118.

3/ المواقع:

الموقع الإلكتروني هو عبارة عن عدد من الملفات والموارد التي تكون لها صلة معينة ومن الممكن الوصول لها خلال شبكات الويب العالمية، وتكون كافة الملفات والموارد مرتبة وذات تنظيم معين وواحد وباسم واحد بحيث تتنوع داخل الموقع من نصوص وفيديوهات وصور ومستندات أيضا وغيرها من الملفات الأخرى بأنواعها، ويتم الوصول لأي موقع إلكتروني عن طريق الإنترنت من خلال عنوان الموقع المراد الدخول إليه.

أ/ أنواع المواقع الإلكترونية:

مواقع الويب كثيرة ومتعددة، فهي تتنوع وتتميز وفقا للغرض تقدمه للجمهور، منها:

- المواقع الشخصية: تنشئ وتستخدم بهدف عرض معلومات شخصية عن شخص ما كسيرته الذاتية، أعماله، براءات اختراعاته، مؤلفاته وغيرها.
- المواقع التجارية: تستخدم عادة من قبل الشركات للترويج لمنتجاتها والخدمات التي تقدمها.
- المواقع التعليمية: تقدم خدمات لها علاقة بالتعليم كالكتب والمقررات التعليمية الإلكترونية والدورات التعليمية.
- المواقع الحكومية: هي مواقع للمؤسسات والإدارات الحكومية، تقدم معلومات عن الخدمات التي تقدمها الأخيرة.

ب/ مساهمة المواقع الإلكترونية في تحسين العمل الإداري:

من مؤشرات الأمم المتحدة للتنمية اليوم، مدى رقمنة الحكومات لنشاطاتها المختلفة، وفي سبيل تحقيق ذلك تسعى الإدارات العمومية لإيجاد موضع قدم لها على الأنترنت، فهي تسعى لمنافسة الشركات التجارية، من خلال تطوير أساليب عملها وأول خطوة لتحقيق ذلك استحداث وإيجاد مواقع إلكترونية خاصة بها على الأنترنت.

لكن السؤال الذي يطرح هنا هل يمكن للموقع الإلكتروني أن يساهم في تحسين صورة ونمط العمل الإداري؟

يمكن لهذه المواقع أن تساهم في تحسين وتطوير العمل الإداري كالاتي:

- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن، من خلال نشر آخر المستجدات التي تتعلق بالإدارة والخدمات التي تقدمها وتحديثها دوريا.
- يمكن للموقع الإلكتروني للإدارة، تحقيق اتصال دائم بالمواطنين من خلال نافذة صبر الآراء أو التصويت، ومنه معرفة مدى رضا المواطن عن خدمات المرفق وجودتها.
- الوصول إلى المواطنين وذلك من خلال إمكانية ربط الموقع الإلكتروني للإدارة بمواقع التواصل الاجتماعي، كالفيسبوك وغيره.

4/ البوابات:

تعد البوابة الإلكترونية مدخلا موحدا للوصول إلى جميع الخدمات والمعلومات والأعمال التي تقدمها جهة ما من خلال شبكة الإنترنت، حيث يمكن للمستفيد أو الزائر الوصول إلى معلومات عامة ومفصلة حول الجهة المقدمة للخدمة، كما يمكن من خلالها تنفيذ العمليات الإلكترونية المقدمة من خلال البوابة بسرعة وكفاءة عاليتين، حيث تهدف البوابات الإلكترونية للإدارات العمومية إلى تخفيف العبء عن المستفيدين من خدماتها وكذا الموظفين.

ويمكن استخدام البوابات الإلكترونية في العمل الإداري كالاتي:

أ/ تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية.

ب/ بناء التقارير الحكومية حول مدى تجاوب المواطنين مع الخدمات الإلكترونية من خلال الخصائص التي يحتويها البناء التصميمي لها.

ج/ القضاء على التعقيدات الإدارية.

وفي الغالب البوابات الإلكترونية للإدارات العمومية تتوفر على العناصر التالية:

- المعلومات:

معلومات تفصيلية عن الجهة الإدارية والقطاع الذي تنتهي إليه.

- الأخبار:

عرض أخبار الجهة الإدارية وكل ما له علاقة بها.

- الإعلانات:

عرض إعلانات حول ما ترغب الجهة الإدارية أن يصل إلى الجمهور، مثل إعلانات المنتجات، التوظيف وغيرها.

- الخدمات:

يمكن من خلال البوابات الإلكترونية الحصول على الخدمات التي تقدمها نظيرتها التقليدية، مثل:

طلب رخصة معينة أو الحصول أو استخراج وثيقة إدارية ما.

ثانياً: بناء قواعد البيانات

تعد قواعد البيانات من الأمور الضرورية وجزء من العملية التكنولوجية التي تزيد من قيمة الأعمال الإدارية، فهي تضم بيانات هامة حول نظام العمل وأقسام المؤسسات ومع التطور الكبير والهائل في التقنيات المستعملة، ومع زيادة الاعتماد على شبكة الإنترنت، ظهرت الحاجة إلى توفير آلية لحفظ البيانات بطريقة يمكن من خلالها توظيف المعلومات بأفضل وأسهل شكل، من خلال تقنية بناء قواعد البيانات المحوسبة.

1/ تعريف قواعد البيانات:

قواعد البيانات هي: " عبارة عن مستودع منظم من المعلومات المرتبطة ببعضها لتخدم الكثير من التطبيقات بواسطة مركزية التحكم وعدم تكرار البيانات، على عكس تخزين البيانات في ملفات مختلفة

في كل تطبيق كما في الإدارة التقليدية، ومثال ذلك تستطيع الإدارة بدلا من تخزين بيانات الموظفين في ملفات وأنظمة مختلفة كملف طلبات العطل وأسماء الموظفين، تستطيع عمل قاعدة بيانات واحدة باسم الموارد البشرية¹².

وتخزن قواعد البيانات المعلومات في نظام شبكي يتكون من صفوف وأعمدة بحيث يسهل استرجاعها فيما بعد، كما يجب تنسيقها، وقاعدة البيانات هي ما يمنحها هيكلًا، ومن ثم يسهل تحويل البيانات إلى معلومات يستفيد منها المستخدمون والمتعاملون مع الإدارة.

وتستدعي الضرورة وجود نظام إدارة قواعد البيانات.

2/ نظام إدارة قواعد البيانات:

يعرف نظام قواعد البيانات على أنه:

" نظام برمجي يسمح بالسيطرة على البيانات المخزونة في الحاسوب بشكل منظم وبطريقة كفؤة ويسمح باسترجاعها والدخول إليها مع إمكانية الإضافة والتعديل عن طريق برامج التطبيق¹³."

ويعتبر نظام إدارة قواعد البيانات وسيطا بين المستخدمين من الخدمة وبين قاعدة البيانات لأن ليس بإمكانه الدخول لها، حيث يعمل نظام إدارة قواعد البيانات عمل التنسيق بين برامج التطبيق وملفات البيانات، فعندما تستدعي بيانات معينة من قبل برامج التطبيق، فإن نظام إدارة قواعد البيانات يجد البيانات المطلوبة في قاعدة البيانات ويعرضها على برنامج التطبيق.

والهدف الأساسي لنظام إدارة قواعد البيانات هو تسهيل الوصول للمعلومات وتخزينها واسترجاعها ومعالجتها، على سبيل المثال يستخدم نظام إدارة قواعد البيانات من قبل الإدارة العليا في المؤسسات، للوصول إلى كافة البيانات التي يحتاجونها عن الموظفين من معلومات شخصية ومهنية وسلم الرواتب وغيرها من المعطيات.

12 يوسف مجدلاوي وآخرون، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص 141.

13 مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية منظور تكنولوجي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 162.

3/ أثر استخدام قواعد البيانات على العمل الإداري:

يتيح استخدام قواعد البيانات الإلكترونية الكثير من المزايا التي تجعل منها خيارا مناسباً للإدارة الحديثة التي تتوجه إلى تفعيل التقنيات الإلكترونية على خدماتها، وخاصة تلك التي تتعرض باستمرار لبيانات جديدة وضخمة ولم تعد قواعد الحفظ التقليدية تستوعبها وعليه يمكن سرد استخداماتها كالتالي:

أ/ تقليل المساحات التخزينية:

تساهم قواعد البيانات الإلكترونية في تقليص أو إلغاء المساحات التخزينية الخاصة بحفظ المستندات، فالمستودعات التقليدية كانت تشكل عبئا على المؤسسات والإدارات ما يستوجب افرغها كل فترة وإتلاف ما فيها لتستوعب من جديد محتويات جديدة، أما اليوم أصبحت قواعد البيانات الإلكترونية، تتيح من خلال وحدة تخزينية صغيرة على حفظ حجم معطيات يضم آلاف المستندات الإدارية.

ب/ السرعة والمرونة:

تتيح قواعد البيانات الإلكترونية إمكانية الوصول إلى بيانات محددة بسرعة كبيرة، ويتحقق ذلك من خلال لغات الاستعلام وتعليمات وبنى برمجية مخصصة لهذا الغرض، وخاصة في حال استخدام نظام الفهارس أو الجداول التي هي أساس عمل هذه القواعد.

ج/ سهولة التعديل على الوثائق:

بناء قواعد البيانات الإلكترونية جعل مهمة استخراج الوثائق الإدارية معينة أمرا سهلا، كما تتيح خصائصها إمكانية إجراء تعديلات عليها وإعادتها إلى مكانها أمرا بسيطا ولا يستغرق وقتا طويلا، خاصة وأن عمل الإدارة يتأثر بالتعديلات القانونية المستمرة، عكس ما كان عليه الوضع في الإدارة التقليدية.

د/ إمكانية ربط قواعد البيانات بالأنظمة الأخرى التي لها علاقة بالعمل الإداري:

تتعدد استخدامات قواعد البيانات وترتبط بمجالات كثيرة، إذ تتيح خصائصها التصميمية إمكانية

ربط قاعدة البيانات بالعديد من الأنظمة التي تستخدمها الإدارة وغيرها، مثال ذلك:

- المواقع الإلكترونية المختلفة كمواقع الإدارات واستخدامها لأجل تخزين البيانات كعدد الزوار والخدمات التي أتاحت من خلاله.

- ربط قواعد البيانات بالبريد الإلكتروني للإدارة لتخزين البريد الصادر والوارد.

ثالثاً: استخدام الوسائط التكنولوجية

تعد الوسائط التكنولوجية واحدة من أهم الوسائل التي يمكن من خلالها عرض المحتويات بأساليب مبسطة ومبتكرة وسهلة الاستخدام، والتطبيقات التي تشكل هذه الوسائط في الغالب تكون مجانية وتقدم مزايا هائلة تتطور باستمرار مع أجيال التطبيقات، هي عوامل ساهمت في انتشارها وزيادة استخدامها، سواء من قبل الأفراد أو المؤسسات الحكومية، حيث تسهم الوسائط المتعددة في الوصول للمعلومات وتحسين التواصل والتفاعل بين فروع الإدارة أو بين الإدارة والمواطنين وبالتالي يمكن أن يؤدي إلى تحسين الخدمات العمومية.

1/ تعريف الوسائط التكنولوجية:

الوسائط التكنولوجية عبارة عن عدد من التطبيقات المتضمنة داخل الحاسوب، إذ يمكن بواسطتها تخزين المعلومات بالعديد من الطرق مثل الصور المتحركة والثابتة، الفيديو، النصوص، وعرضها بأسلوب تفاعلي يتطابق ويتناسب مع احتياجات المستخدم¹⁴.

14 لوي الزعي، الوسائط المتعددة، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020، ص 08.

2/ نماذج تطبيقية للوسائط التكنولوجية المستخدمة في العمل الإداري:

تستخدم الإدارة الإلكترونية عديد الوسائط التكنولوجية في علاقاتها البينية أو من أجل تقديم خدماتها للجمهور، منها:

أ/ البريد الإلكتروني:

يعرف البريد الإلكتروني:

"بأنه عبارة عن خدمة يمكن من خلالها إرسال واستقبال رسائل إلكترونية عبر شبكة اتصالات معينة، وباستخدام أنواع مختلفة من التطبيقات والبرامج، ويتم تبادل رسائل البريد الإلكتروني من وإلى أي شخص يمتلك عنوان بريد إلكتروني حول العالم، وقد تحتوي رسالة البريد الإلكتروني على ملفات مضمنة بداخلها، أو صور، أو نصوص كتابية¹⁵، حيث تحتوي معظم أنظمة البريد الإلكتروني على محرر أولي لتحرير النصوص، وإجراء مختلف التعديلات عليها كتغيير لون الخط، وحجمه، وغيرها من التعديلات الأخرى".

وللبريد الإلكتروني عدة مميزات:

- أنه أني، إذ أن الرسالة تصل للمستقبل في ثوان، وبالإمكان إرسالها للعديد من العناوين في وقت واحد.

- يوفر إمكانية تخزين الرسائل الإلكترونية والرجوع إليها وقت الحاجة.

- أنه منخفض التكلفة أو شبه مجاني يحتاج فقط إلى بعض الإعدادات البسيطة للبرامج المستخدمة في تلقي وإرسال الرسائل¹⁶.

15 رمضان قنفود، الطبيعة القانونية للبريد الإلكتروني ومدى حجته في الإثبات، مجلة الدراسات القانونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة يحيى فارس المدينة، المجلد 03، العدد 02، 2017، ص 03.

16 قويدر بورقية، مصطلح بورقية، رحمة مجدة حصباية، متطلبات إنشاء البنية الشبكية للإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال، مجلة النمو الاقتصادي والمقاولانية، جامعة أدرار، المجلد 03، العدد 03،

2020، ص 94.

- إن إدارة البريد الإلكتروني باستخدام برامج الحاسوب أفضل وأكثر فعالية من استخدام الكميات الضخمة من الأوراق ورسائل الفاكس وغيرها¹⁷.

ويعد البريد الإلكتروني من أفضل الوسائط التكنولوجية المستخدمة في العمل الإداري، وله فعالية كبيرة في تحسين وتجويد العمل الإداري ويتجلى ذلك كالآتي:

* يستخدم البريد الإلكتروني في المحافظة على المستندات الإدارية وتخزينها.

* توفر الخصائص التصميمية للبريد الإلكتروني إمكانية تبادل الملفات المختلفة بين الإدارات أو بينها وبين الأفراد كالجداول والعروض التقديمية والرسوم والصور ومقاطع الفيديو وغيرها.

* يساعد استخدام البريد الإلكتروني على توفير الوقت والجهد وتخفيض النقاقات العمومية.

ب/ تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

يعد الذكاء الاصطناعي أحد فروع العلوم الحديثة التي ظهرت مع تطور التكنولوجيا ودخول الحاسوب في كافة المجالات وانتشر هذا الفرع من العلوم على نطاق واسع في الآونة الأخيرة، حتى أنه دخل في كثير من المجالات البحثية والصناعية والخدمات الذاتية للإدارة والحكومات.

يعرف الذكاء الاصطناعي بأنه: " فرع من فروع علوم الحاسوب يعنى بتصميم أنظمة قادرة على أداء مهام تتطلب عادة الذكاء البشري مثل: التعلم والتفكير واتخاذ القرار"¹⁸.

وعليه يمكن القول إن الذكاء الاصطناعي يدور في جوهره حول إنشاء آلات ذكية يمكنها أداء المهام التي تتطلب عادة الذكاء البشري، يمكن أن تكون هذه المهام متعلقة بمواضيع مثل التعرف على الكلام وفهم اللغة البشرية وحل المشكلات وحتى التنبؤ بالأحداث المستقبلية كحالة الطقس أو حدوث الكوارث، ولقد صممت أنظمة الذكاء الاصطناعي للتعلم من البيانات، مما يسمح لها بتحسين أدائها بمرور الوقت دون الحاجة إلى برمجة صريحة.

17 خضر مصباح إسماعيل الطيبي، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 46.

18 عبد الله بن أحمد الرقيب، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات الإدارية، مجلة العلوم التربوية والإنسانية، العدد 40، 2024، ص 104.

وتبرز أهمية الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري والمؤسسي في العديد من الجوانب نذكرها كالاتي:

- إدارة الموارد البشرية: تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية لتسهيل عمليات التوظيف والتدريب، على سبيل المثال، يمكن أن تحلل أنظمة الذكاء الاصطناعي السير الذاتية للمرشحين وتساعد في تحديد الأنسب من بينهم بناء على معايير محددة¹⁹.

- تحليل البيانات الضخمة: يعتبر الذكاء الاصطناعي قادرا على معالجة كميات كبيرة جدا من البيانات بأسرع وقت ممكن، مما يساعد الإدارة في إضفاء السرعة والمرونة على الإجراءات الإدارية.

- تطوير العمل الإداري: يمكن أن تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإدارة في تحسين أداء الإدارة من خلال تحليل أوجه الضعف وتحديد الفرص للتحسين، باستخدام تلك البيانات، يمكن للإدارة أن تتخذ قرارات أكثر فعالية وتعزز الكفاءة والمرونة.

- تحسين قرارات الإدارة: تعمل أنظمة الذكاء الاصطناعي على مساعدة الموظفين من خلال عملية تحليل المعطيات ومقارنة البيانات المتاحة، في إنجاز مهامهم الإدارية ومساندتهم في اتخاذ القرارات السليمة²⁰.

رابعا: إنشاء وحدات الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة والمؤسسات الحكومية

بعد دخول تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال حيز الاستخدام المؤسسي بهدف تطوير العمليات ورقمنة الإجراءات الإدارية، أصبح من الضروري استحداث بنية هيكلية وتنظيمية جديدة للمؤسسات والمرافق العامة تسهم في تطوير أسلوب الإدارة وتكوين مجتمع رقمي يتمتع بموثوقية عالية.

حيث أصبح قسم تقنية المعلومات (وحدة الإدارة الإلكترونية) من أهم الأقسام على مستوى المؤسسات والمرافق العامة الحديثة، دوره الإشراف على إدارة البنية التحتية الرقمية للمؤسسات الإدارية والمرافق العامة، مما يساعد على إعداد وتقديم خدمات إلكترونية متقدمة.

19 عبد الله بن أحمد الرقبيبة، مرجع سابق، ص 105.

20 محمد بن عبد الله بن سعيد الجهوري، ميا بنت سالم بن حمد الحجرية، إدارة الذكاء الاصطناعي (الإدارة الذكية)، مجلة الدراسات الفقهية والقانونية، ملحق خاص، العدد 19، 2024، ص 241.

1/ تعريف البنية التحتية:

البنية التحتية هي قاعدة تمكينية لقدرات مشتركة لوجود وعمل نظم المعلومات في المرفق العام أو المؤسسة، تتكون من موارد نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات (عتاد الحاسوب، البرامج، الشبكات)، وموارد البيانات (مستودع البيانات، قواعد البيانات، نظم إدارة قواعد البيانات)، ونظم المعلومات المحوسبة وتطبيقاتها في الإدارة الإلكترونية²¹، والمورد البشري المختص الذي يدير تكنولوجيا المعلومات والتقنيات على مستوى الإدارة.

2/ مهام وحدات الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة والمؤسسات الحكومية:

تلعب وحدات الإدارة الإلكترونية المستحدثة دورا كبيرا في تجسيد استراتيجية الدولة لتطوير الإدارات والمؤسسات العمومية، عن طريق توفير الوسائل الضرورية لتطوير التبادل المعلوماتي والتكنولوجي داخل الجهاز الإداري، وبشكل خاص تحقيق التناغم بين الأنظمة المعلوماتية التابعة لمختلف الأجهزة والهياكل الإدارية، ويتجلى ذلك من خلال:

أ/ ربط الهياكل الإدارية للمرفق ببعضها البعض عن طريق شبكة الإنترنت لتمكين الموظفين والمواطنين من الاستفادة من نظام معلوماتي متكامل.

ب/ منح الصلاحيات على خدمة الإنترنت على نطاق المؤسسة أو المرفق.

ج/ تشغيل، إدارة وتنظيم البنية التحتية للشبكة، مع ضمان أمن نظم وشبكات المعلومات، وتطوير مختلف الاستراتيجيات الأمنية لتحقيق حماية أفضل للبيانات الإدارية.

د/ تقديم المساعدة التقنية في حالة المشاكل التي تؤدي إلى توقف الربط بالشبكة وإعادة ضبط موارد الشبكة على مستوى المرفق.

21 سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها العربية، مركز البحوث، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 227.

و/ تكوين وتأطير المستخدمين والموظفين المنتمين للمرفق على استخدام تكنولوجيا الإعلام وتمكينهم من آخر التقنيات الضرورية لتقديم خدمة إلكترونية متقدمة²².

ه/ وضع آلية وخطة لإدارة النسخ الاحتياطية لأنظمة المرفق واختبارها بشكل دوري بالتنسيق مع دوائر شؤون تكنولوجيا المعلومات.

ي/ صيانة أجهزة الكمبيوتر على مستوى المرفق العام.

22 جمعة إسماعيل العياط، الإدارة الإلكترونية، الطبعة العربية، دار أمجد للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 40.

المحور الثاني: مزايا الإجراءات الإدارية الرقمية

تمثل الإدارة الإلكترونية في العصر الحالي، العامل الفعال الذي يقود قاطرة التقدم وتمثل أيضا الأداة الأكثر فعالية لقياس مؤشرات التنمية للألفية الحالية، وقد ازدادت أهمية الإدارة الإلكترونية وأصبحت جزءا أساسيا من واقع الحياة البشرية بعد أن تطورت نظم المعلومات والاتصالات الدولية والمحلية وبعد توفير حماية عالية نسبيا للمعلومات على شبكة الإنترنت حيث أصبحت الإدارة الإلكترونية عنصرا رئيسيا في واقع النشاط الإداري المعاصر إذ تتيح عملية رقمنة الإجراءات والخدمات الإدارية العديد من المزايا.

أولا: سرعة الإنجاز

في ظل الإدارة التقليدية كانت عملية الحصول على الخدمات العامة متعبة وشاقة، إذ في أغلب الأحيان تنشر المعلومات الخاصة بكيفية الوصول إلى الخدمات بلغة بيروقراطية يصعب فهمها، توجب على المستخدم أو المواطن التنقل بين العديد من المكاتب المختلفة، والبحث عن الموظف المختص، وانتظار الدور، وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الحصول على الخدمة المطلوبة وإنجاز المعاملة يدويا²³، وعادة ما تقتضي الطلبات المقدمة أيضا إرفاق نسخ من الوثائق الورقية الثبوتية والممهورة بعدد من التوقيعات.

اليوم مع التوجه لرقمنة الإجراءات والمعاملات الإدارية (الإدارة الإلكترونية) التي تغذيها قواعد البيانات الإلكترونية ومحركات البحث الموجودة على مواقع الإدارات العمومية، أصبح إنجاز الخدمات إلكترونيا لا يستغرق غير دقائق معدودة، من خلال دخول المستخدم (الموظف) أو المواطن إلى موقع الإدارة المعنية وطلب الخدمة التي يريدها.

وكمثال عن سرعة الإنجاز الإلكتروني:

23 صفوان المبيض، الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، الطبعة الأولى، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 14.

أصبح بإمكان الإدارة الاستغناء عن خدمات البريد التقليدي وإنهاء معاناة الموظف الذي كان يسافر مسافات بعيدة لإيصال البريد²⁴، واستبداله بالبريد الإلكتروني الذي يُمكّن الإدارات العمومية عن طريق استخدام التراسل الإلكتروني من التواصل مع نظيراتها أو مع المواطنين في ظرف قياسي وتلقي الرد كذلك عبره، ما يضيف سرعة وكفاءة أكبر على خدماتها.

وتوجد ثلاث مؤشرات لقياس سرعة الإنجاز الإلكتروني للخدمات هي:

1/ سرعة التسليم:

تقاس هذه السرعة بالوقت المستغرق بين استلام طلبات المستفيدين من خدمات الإدارة، وتلبية الطلب الذي يسمى وقت الانتظار، الذي يمكن تقليصه بتطوير الكفاءة التكنولوجية لموقع الإدارة.

2/ التسليم في الوقت المحدد:

بعض المعاملات الإدارية تستغرق مدة قانونية للحصول عليها (إجراء استشارة)، وعليه إذا اختار المستفيد من خدمات المرفق، الطريق الإلكتروني فلا بد من تقديمها في وقتها المحدد.

3/ سرعة التطوير:

وهي سرعة تقديم خدمة جديدة، وتقاس سرعة التطوير بالوقت بين توليد الفكرة حتى التصميم النهائي للخدمة المقدمة من الإدارة الإلكترونية²⁵.

ثانياً: تخفيض التكاليف

على الرغم من أن رقمنة الإجراءات والخدمات الإدارية يحتاج في البداية إلى مبالغ مالية كبيرة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات وإعداد البرامج وتدريب الموظفين، إلا أن البعد الاقتصادي للاستثمار في

24 سوسن شفيق العوران، التراسل الإلكتروني في البلديات وأهميته في سرعة الإنجاز، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 04، العدد 01، 2023، ص 494.

25 سلوى بنت عبد الله الحمودي، سري بنت إبراهيم العايد، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحقيق الشفافية الإلكترونية ودورها في الحد من ممارسات الفساد الإداري في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض.

بحث ميداني، مركز البحوث، المملكة العربية السعودية، 2017، ص 44.

تكنولوجيا المعلومات أكبر مردودية، فهو سيؤدي بالتأكيد إلى تحقيق عائد في الأجل المتوسط والبعيد، فإداء الخدمات بالطريق الإلكتروني بعد ذلك، تقل تكلفته كثيرا عن أدائها بالطريق التقليدي أو اليدوي²⁶.

ومساهمة رقمنة الخدمات الإدارية في تخفيض التكاليف تتجلى كالآتي:

1/ تقليص عدد الموظفين:

تعد القوى العاملة مكلفة نسبيا إذا أخذنا في الاعتبار الرواتب والتكوين والتأمين والعطل وغيرها، ويضاف إلى ذلك تكلفة التوظيف، لذا فإن الاستعانة بتطبيقات الإدارة الإلكترونية، يتيح إمكانية التخلي عن المستخدمين الذين يقومون بوظائف محتملة التكرار أو مهام عادية غير فعالة طبقا لنوع المهام ويحل محلهم التكنولوجيا الرقمية، وبالتالي يقوم البرنامج الآلي بأداء المهام دون أخطاء ومنح الموظفين المحترفين المساحة الحرة لأداء المهام الأكثر صعوبة.

2/ ترشيد استخدام الورق ولواحقه:

رقمنة العمليات الإدارية يؤدي لترشيد استخدام الأوراق في المعاملات، مما سيوفر بالتبعية المخازن اللازمة لتخزين هذه الأطنان من الأوراق وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الأصلية.

ثالثا: الشفافية الإدارية

لم يعد لمبدأ الشفافية ذلك المفهوم التقليدي، فهو الأخر تأثر بالتقدم الفني والإداري والتنظيمي والتقني الذي تشهده المجتمعات بفعل التطور التكنولوجي، وتوجه دول العالم إلى تبني التقنية الحديثة في التسيير متمثلة في أنظمة الإدارة الإلكترونية²⁷، التي غيرت آليات عملها من طرق تقديم الخدمات الإدارية حيث أصبح هناك نشر واسع للمعلومات والمعطيات الإدارية، وقلصت من تدخل العنصر البشري فيها، حيث يمكن للمتعامل مع الإدارة الإلكترونية أن يعلم كافة الإجراءات والمعطيات التي تتعلق بمعاملته

26 سعد عباس حمزة الخفاجي، الحكومة الإلكترونية الأبعاد النظرية وآليات التطبيق دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الإلكترونية في معمل سمنت كركوك، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية

الجامعة، العدد 23، 2010، ص 62.

27 نصيرة ربيع، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عباس الغرور خنشلة، العدد 08، 2017، ص 94.

بوضوح²⁸، الأمر الذي يساهم في مكافحة الفساد الإداري والمالي ويحقق الرضا المجتمعي عن خدمات المرافق العامة.

ويمكن لرقمنة الإجراءات الإدارية أن يساهم في تفعيل الشفافية الإدارية من خلال:

1/ تبسيط الإجراءات:

إن إضفاء الطابع المادي الرقمي على الإجراءات الروتينية (التقليدية) من خلال إتاحة المستندات الإدارية إلكترونياً، وسرعة معالجة الطلبات الإدارية، يقلل بشكل كبير المعاملة المباشرة بين المواطنين والموظفين كون أغلبية الخدمات متاحة عبر شبكات الاتصالات الإلكترونية²⁹، وبالتالي القضاء على العديد من فرص الفساد مثل: الرشوة وسوء استغلال الوظيفة³⁰.

2/ تعزيز آليات رقابة الموظفين:

أتاحت عملية رقمنة العمليات الإدارية، إمكانية مشاركة المواطنين في إضفاء قواعد الشفافية والحوكمة على العمل الإداري، إذ تتيح المنصات الإلكترونية للإدارات فرصة تقديم الشكاوى والإبلاغ عن المخالفات الوظيفية³¹.

3/ سرية المعلومات والمعطيات:

على الرغم من أن إحدى مقومات الإدارة الإلكترونية هو التداول الواسع للمعلومات والمعطيات، إلا أن الشفافية الإدارية لا تعني أبداً إعلان كل وأي شيء، ولكن يجب أن تتعهد الإدارة بالمحافظة على سرية المعلومات الشخصية المتعلقة بشؤون الموظفين والمواطنين، ما لم يتنازل الأشخاص المعنيون عن هذا

28 سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة باتنة 01، المجلد 04، العدد 02، 2014، ص 217.

29 مريم بوعامة، شهرزاد بوهدة، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية، مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، المجلد 01، العدد 02، 2020، ص 110.

30 حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 42.

31 المرجع نفسه، ص 43.

الحق أو يتطلب القانون كشف هذه البيانات، وهو ما تحققه آليات عمل الإدارة الإلكترونية من جهة وجود قواعد بيانات تحوز معطيات ضخمة إلا أن الاطلاع عليها مقيد فقط في حدود ما تقتضيه الخدمة المطلوبة وهذا يخص كلا طرفي العلاقة سواء الموظفين أو طالبي الخدمة.

رابعاً: جودة الخدمات الإدارية الإلكترونية

من عوامل نجاح نشاط الخدمة العمومية إلكترونيا هو تقديم الخدمات المختلفة بشكل متفرد وخارج عن المألوف (خدمات على الشبكة) بطريقة تحقق توقعات المستفيدين ورضاهم أكثر مما في الإدارة التقليدية.

وعليه يمكن تعريف جودة الخدمة الإدارية الإلكترونية على أنها: "مدى قدرة مكونات الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية على تقديم خدمة تحقق الرضا للمستفيدين من حيث الدقة واختصار الزمن وتقليل الكلفة وتبسيط الجهد، وتقليص الفجوة بين ما تم تطبيقه وما هو مطبق محليا وعالميا"³².

وقد حددت بعض الدراسات عدة معايير تستشف من خلالها مظاهر جودة الخدمات الإدارية الإلكترونية:

1/ جودة الموقع الإلكتروني:

كما هو معلوم تقدم الإدارة الإلكترونية خدماتها من خلال مواقعها الرسمية، ولجودة الموقع الإلكتروني الأثر الكبير في إقبال المواطنين على الخدمات الإلكترونية من عدمه، إذ تقاس جودة المواقع الإلكترونية عموماً بمدى سهولة استخدامها، جودة تصميمها، جودة التنظيم³³.

32 سامي قريشي، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، السنة الجامعية 2023/2024، ص 84.

33 نادية بوراس، بوعشة مبارك، تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة تبسة، المجلد 10، العدد 02، 2017، ص 67، 68.

2/ جودة المعلومات:

يجب أن تتصف المعلومات الواردة عبر مختلف مراحل الخدمة الإلكترونية بالدقة والموثوقية والسهولة وأن تكون واضحة المعنى.

3/ الأمن والخصوصية:

يتوقف نجاح الخدمات الإلكترونية بشكلٍ كبيرٍ على مدى تحقق معايير أمن المعلومات والتعاملات الإلكترونية واحترام خصوصيات جميع الأطراف، من خلال حماية بيانات المستخدم والمعاملات من التهديدات الأمنية، حماية خصوصية المستخدم وتوفير سيطرة على كيفية جمع واستخدام بياناتهم الشخصية³⁴.

34 نادية بوراس، بوعشة مبارك، مرجع سابق، ص 71.

المحور الثالث: معوقات تكريس الإجراءات الإدارية الرقمية

يعترض تكريس الإجراءات الإدارية الرقمية بعض المعوقات التي ينبغي وضعها في الاعتبار عند التوجه نحو تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، من أبرزها الأمية الرقمية أو الحاجز الرقفي وعدم مواكبة التشريعات والنظم الإدارية للمستجدات وإشكالية ضمان استمرارية الخدمات الإلكترونية، بالإضافة إلى صعوبة الموازنة بين الإجراءات الإدارية التقليدية والرقمية.

أولاً: الأمية الرقمية

من أبرز المعوقات التي واجهت عملية تكريس الإجراءات الإدارية الرقمية في الجزائر، ضعف الأهلية الرقمية أو بعبارة أخرى تفشي الأمية الرقمية، والتي يقصد بها:

"عدم قدرة الأشخاص والمجتمعات على مواكبة معطيات العصر العلمية والتكنولوجية والفكرية والتعامل معها بعقلية ديناميكية قادرة على فهم المتغيرات الجديدة وتوظيفها بما يخدم عملية التطور المجتمعي في المجالات المختلفة"³⁵.

1/ أسباب تفشي الأمية الرقمية:

يمكن إرجاع مشكلة الأمية الرقمية للأسباب التالية:

أ/ غياب سياسة تعليمية مبنية على التعليم الإلكتروني.

ب/ انتشار الفقر وانخفاض الدخل الفردي في الدول النامية، مما يؤدي إلى انخفاض نسبة مستخدمي أجهزة الحاسب الآلي ويقلل من قدرة المواطنين على التعامل الإلكتروني من خلال شبكة الإنترنت.

ج/ ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي.

د/ غياب الدورات التكوينية لموظفي الإدارات على استخدام وإتقان التكنولوجيات الحديثة.

35 هاشم فتح الله عبد الرحمن عبد العزيز، محو الأمية الرقمية مدخلا لتحقيق متطلبات العصر الرقمي، مجلة إبداعات تربوية، المجلد 16، العدد 16، 2021، ص 59.

و/ نقص الإمكانيات التقنية، على الرغم أن الدولة الجزائرية قطعت شوطا كبيرا في بناء البنية التحتية الرقمية للإدارات العمومية، إلا أن طرف العلاقة الثاني وهو المواطن المستفيد من الخدمة ما زال يعاني من نقص الإمكانيات التقنية، إذ لا يمتلك البعض الحواسيب أو يفتقدون للربط بشبكة الأنترنت.

2/ آليات محو الأمية الرقمية:

إن تكريس الإجراءات الإدارية الرقمية في الجزائر مرهون ومرتببط بإصلاح الوضع الحالي، الذي يميزه تفشي الأمية الرقمية بين الموظفين العموميين والمواطنين على حد السواء، وعليه فإنه يجب اتخاذ التدابير المناسبة للحد منها ولو تدريجيا حتى يتحقق التحول الرقمي.

يمكن محو الأمية الرقمية باتباع الآليات التالية:

أ/ إعادة هيكلة التعليم بكل مراحله، وذلك بأن تكون التكنولوجيا جزء أساسيا منه، حتى يمكن مواكبة العصر الرقمي.

ب/ ضرورة إشراك الخبراء والاختصاصيين في وضع وخطط وبرامج التحول الرقمي الذي يكون على مراحل، مع فتح المجال للقطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني من أجل التغلب الجزئي أو الكلي على

36

الأمية الرقمية .

ج/ توفير بنية تحتية مجهزة بأحدث التكنولوجيات الحديثة، وتوفير خدمة الأنترنت بأسعار مناسبة للمواطنين.

د/ تدريب وتكوين الموظفين على استخدام نظم المعلوماتية الحديثة، فالتكوين المنتظم والمستمر

37

للموظفين يساعد في إبقائهم على اطلاع على أبرز التكنولوجيات الحديثة في مجال عملهم .

و/ نشر الوعي الرقمي، من خلال إبراز إيجابيات التعاملات الإلكترونية والامتيازات المادية التي تحققها للمواطنين وكيفية استخدام التكنولوجيات الحديثة ومدى تحقيقها لسرية وأمن المعلومات.

36 هاشم فتح الله عبد الرحمن عبد العزيز، محو الأمية الرقمية مدخلا لتحقيق متطلبات العصر الرقمي، مجلة إبداعات تربوية، رابطة التربويين العرب، المجلد 16، العدد 16، 2021، ص 61.

37 فهيمة بلول، محو الأمية الرقمية خيار استراتيجي لتفعيل التحول الرقمي في الجزائر، مجلة القانون، جامعة أحمد زبانة غليزان، المجلد 12، العدد 02، 2023، ص 35.

هـ/ ضرورة سن تشريعات تنظم المعاملات الإلكترونية وتوفر الحماية القانونية والجنائية لها.

ثانياً: القصور التشريعي في بعض جوانب النشاط الإداري الإلكتروني

إن من أهم المعوقات التي تواجهها الإدارة في الجزائر عند تطبيق الإجراءات الإدارية الرقمية، المعوقات القانونية نظراً للقصور التشريعي الكبير الذي يحكم نشاط الإدارة الإلكترونية ككل، خاصة وأن النصوص التشريعية التي تنظم عمل الإدارة الإلكترونية ما زالت متناثرة وغير متجانسة، وهي تنظم بعض مجالات عملها فقط.

ما يجعل الإدارة عاجزة عن توفير بيئة عمل إلكترونية محمية وفق نصوص قانونية تحدد شروط التعامل الإلكتروني، فعلى سبيل المثال من الإشكال القانونية التي تحول دون تكريس الإجراءات الإدارية الرقمية في الجزائر، نلاحظ غياب تحديد المشرع لمدى حجية النشر الإلكتروني للقرارات الإدارية في نصوص صريحة، وكذلك غياب تحديد حجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية وصعوبة معرفة هوية المتعاملين عن طريق شبكات الاتصال³⁸ وما يترتب عنه من صعوبة في الإثبات وحساب المواعيد القانونية (أجال الطعن الإداري أو القضائي)، بالإضافة إلى قصور المعالجة التشريعية لمسألة التعاقد الإلكتروني وما تطرحه من اشكالات قانونية.

1/ النشر الإلكتروني:

بالنظر لتزايد استخدام الإدارة العامة لوسائل الاتصال الإلكترونية في تسيير نشاطاتها، فإن ذلك ساهم بشكل كبير في تقبل فكرة النشر الإلكتروني للقرارات الإدارية التنظيمية باعتباره من وسائل النفاذ المستجدة³⁹.

ويعرف النشر الإلكتروني بأنه:

38 ليلي بن حليلة، سليم عشور، تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين المرفق العام في الجزائر، مداخلة مقدمة للمشاركة في المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع-

تحديات -وأفاق، المنعقد في 26 و27 نوفمبر 2018، ص 10.

39 أحمد بن محمد الشمري، أثر وسائل الاتصال الإلكترونية في نفاذ القرارات الإدارية، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، المجلد 07، العدد 04، 2019، ص 412.

" عملية إجرائية ذات طابع برمجي تهدف لنقل العلم بالقرار الإداري إلى الجميع عبر الوسائل التي يوفرها الواقع الإلكتروني⁴⁰."

لكن الإشكال الذي يطرح هنا مدى حجية النشر الإلكتروني للقرارات الإدارية؟

عادة يتم نشر القرارات التنظيمية في الجريدة الرسمية بالنسبة للمراسيم الرئاسية، والمراسيم التنفيذية، والقرارات الوزارية استنادا للقواعد العامة لنشر القوانين تحديدا نص المادة 04 من القانون المدني الجزائري.

ما يعني أن المشرع الجزائري أخذ بالنشر الورقي فقط واستبعد أي حجية للنشر الإلكتروني على الرغم من أن نشر القوانين يتم كذلك على الموقع الإلكتروني للجريدة الرسمية ما يفترض بالضرورة إطلاع المواطنين عليها وسريانها اعتبارا في مواجهتهم، وعليه اعتبارا بالنتيجة فلا حجية للنشر الإلكتروني. وهو ما يعني أنه لا يجوز للإدارة الاقتصار على النشر الإلكتروني فقط كآلية لتبليغ القرارات الإدارية التنظيمية في مواجهة المخاطبين بها.

2/ التبليغ الإلكتروني:

على الرغم من أن المشرع الجزائري حاول من خلال العديد من القوانين الإلمام بجوانب المعاملات الإلكترونية كالاعتراف بحجيتها وإحاطتها بالحماية القانونية والجنائية اللازمة، إلا أنه أغفل بعض جوانبها. إذ لم يتطرق بشكل كاف لمسألة الإجراءات الإدارية الإلكترونية وعملية تبادل البيانات والمحركات الإدارية بين الأفراد والإدارة العامة أو الإدارات العمومية فيما بينها⁴¹ بالشكل الإلكتروني، ويعد البريد الإلكتروني كما سبقت الإشارة من أكثر الوسائل التي يمكن من خلالها تبادل الوثائق الإدارية، إلا أنه يطرح بعض الإشكالات التي لم يتطرق لها المشرع.

40 عمر عبد الحفيظ أحمد عمر، وسائل نفاذ القرار الإداري الإلكتروني، مجلة البيان للدراسات القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة برج بوعريش، المجلد 06، العدد 01، 2021، ص

41 نصيرة ربيع، النشاط الإداري للحكومة الإلكترونية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، تخصص القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2019، ص 202.

منها مسألة الاعتراف بحجية المراسلات والتبليغات الإدارية التي تتم عبر البريد الإلكتروني والثانية تتعلق بكيفية سريان المواعيد.

فعند الحديث عن القرارات الإدارية الإلكترونية الفردية، نجد أن تبليغها لذوي الشأن يكون عادة من خلال البريد الإلكتروني، ولا حاجة للنص صراحة على هذا، فالإدارة تملك تبليغ صاحب الشأن بالقرار الفردي بأي طريق ممكن، ويقع عليها عبء إثبات وقوع التبليغ، ونظرا لكون البريد الإلكتروني يعد من أيسر وأكثر الوسائل انتشارا، يمكن استخدامه لتبليغ القرارات الإدارية الإلكترونية.

غير أن الاعتداد بالبريد الإلكتروني نفسه وفي مجال تبليغ القرارات الإدارية الفردية أمر يشوبه الشك في بعض الحالات التي تثيرها على وجه الخصوص عناوين البريد الإلكتروني الشخصية مما يجعل الأخذ بها كوسيلة لتبليغ القرارات محل شك أمام القضاء الإداري صاحب السلطة في تقرير قوتها القانونية ومدى إمكانية الاعتماد عليها كوسيلة للتبليغ، إضافة إلى إمكانية عدم وصولها لصاحب الشأن أو تعرضها للسرقة أو التغيير في مضمونها بسبب عمليات القرصنة، خاصة وأن القضاء لا يعتبر مجرد إرسال الرسالة تبليغ لصاحب الشأن، وبناء عليه فإنه من الأسلم اعتماد البريد الإلكتروني الموصى عليه من قبل الأفراد للتبليغ بالقرارات الإدارية الإلكترونية⁴².

أما عن بداية سريان المواعيد الإشكالي الذي يطرح:

هل تكون منذ إرسال الرسالة أو لحظة وصولها؟

فبالنسبة إلى المسألة الأولى المتعلقة بوقت إرسال الرسالة التي تتضمن القرار الإلكتروني، فإن أغلب التشريعات المقارنة التي تعنى بمجال المعاملات الإلكترونية تحدد وقت إرسال الرسالة الإلكترونية عندما يتم إدخال الرسالة لنظام معلومات غير خاضع إلى سيطرة المرسل أو المستقبل، وبمعنى أدق فإن الوقت الذي يعتد فيه لإثبات إرسال القرار الإلكتروني من قبل الإدارة يتحقق عندما تدخل تلك الرسالة لنظام معلومات، يخرج عن سيطرة الإدارة وكذلك صاحب الشأن⁴³.

42 كوتر منسل، تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في الجزائر: نحو بروز قانون للإدارة الإلكترونية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث، شعبة الحقوق، تخصص قانون عام، كلية الحقوق والعلوم

السياسية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، السنة الجامعية 2022 – 2023، ص 234.

43 عبد المنعم صبيحي جميل، الإثبات الإلكتروني للأعمال القانونية للإدارة، رسالة ماجستير في الحقوق، كلية الحقوق، جامعة الإسكندرية، مصر، 2016، ص 17.

أما المسألة الثانية المتعلقة بوقت استلام الرسالة المتضمنة للقرار الإلكتروني، حددت تشريعات المعاملات الإلكترونية المقارنة الوقت الذي يعتد به لاستلام الرسائل الإلكترونية، وهذا يختلف فيما إذا حدد المرسل إليه نظام معلومات لاستلام الرسالة الإلكترونية، فإذا أرسلت إلى ذلك النظام فإن لحظة استلام الرسالة هي لحظة دخول الرسالة إلى ذلك النظام، أما إذا لم يحدد نظام معلومات فإن لحظة الاستلام تكون لحظة دخول تلك الرسالة إلى أي نظام معلومات تابع للمرسل إليه⁴⁴.

وبالعودة إلى التشريع الجزائري، كما سبقت الإشارة رغم محاولات المشرع للإلمام بجوانب الإجراءات الإدارية الإلكترونية، من خلال عدة نصوص قانونية إلا أنه أغفل مسألة إثبات المراسلات الإدارية التي تتم عبر الوسائط التكنولوجية كالبريد الإلكتروني وغيره من الوسائط التكنولوجية.

3/ التعاقد الإلكتروني:

من خلال تتبع مواد قانون الصفقات العمومية الجزائري، نجد أن المشرع اعترف ضمناً بمسألة التعاقد الإداري الإلكتروني، وذلك بتأسيس بوابة إلكترونية للصفقات العمومية، توضع تحت إشراف وزير المالية، تتضمن قاعدة بيانات، وذلك بهدف السماح بنشر وتبادل الوثائق والمعلومات المتعلقة بالصفقات العمومية⁴⁵، إلا أنه لم يحدد فعلياً كيفيات التعاقد الإلكتروني وشروطه ولم يعترف صراحة للإدارات العمومية بسلطة اللجوء التعاقد الإلكتروني الكلي، ولعل ذلك يرد للإشكالات التي تثيرها مسألة التعاقد عبر الإنترنت، كإثبات الهوية الرقمية للمتعهدين وتحديد الإيجاب والقبول الإلكتروني وغيرها من الإشكالات التي ترجع في الغالب لغياب ما يعرف بالهوية الرقمية سواء للمواطنين بصفة عامة أو للمتعهدين فيما يخص مسألة الصفقات العمومية.

ثالثاً: إشكالية ضمان استمرارية الخدمات الإلكترونية

44 نوفان العقيل العجارمة، ناصر عبد الحليم السلامات، نفاذ القرار الإداري الإلكتروني، مجلة دراسات علوم الشريعة والقانون، المجلد 40، الملحق 01، الأردن، 2013، ص 1029.

45 المواد 105، 106، 107، القانون رقم 12/23، مؤرخ في 18 محرم 1445 الموافق 5 غشت 2023، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالصفقات العمومية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 53، الصادر

في 19 محرم 1445، الموافق 19 غشت 2023، ص 17، 18.

من المعوقات التي تواجه تكريس الإجراءات الإدارية الرقمية في الجزائر وحتى الدول الأخرى، إشكالية ضمان استمرارية الخدمات الإلكترونية، خاصة وأن الإدارة الإلكترونية تعتمد في تقديم خدماتها للجمهور على الحاسوب وشبكة الإنترنت، مستخدمة في ذلك الوسائط التكنولوجية المختلفة، ما يعني أنها عرضة لمشاكل كبيرة ترهن استمرارية تقديم الخدمات الإلكترونية للجمهور، ومن أبرزها:

1/ تعتبر الإجراءات الإدارية الرقمية، مثل العديد من الخدمات القائمة على التكنولوجيا، عرضة لمشاكل تقنية من تعطل الأجهزة، وانقطاع التيار الكهربائي، وبطء الاتصال أو انعدامه.

2/ تتأثر الخدمات الإلكترونية وتتأخر في حالة انقطاع الأنترنت أو عطل فني في شبكة الإدارة سواء إلكترونيا أو شخصيا.

3/ تتأثر الخدمات الإلكترونية بالأخطار الكبرى كالزلازل والصواعق، فقد تلحق الكوارث أضرارا كبيرة بأنظمة الإدارة الإلكترونية وقد تؤدي في بعض الأحيان إلى شل الخدمات الإلكترونية في حال أصابت مواقع تشغيل تلك الخدمات.

4/ إمكانية تعرض أنظمة الإدارة الإلكترونية للقرصنة والبرامج الخبيثة، وذلك باختراق المواقع التي تؤدي من خلالها خدمات الإدارة الإلكترونية، أو إرسال عبرها برامج خبيثة (فيروسات)، خاصة الأنظمة المخصصة لمعالجة البيانات، وذلك بإدخال بيانات خاطئة لتشويه صورة المعلومات المقدمة من طرف الإدارة، أو تعديل بيانات مخزنة من قبل، أو إزالة جزء أو كل البيانات المخزنة أو إتلافها في مختلف الوسائط الإلكترونية.⁴⁶

رابعا: الموازنة بين الإجراءات الإدارية التقليدية والرقمية

لا تشكل الإدارة الإلكترونية كيانا إداريا جديدا مواز للإدارة التقليدية، بل هي استمرار لإدارة تنمو باستمرار وبشكل تصاعدي وتطور أشكال عملها التقليدية، وبناء على ذلك فإن التطبيق غير الصحيح والدقيق لاستراتيجية رقمنة الإجراءات الإدارية والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى

46 محمد يحيوي، مخاطر القرصنة المعلوماتية على الحكومة الإلكترونية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة المدية، المجلد 05، العدد 01، 2011، ص 267.

الإدارة الإلكترونية، دون اعتماد التسلسل والآليات الصحيحة في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة، لأنه تم التخلي عن النمط التقليدي للإدارة ولم تكتمل عملية التحول للإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل، هنا نكون قد خسرنا الأولى (نظام الإدارة التقليدية) ولم نربح الثانية، ما يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة أو إيقافها إلى غاية الأتمتة الكلية للنظام الإداري الإلكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء.

وعليه يجب أن يستند الانتقال من الإجراءات الإدارية التقليدية إلى الإجراءات الإدارية الرقمية لاستراتيجية مدروسة، تضمن استغلالاً أمثل للوقت والمال والجهد، بحيث تقسم استراتيجية أو خطة الوصول إلى الرقمنة التامة للإجراءات الإدارية إلى ثلاث مراحل:

1/ مرحلة إعداد الدراسة الأولية:

ولإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم متخصصين في الإدارة والمعلوماتية، لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات والمعلومات وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية والفنية والبشرية، وتقوم هذه المرحلة على أساس الجهود الأولية للإدارة مركزة على إيجاد ظهور لها على الإنترنت وتعبئتها⁴⁷.

2/ وضع مخطط التنفيذ:

تعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الأولى والمرحلة التي ستأتي فيما بعد، إذ تمتاز هذه المرحلة بالتخطيط الواعي وتحديد النضج الرقمي للإدارة، من خلالها يمكن فهم المكان الذي يمكن أن يتم فيه إجراء التحسينات، وكذلك اختيار القدرات المطلوبة واكتشاف الثغرات في البنية التحتية للإدارة من كوادر بشرية وأجهزة ومعدات وبرمجيات والعمل على الحصول على آخر الابتكارات في كافة عناصر الإدارة الإلكترونية، ومراجعة القدرات الرقمية ومصادر البيانات التي تحتاجها لبناء إدارة رقمية متكاملة⁴⁸.

47 وفاء بخاش، استراتيجية الانتقال الفعال من النمط الإداري التقليدي للإدارة العصرية (الإدارة الإلكترونية)، مجلة أبعاد، جامعة وهران 02، المجلد 09، العدد 01، 2022، ص 219.

48 فطيمة الزهرة المفيدة بن أوجيت، عصام نجاح، استراتيجيات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في ظل الأزمات (أزمة كوفيد 19 COVID)، مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث

المنخفضة، المجلد 07، العدد 03، 2021، ص 561.

3/ مرحلة التنفيذ:

وفي هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن تكون عملية أتممة الإجراءات الإدارية الإلكترونية قد وصل إلى مستوى عال، وتوفرت الحواسيب سواء بشكل شخصي أو بواسطة الأكشاك أو في مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ورخيصة مما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية وبالشكل المطلوب بأسرع وقت وأقل جهد وأقل كلفة ممكنة وأكثر جودة ويكون المواطنين قد تقبلوا فكرة الإدارة الإلكترونية وتعلموا طرق استخدامها بما يكفل التفاعل مع الخدمات التي تقدمها⁴⁹.

49 مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، د ط، دار رسلان للنشر والتوزيع، دمشق سوريا، 2011، ص 95.

المحور الرابع: نماذج عن الإجراءات الإدارية الرقمية

تعمل الدولة الجزائرية على رقمنة الخدمات والإجراءات على مستوى الإدارات العمومية، مواكبة للتطور التكنولوجي الذي مس جميع المجالات، وسعيا منها لتجسيد المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية الذي يسهم في تجويد الخدمات الإدارية المقدمة للمواطنين من تبسيط الإجراءات وتسهيل الحصول على المعلومات، حيث كانت الانطلاقة سنة 2009 من خلال " مشروع الحكومة الإلكترونية".

الذي كان له الأثر البالغ في رقمنة العديد من الخدمات والإجراءات الإدارية، من أبرزها:

أولاً: إصدار الوثائق الإدارية

بدأت الحكومة الجزائرية بداية من سنة 2009 تنفيذ الاستراتيجية الشاملة لعصرنة المرفق العام بهدف تخفيف الإجراءات الإدارية وتشعبها وتقليل تردد المواطن على شبابيك الإدارات العمومية.

ومن بين القطاعات التي عرفت عملية الرقمنة تقدماً ملحوظاً فيها، نجد قطاع الداخلية التي رقمته جل خدماتها الإدارية وخاصة ما تعلق بإصدار الوثائق الإدارية وعلى سبيل المثال:

تم إطلاق الخدمة الإلكترونية الجديدة التي تسمح للمواطنين بسحب وثائق الحالة المدنية عن بعد، وتمثل هذه الخدمة الجديدة في تمكين المواطن من سحب وثائق الحالة المدنية (شهادة الميلاد، الزواج، شهادة الوفاة) الخاصة به أو بأحد أقاربه انطلاقاً من التطبيق المتاح عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، <https://prestations.interieur.gov.dz/guichet> حيث تتم الخدمة على مرحلتين:

1/ المرحلة الأولى:

تتعلق الأولى بالتعريف بطالب الوثيقة وذلك من خلال إدخال المعلومات اللازمة والتي تتمثل في:

رقم التعريف الوطني ورقم الوثيقة البيومترية، البريد الإلكتروني، رقم الهاتف.

2/ المرحلة الثانية:

فيما تحديد معلومات الوثيقة المراد استخراجها، وبالتالي ترسل لطالب الوثيقة الإلكترونية المطلوبة عبر البريد الإلكتروني الخاص به والتي تحتوي على كافة المعلومات الموجودة في تلك المستخرجة من شبائك الحالة المدنية ولها نفس القيمة القانونية، كما تحتوي كذلك على رمز الاستجابة السريعة Code QR لقراءة كافة المعلومات المتضمنة في الوثيقة المؤمنة وغير القابلة للتزوير بفضل التوقيع الإلكتروني، ويمكن التحقق منها عن طريق تطبيق مطور من مصالح وزارة الداخلية، تجدر الإشارة إلى أن هذه الخدمة التي تغني المواطن من التنقل إلى مصالح البلدية، متوفرة 24 / سا ، وأنه بإمكان كل الهيئات والإدارات الاطلاع آليا على المعلومات التي تحتويها الوثيقة من خلال الحصول على معلومات الحالة المدنية مباشرة من قواعد البيانات⁵⁰.

ثانيا: منصات التوظيف الإلكتروني

يقصد بمنصات التوظيف الإلكترونية:

" المواقع أو الأرصيات الإلكترونية، التي تلعب دور الوسيط بين الباحث عن العمل، وبين الشركة أو المؤسسة التي تبحث عن موظفين، فهي عبارة عن موقع شبكي لاستقطاب الكفاءات العاملة، بحيث تمكن هذه المنصات الزوار والباحثين عن الوظائف، التقدم للوظائف الشاغرة، متابعة حالة الطلب، التواصل مباشرة مع مسؤولي التوظيف، متابعة تفاصيل المقابلات وخدمات أخرى متعلقة بإجراءات التقديم على الوظائف".

ومن أمثلة منصات التوظيف الإلكتروني التي عملت الإدارات العمومية الجزائرية على استحداثها كبديل للطرق التقليدية، نجد:

50 يوسف أزروال، ليلي لعجال، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عمار ثليجي الأغواط، المجلد 06، العدد 01، 2022، ص 1528.

1/ أرضية التوظيف لوزارة التربية الوطنية والتعليم:

في إطار مواصلة رقمنة قطاع التربية أطلقت وزارة التربية سنة 2016، أرضية رقمية للتوظيف <https://tawdif.education.dz>، الهدف منها تحقيق الإنصاف والشفافية والمصداقية وكذا تخفيف الإجراءات الإدارية وتبسيطها في إطار تحسين الخدمة العمومية، حيث تقوم هذه الأرضية بالمعالجة الدورية للمناصب الشاغرة على مستوى قطاع التربية (ابتدائي، متوسط، ثانوي)، إذ تستقطب تسجيلات كبيرة في مسابقات التوظيف التي تنظمها الوزارة، فيتم كل مسارها بصفة آلية ورقمية عن طريق الأنترنت، وذلك من حيث التسجيلات واستدعاء المترشحين وإعلان النتائج⁵¹.

2/ منصة التوظيف لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

يعد النظام المعلوماتي المدمج "بروقرس" الذي اعتمده وزارة التعليم العالي والبحث العلمي منذ عام 2016، من بين أهم الأنظمة التي أدخلتها وزارة التعليم العالي، وساهمت مساهمة كبيرة في رقمنة القطاع، حيث يمكن من خلال هذا النظام، تسيير شامل لكل شؤون الجامعة.

وأخر ما تم استحداثه في منصة بروقرس هو التسجيل في مسابقة توظيف الأستاذة في رتبة أستاذ مساعد بدلا عن الطريقة التقليدية المعتمدة في التوظيف سنة 2023، وذلك عبر الرابط: <https://pogres.mesrs.dz/webrecrutement> حيث يتيح هذا الرابط للمتحصلين على شهادة الدكتوراه والماجستير إنشاء حساب في منصة بروقرس والمشاركة في مسابقة التوظيف من خلال وضع ملف التوظيف وإدراج المقالات العلمية والمقتنيات الوطنية والدولية إضافة إلى إدراج الخبرة المكتسبة في التعليم أو خارج التعليم العالي ثم ملئ استمارة المعلومات للمشاركة في المسابقة على أساس المعايير الجديدة للتوظيف في الجامعة⁵².

51 فريدة سعيد، شافية جاب الله، دور منصات التوظيف الإلكترونية كوسيط في سوق العمل بالجزائر، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المدرسة العليا للتجارة، المجلد 14، العدد 02، 2020، ص 382.

52 حنان حفيظ، راجح بوقرة، تطبيق إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في ظل رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر "برنامج Progres نموذجاً"، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 05، العدد 02، 2022، ص 290.

ثالثا: تجديد الرخص

تعرف الرخصة الإدارية بأنها: "وسيلة من وسائل تدخل الدولة في ممارسة النشاط الفردي للوقاية مما قد ينشأ عنه من ضرر، وذلك بتمكين الهيئات الإدارية بفرض ما تراه ملائما من الاحتياطات التي من شأنها منع هذا الضرر، أو رفض الإذن بممارسة النشاط إذا كان لا يكفي للوقاية منه اتخاذ الاحتياطات المذكورة أو كان غير مستوف للشروط التي قررها المشرع سلفا⁵³".

تختص بإصدارها عدة سلطات مركزية ومحلية من أجل ضبط نشاطات معينة كنوع من الرقابة، لكن اللافت للنظر، أن سياسة رقمنة الإجراءات الإدارية، مست نظام الرخص باعتبارها أحد أشكال الخدمات التي تقدمها الإدارة، حيث أصبح بإمكان المواطنين والأشخاص المعنويين الحصول على مختلف الرخص أو تجديدها عن بعد (إلكترونيا) دون الحاجة إلى التنقل إلى المرفق المعني وتقديم الطلب في صيغته الورقية التقليدية، ومن الأمثلة على هذه الرخص التي يمكن تجديدها إلكترونيا في الجزائر نجد:

1/ تجديد رخصة ممارسة الطب البيطري وجراحة الحيوانات في القطاع الخاص:

في إطار رقمنة الإجراءات والخدمات الإدارية أطلقت وزارة الفلاحة والتنمية الريفية والصيد البحري خدمة إلكترونية جديدة، تتمثل في طلب تجديد رخصة ممارسة الطب البيطري وجراحة الحيوانات في القطاع الخاص إلكترونيا، وذلك شرط أن يكون المعني أن متحصلا على مقرر إلغاء ترخيص ممارسة الطب البيطري في القطاع الخاص.

يتم الطلب عبر موقع الوزارة الإلكتروني: <https://pslar.madr.gov.dz> واتباع اجراءات الطلب إلكترونيا والتي تكون كالآتي.

أ/ ملأ عبر الإنترنت وعبر صفحة الوزارة استمارة معلومات متعلقة بطالب الرخصة:

تتضمن البيانات التالية: (اللقب، الاسم، رقم التعريف الوطني، البريد الإلكتروني...).

53 عبد الرحمن عزاوي، الرخص الإدارية في التشريع الجزائري، رسالة لنيل درجة دكتوراه دولة في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2007، ص 155.

ب/ المسح الضوئي للوثائق الأصلية التالية:

- طلب خطي موجه إلى السيد وزير الفلاحة والتنمية الريفية
- شهادة طبية عامة وصدورية.
- مستخرج من صحيفة السوابق العدلية بتاريخ أقل من 3 أشهر.
- شهادة الجنسية الجزائرية.
- تعهد شرقي يتم تحميله من موقع الوزارة، ممضي ومصادق عليه من طرف البلدية.

ج/ طابع جبائي:

طابع جبائي بقيمة 1000 دج يدفع إلكترونيا.

وتسحب الرخصة في أجل 10 أيام من تاريخ إرسال الطلب إلكترونيا، من مقر وزارة الفلاحة والتنمية الريفية، مديرية المصالح البيطرية، المديرية الفرعية لتحسين القدرات والخدمات البيطرية. والشهادة أو الرخصة الممنوحة للمعني غير محددة بمدة زمنية معينة، إلا في حالة ضياعها يجب إحضار تصريح بالضياع للحصول على نسخة ثانية.

2/ طلب تجديد قرار استعمال واستغلال المياه الحموية:

وزارة السياحة والصناعة التقليدية هي الأخرى قطعت أشواطاً مهمة في مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث رقمنت العديد من الإجراءات والخدمات على مستواها، ولعل الخدمة المتعلقة بمحور الدراسة تجديد قرار استعمال واستغلال المياه الحموية إلكترونيا إذا توفرت الشروط القانونية في طالب الترخيص، دون الحاجة للتنقل للوزارة أو أحد مديرياتها غير الممركزة وذلك عبر منصة الوزارة على

الأنترنت: <https://portail.mta.gov.dz/activite/4>

واختيار الخانة المناسبة ثم التسجيل عبر المنصة بفتح حساب خاص للمعني يتضمن بياناته الشخصية (الاسم، اللقب رقم الهاتف، البريد الإلكتروني...) وبعدها يتم إتمام باقي الخطوات لتقديم الطلب إلكترونياً.

رابعاً: الحجز الإلكتروني للخدمات الإدارية

يعد نظام الحجز الإلكتروني نظام محوسب يستخدم لتخزين والاستعلام والقيام بعمليات الحجز للسفر، استخدمته في البداية شركات الطيران ووكالات السفر⁵⁴، ثم امتد فيما بعد إلى جميع المجالات خاصة الشركات التجارية والإدارات العمومية لما يقدمه من امتيازات سواء للمرفق أو المستفيد من الخدمة.

ومن نماذج الحجز الإلكتروني للخدمات الإدارية في الجزائر:

1/ حجز موعد على مستوى مراكز السجل التجاري:

أطلق المركز الوطني للسجل التجاري خدمة إلكترونية جديدة تمكن التجار والمتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين من تقديم طلب لحجز موعد للاستفادة من الخدمات التي يقدمها عن طريق البوابة الإلكترونية "سجل كوم" <https://sidjilcom.cnrc.dz>، حيث تتيح لهم هاته الخدمة ميزة الأولوية على مستوى الفروع المحلية.

2/ حجز موعد على مستوى وكالات التشغيل المحلية:

أطلقت وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي ممثلة في الوكالة الوطنية للتشغيل من خلال منصة <https://minha.anem.dz>، خدمة جديدة تمكن الطالب لمنحة البطالة من حجز موعد مسبق على مستوى الوكالة المحلية التي ينتمي إليها من أجل تقديم الملف الورقي المطلوب وإجراء المقابلة مع مستشار

54 نوال بونس محمد، حارث أكرم حمودات، نظام الحجز الإلكتروني مدخل لتطبيق الإدارة الإلكترونية نموذج مقترح في الخطوط الجوية العراقية/ محافظة نينوى، مجلة دراسات إدارية، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، المجلد 06، العدد 12، 2013، ص 116.

التشغيل، حيث يقوم الطالب للمنحة بعملية التسجيل عبر ملئ المعلومات الشخصية المطلوبة منه بعناية، وحجز موعد لإجراء مقابلة مع مستشار التشغيل في وكالة التشغيل القريبة من محل الإقامة أو المقاطعة الإدارية الخاصة به، ليقوم في الأخير بتحميل وسحب وصل حجز موعد المقابلة مع وثيقة التعهد بصحة المعلومات التي قام بتدوينها من أجل تقديمها عند إجراء المقابلة.

خامسا: التعاملات البنكية

تقوم البنوك الجزائرية حاليا بتطبيق استراتيجية التحول نحو الصيرفة الإلكترونية التي تقوم على تقديم البنوك للخدمات البنكية التقليدية في صيغ إلكترونية من خلال نظام شبكي يجعل الوصول إليها يقتصر على المنتسبين للبنك فقط، مع استحداث وسائل إلكترونية لتلقي الخدمات البنكية من بينها:

1/ بطاقة الدفع الإلكتروني:

قبل معرفة المقصود بطاقة الدفع الإلكتروني، نشير إلى أن المشرع الجزائري اعترف بوسائل الدفع الإلكتروني من خلال العديد من النصوص القانونية، أبرزها القانون 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية الذي تنص المادة 06 في فقرتها 05 " وسيلة الدفع الإلكتروني كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد، عبر منظومة إلكترونية⁵⁵."

أما بطاقة الدفع الإلكتروني فهي بطاقة صادرة عن البنوك أو المؤسسات المالية تتيح لصاحبها على مدار 24 ساعة مجموعة من الخدمات.

عرفها المشرع في نص المادة 543 مكرر الفقرة الأولى من القانون 02/05 المعدل والمتمم للقانون

التجاري على أنها:

55 قانون رقم 05/18، مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 28، الصادر 30 شعبان 1439 الموافق 30 مايو

2018، ص 05.

" تعتبر بطاقة دفع كل بطاقة صادرة عن البنوك والهيئات المالية المؤهلة قانونا وتسمح لصاحبها بسحب أو تحويل أموال⁵⁶."

وهناك نوعين من بطاقات الدفع الإلكتروني المعترف بها من قبل البنك المركزي الجزائري، تتوفر على خاصية التشغيل البيئي بين البنوك، ومن أمثلة هذه البطاقات، نجد:

أ/ بطاقة الدفع ما بين البنوك الكلاسيكية CIB:

إن بطاقات الدفع ما بين البنوك "CIB"، المرتبطة بحساب بنكي، عبارة عن بطاقة بين البنوك، مدة صلاحيتها 02 سنتين، صالحة للاستخدام داخل الجزائر فقط، حيث تمكن صاحبها من إجراء عمليات الدفع والسحب بكل أمان على مدار 24 ساعة / 24 ساعة وخلال 07 أيام / 07 أيام، كما أنها تمكنه من إجراء:

- عمليات الدفع من خلال أجهزة الدفع الإلكتروني "TPE" لدى التجار.

- عمليات الدفع عبر الانترنت.

- عمليات السحب من الموزعات الآلية للبنك "DAB" والشبابيك الآلية للبنك "GAB"

- الاطلاع على رصيده من خلال الموزعات والشبابيك الآلية عبر شبكة بدر بنك عبر التراب الوطني.

ب/ بطاقة الدفع ما بين البنوك الذهبية "CIB GOLD":

إن بطاقة الدفع ما بين البنوك الذهبية "CIB"، المرتبطة بحساب بنكي، عبارة عن بطاقة بين البنوك مع سقف سحب محدد، مدة صلاحية استخدامها عامين 02، صالحة لاستخدام داخل الجزائر فقط، حيث تمكن صاحبها، من إجراء عمليات الدفع والسحب بكل أمان على مدار 24 ساعة / 24 ساعة وخلال 07 أيام / 07 أيام؛ كما أنها تمكنه من القيام ب:

- عمليات الدفع من خلال أجهزة الدفع الإلكتروني "TPE" لدى التجار.

56 قانون 02/05 مؤرخ في 27 ذي الحجة عام 1425 الموافق 6 فبراير سنة 2005، يعدل ويتمم الأمر رقم 59/75 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون التجاري،

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 11، الصادر 30 ذي الحجة عام 1425 الموافق 9 فبراير سنة 2005، ص 11.

- عمليات الدفع عبر الانترنت.

- عمليات السحب من الموزعات الآلية للبنك " DAB " والشبابيك الآلية للبنك " GAB "

-الاطلاع على رصيده من خلال الموزعات الآلية للبنك "DAB" والشبابيك الآلية للبنك "GAB" عبر شبكة بدر بنك الموجودة عبر الوطن.

إلا أنها تختلف عن بطاقة الدفع الكلاسيكية من حيث شروط الحصول عليها، فهي موجهة فقط لزيائن "بدر بنك" الذين يتجاوز راتبهم 100.000 دج.

2 التحويل المالي الإلكتروني:

يعتمد التحويل المالي الإلكتروني على نقل قيم مالية من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر أو مجموعة من الحسابات البنكية عن طريق آليات إلكترونية، تتمثل في الانترنت البنكي، أجهزة الصرف الآلي أو الهاتف المحمول يتميز هذا النظام بتوفير النقدية بصورة سريعة نتيجة إجراءات نظام التسوية الإجمالية الفورية والمقاصة الآلية التي تلغي عمليات التسوية العادي⁵⁷، باعتبارهما الآليتان اللتان اعتمدهما البنك المركزي الجزائري كآليات للتحويل المالي الإلكتروني في الجزائر.

سادسا: جواز السفر البيومتري

يعد جواز السفر سند سفر فردي يمنح دون شرط السن وفقا للشروط والكيفيات التي يحددها القانون ويثبت في الوقت نفسه هوية وجنسية حامله مدة صلاحيته 10 عشر سنوات للبالغين و05 خمس سنوات للقصر، ولقد اشترط المشرع الجزائري في المادة 02 من القانون 03 /14 المتعلق بسندات ووثائق السفر على كل مواطن يسافر للخارج أن يكون حاملا لأحد سندات السفر التالية:

-جواز السفر.

-جواز سفر ديبلوماسي.

57 نورالدين زحوفي، عمر زماله، التحويل المالي الإلكتروني: آليات التعامل والمخاطر في ظل عصبة وسائل الدفع، مجلة الاقتصاد الدولي والعمولة، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 01، العدد 01، 2018، ص

-جواز سفر المصلحة.

كما اقتضت الفقرة الثانية من ذات المادة على أن تكون هذه الجوازات من نوع بيومتري إلكتروني قابلة للقراءة بالآلة⁵⁸.

ودخل جواز السفر البيومتري حيز التطبيق سنة 2012، بحيث يمكن للمواطنين طلب جواز السفر البيومتري عبر الرابط التابع لوزارة الداخلية: <https://passeport.interieur.gov.dz>، ولكي يتمكن المواطن من طلب جواز السفر عبر الإنترنت، يحتاج للتسجيل وذلك لإنشاء ملف تعريف خاص به على الموقع، من خلال ملئ واجهة، تتضمن مجموعة معلومات خاصة بطالب الجواز (الاسم، اللقب، عنوان البريد الإلكتروني، كلمة السر)، بعدها يقوم طالب جواز السفر البيومتري بعملية ملء استمارة معلومات موجودة على الموقع تحتوي على المعلومات التالية:

الحالة المدنية لصاحب الطالب، الزوج بالنسبة للنساء المتزوجات أو الأرمال، الأب والأم، الأب والأم، بالإضافة إلى صورة رقمية للمعني.

وبعد ملئ الاستمارة وارسال الطلب إلكترونيا يمكن للمعني تتبع حالة طلب إلى غاية إرساله إلى المقاطعة الإدارية التي حددها في الاستمارة.

وفي حالة طلب جواز السفر البيومتري من شبابيك الحالة المدنية تكون الإجراءات كالآتي:

1/ وضع الملف:

للحصول على جواز السفر البيومتري، يجب التقدم مصحوبا بالملف كاملا إلى:

- بالنسبة للجزائريين المقيمين في الجزائر: توضع الطلبات على مستوى الدائرة الإدارية أو دائرة الإقامة.

58 قانون رقم 14-03 مؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1435 الموافق لـ 24 فبراير سنة 2014، يتعلق بسندات ووثائق السفر، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 11، الصادر 21 جمادى الأولى عام 1435 الموافق 23 مارس سنة 2014، ص 04.

- بالنسبة للجزائريين المقيمين في الخارج: توضع الطلبات على مستوى الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية.

2/ الاستعلام عن وضعية طلب الجواز:

يمكن لصاحب الطلب متابعة مراحل معالجة طلب جواز السفر البيومتري إلكترونياً من خلال

الرابط: https://passeport.interieur.gov.dz/Ar/Suivi/Suivi_Demande

3/ سحب جواز السفر البيومتري:

حضور المعني إجباري من أجل استلام جواز السفر البيومتري، وعليه أن يقوم بالتأكد من صحة المعلومات المطبوعة على جواز السفر البيومتري، وفي حالة وجود خطأ يعاد الجواز إلى مديرية السندات والوثائق المؤمنة مع التحديثات اللازمة (المعلومات مصححة) من أجل إعادة إنتاج جواز سفر جديد.

خاتمة:

من خلال ما تم تناوله من موضوعات تتعلق بكل من آليات الإجراءات الإدارية الرقمية، ومزايا الاجراءات الإدارية الرقمية التي تمثل أهم أداة استراتيجية لتطوير مفهوم الحكومة الإلكترونية، فضلا عن التطرق إلى موضوعات أخرى لا تقل أهمية عن سابقتها، ويتعلق الأمر بكل من معوقات تكريس الإجراءات الإدارية الرقمية وكذا بعض نماذج الإجراءات الإدارية الرقمية، تم التوصل لمجموعة من النتائج العلمية، والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- التحول من الإجراءات الإدارية التقليدية إلى الإجراءات الإدارية الرقمية يكون من خلال عديد الآليات الإلكترونية المتاحة، إذ يجب على الإدارة التكيف مع التطور السريع والمستمر لها، بما يضمن تحسين العمل الإداري والخدمة العمومية ككل.

- التحول من الإجراءات الإدارية التقليدية إلى الإجراءات الإدارية الرقمية يحقق العديد من المزايا التي تعزز جودة العمل الإداري وتحقق رضا المواطن عن الخدمة العمومية.

- التحول من الإجراءات الإدارية التقليدية إلى الإجراءات الإدارية الرقمية، ليس بتلك السهولة التي يتخيل غير المختص، فهي تعتره عديد العوائق التي تحول دون التكريس الأمثل للإجراءات الإدارية الرقمية.

- الجزائر وعلى غرار الأنظمة المقارنة بدأت سنة 2008 في تطبيق استراتيجية رقمنة الإجراءات الإدارية من خلال ما يعرف بمشروع الحكومة الإلكترونية، حيث تم رقمنة العديد من الخدمات الإدارية التي وقفنا عليها من خلال المحور الخاص بالنماذج التطبيقية للإجراءات الإدارية الرقمية.

قائمة المراجع:

أولاً: النصوص القانونية

01/ قانون 02/05 مؤرخ في 27 ذي الحجة عام 1425 الموافق 6 فبراير سنة 2005، يعدل ويتمم الأمر رقم 75 / 59 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون التجاري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 11، الصادر 30 ذي الحجة عام 1425 الموافق 9 فبراير سنة 2005.

02/ قانون رقم 14-03 مؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1435 الموافق لـ 24 فبراير سنة 2014، يتعلق بسندات ووثائق السفر، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 11، الصادر 21 جمادى الأولى عام 1435 الموافق 23 مارس سنة 2014.

03/ قانون رقم 18 / 05، مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، يتعلق بـ التجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 28، الصادر 30 شعبان 1439 الموافق 30 مايو 2018.

04/ القانون رقم 23 / 12، مؤرخ في 18 محرم 1445 الموافق 5 غشت 2023، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالصفقات العمومية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 53، الصادر في 19 محرم 1445، الموافق 19 غشت 2023.

ثانياً: الكتب

01/ جمعة إسماعيل العياط، الإدارة الإلكترونية، الطبعة العربية، دار أمجد للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.

02/ حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.

قائمة المراجع

- 03/ خضر مصباح إسماعيل الطيبي، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 04/ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها العربية، مركز البحوث، المملكة العربية السعودية، 2005.
- 05/ سوسن زهير المهندي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2011.
- 06/ صفوان المبيض، الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- 07/ لؤي الزعبي، الوسائط المتعددة، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020.
- 08/ مزهر شعبان العاني، الأعمال الإلكترونية – منظور إداري، تكنولوجيا، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2016.
- 09/ مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية منظور تكنولوجي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 10/ مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، د ط، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2011.
- 11/ مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية، د ط، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2009.
- 12/ نعيم إبراهيم الظاهر، الطريق نحو الحكومة الإلكترونية رؤية متكاملة، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد الأردن، 2014.
- 13/ يوسف مجدلاوي وآخرون، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.

ثالثا: الأطاريح والمذكرات:

01/ أطروحات الدكتوراه:

أ/ سامي قريشي، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، السنة الجامعية 2023/2024.

ب/ عبد الرحمن عزاوي، الرخص الإدارية في التشريع الجزائري، رسالة لنيل درجة دكتوراه دولة في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2007.

ج/ كوثر منسل، تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في الجزائر: نحو بروز قانون للإدارة الإلكترونية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث، شعبة الحقوق، تخصص قانون عام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، السنة الجامعية 2022 – 2023.

د/ نصيرة ربيع، النشاط الإداري للحكومة الإلكترونية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، تخصص القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2019، ص 202.

02/ المذكرات:

أ/ عبد المنعم صبحي جميل، الإثبات الإلكتروني للأعمال القانونية للإدارة، رسالة ماجستير في الحقوق، كلية الحقوق، جامعة الإسكندرية، مصر، 2016.

رابعاً: المقالات

01/ أحمد بن محمد الشمري، أثر وسائل الاتصال الإلكترونية في نفاذ القرارات الإدارية، مجلة كلية القانون الكويتية العالمية، المجلد 07، العدد 04، 2019.

02/ أم الخير قوارح، مقارنة نظرية حول الإدارة الإلكترونية، مجلة المجتمع والرياضة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، المجلد 01، العدد 02، 2018.

قائمة المراجع

- 03/ حنان حفيظ، رابح بوقرة، تطبيق إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في ظل رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر "برنامج Progres نموذجاً"، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 05، العدد 02، 2022.
- 04/ رمضان قنفود، الطبيعة القانونية للبريد الإلكتروني ومدى حجته في الإثبات، مجلة الدراسات القانونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة يحي فارس المدية، المجلد 03، العدد 02، 2017.
- 05/ سعد عباس حمزة الخفاجي، الحكومة الإلكترونية الأبعاد النظرية وآليات التطبيق دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الإلكترونية في معمل سمنت كركوك، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 23، 2010.
- 06/ سفيان بوحرات، دراسة تحليلية حول إدارة الوثائق الإلكترونية في الإدارات المركزية في الجزائر، مجلة علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية جامعة الجزائر 02 أبو القاسم سعد الله، المجلد 09، العدد 01، 2017.
- 07/ سلوى بنت عبد الله الحمودي، سرى بنت إبراهيم العايد، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحقيق الشفافية الإلكترونية ودورها في الحد من ممارسات الفساد الإداري في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض، بحث ميداني، مركز البحوث، المملكة العربية السعودية، 2017.
- 08/ سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة باتنة 01، المجلد 04، العدد 02، 2014.
- 09/ سوسن شفيق العوران، التراسل الإلكتروني في البلديات وأهميته في سرعة الإنجاز، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 04، العدد 01، 2023.
- 10/ عبد الله بن أحمد الرقيبة، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات الإدارية، مجلة العلوم التربوية والإنسانية، العدد 40، 2024.

قائمة المراجع

- 11/ عمر عبد الحفيظ أحمد عمر، وسائل نفاذ القرار الإداري الإلكتروني، مجلة البيان للدراسات القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة برج بوعرييج، المجلد 06، العدد 01، 2021.
- 12/ فريدة سعيد، شافية جاب الله، دور منصات التوظيف الإلكترونية كوسيط في سوق العمل بالجزائر، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المدرسة العليا للتجارة، المجلد 14، العدد 02، 2020.
- 13/ فطيمة الزهرة المفيدة بن أوجيت، عصام نجاح، استراتيجيات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في ظل الأزمات (أزمة كوفيد 19 COVID)، مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث المتخصصة، المجلد 07، العدد 03، 2021.
- 14/ فهيمة بلول، محو الأمية الرقمية خيار استراتيجي لتفعيل التحول الرقمي في الجزائر، مجلة القانون، جامعة أحمد زبانة غليزان، المجلد 12، العدد 02، 2023.
- 15/ قويدر بورقبة، مصطفى بورقبة، رحمة مجدة حصباية، متطلبات إنشاء البنية الشبكية للإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال، مجلة النمو الاقتصادي والمقاولانية، جامعة أدرار، المجلد 03، العدد 03، 2020.
- 16/ ليلى بن حليلة، سليم عشور، تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين المرفق العام في الجزائر، مداخلة مقدمة للمشاركة في المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع-تحديات-وأفاق، المنعقد في 26 و 27 نوفمبر 2018.
- 17/ محمد بن عبد الله بن سعيد الجمهوري، ميا بنت سالم بن حمد الحجريّة، إدارة الذكاء الاصطناعي (الإدارة الذكية)، مجلة الدراسات الفقهية والقانونية، ملحق خاص، العدد 19، 2024.
- 18/ محمد يحيوي، مخاطر القرصنة المعلوماتية على الحكومة الإلكترونية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة المدية، المجلد 05، العدد 01، 2011.

قائمة المراجع

- 19/ مداني حرفوش، نبيل كريش، المنصات الإلكترونية في الجزائر: الواقع والتحديات البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نموذجا، مجلة حوليات، جامعة الجزائر 01، المجلد 37، العدد 03، 2023.
- 20/ مريم بوعمامة، شهرزاد بوهدة، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية، مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، المجلد 01، العدد 02، 2020.
- 21/ مليكة جرمولي، التسيير الإلكتروني للوثائق ودوره في الإدارة الإلكترونية المحلية، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، العدد 08، 2019.
- 22/ نادية بوراس، بوعشة مبارك، تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة تبسة، المجلد 10، العدد 02، 2017.
- 23/ نصيرة ربيع، حتمية الرقمنة كآلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، المجلد 06، العدد 02، 2021.
- 24/ نصيرة ربيع، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عباس لغرور خنشلة، العدد 08، 2017.
- 25/ نوال يونس محمد، حارث أكرم حمودات، نظام الحجز الإلكتروني مدخل لتطبيق الإدارة الإلكترونية نموذج مقترح في الخطوط الجوية العراقية/ محافظة نينوى، مجلة دراسات إدارية، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، المجلد 06، العدد 12، 2013.
- 26/ نورالدين زحوفي، عمر زمالة، التحويل المالي الإلكتروني: آليات التعامل والمخاطر في ظل عصرنة وسائل الدفع، مجلة الاقتصاد الدولي والعملية، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 01، العدد 01، 2018، ص 249.

قائمة المراجع

- 27/ نوفان العقيل العجارمة، ناصر عبد الحلیم السلاط، نفاذ القرار الإداري الإلكتروني، مجلة دراسات علوم الشريعة والقانون، المجلد 40، الملحق 01، الأردن، 2013.
- 28/ هاشم فتح الله عبد الرحمن عبد العزيز، محو الأمية الرقمية مدخلا لتحقيق متطلبات العصر الرقمي، مجلة إبداعات تربوية، المجلد 16، العدد 16، 2021، ص 59.
- 29/ هاشم فتح الله عبد الرحمن عبد العزيز، محو الأمية الرقمية مدخلا لتحقيق متطلبات العصر الرقمي، مجلة إبداعات تربوية، رابطة التربويين العرب، المجلد 16، العدد 16، 2021.
- 30/ وفاء بخاش، استراتيجية الانتقال الفعال من النمط الإداري التقليدي للإدارة العصرية (الإدارة الإلكترونية)، مجلة أبعاد، جامعة وهران 02، المجلد 09، العدد 01، 2022، ص 219.
- 31/ وهيبة بوعينبة، زهرة سعد قرمش، وفاء سلامة، متطلبات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد 07، 2021، ص 110.
- 32/ يوسف أزروال، لیلی لعجال، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحمية بالجزائر، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عمار ثليجي الأغواط، المجلد 06، العدد 01، 2022.

خامسا: المحاضرات

- 01/ بشرى زلاسي، الإدارة الإلكترونية، محاضرات مقدمة لطلبة السنة أولى حقوق، تخصص دولة ومؤسسات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة لونيبي علي البلدية 02، السنة الجامعية 2017/2018، ص 26.

الفهرس:

- 1.....محاضرات في مقياس الإجراءات الإدارية الرقمية
- 2.....مقدمة:
- 6.....المحور الأول: آليات الإجراءات الإدارية الرقمية
- 8.....أولاً: إتاحة المستندات الإلكترونية
- 9.....1/ الشبكة:
- 10.....أ/ شبكة الإنترنت:
- 10.....ب/ شبكة الإكسترانت:
- 10.....ج/ شبكة الإنترنت:
- 12.....2/ المنصات:
- 13.....3/ المواقع:
- 13.....أ/ أنواع المواقع الإلكترونية:
- 13.....ب/ مساهمة المواقع الإلكترونية في تحسين العمل الإداري:
- 14.....4/ البوابات:
- 15.....ثانياً: بناء قواعد البيانات
- 15.....1/ تعريف قواعد البيانات:
- 16.....2/ نظام إدارة قواعد البيانات:
- 17.....3/ أثر استخدام قواعد البيانات على العمل الإداري:
- 17.....أ/ تقليل المساحات التخزينية:

- ب/ السرعة والمرونة:.....17
- ج/ سهولة التعديل على الوثائق:.....17
- د/ إمكانية ربط قواعد البيانات بالأنظمة الأخرى التي لها علاقة بالعمل الإداري:.....18
- ثالثا: استخدام الوسائط التكنولوجية.....18
- 1/ تعريف الوسائط التكنولوجية:.....18
- 2/ نماذج تطبيقية للوسائط التكنولوجية المستخدمة في العمل الإداري:.....19
- أ/ البريد الإلكتروني:.....19
- ب/ تطبيقات الذكاء الاصطناعي:.....20
- رابعا: إنشاء وحدات الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة والمؤسسات الحكومية.....21
- 1/ تعريف البنية التحتية:.....22
- 2/ مهام وحدات الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة والمؤسسات الحكومية:.....22
- المحور الثاني: مزايا الإجراءات الإدارية الرقمية.....24
- أولا: سرعة الإنجاز.....24
- 1/ سرعة التسليم:.....25
- 2/ التسليم في الوقت المحدد:.....25
- 3/ سرعة التطوير:.....25
- ثانيا: تخفيض التكاليف.....25
- 1/ تقليص عدد الموظفين:.....26
- 2/ ترشيد استخدام الورق ولواحقه:.....26

26.....	ثالثا: الشفافية الإدارية
27.....	1/ تبسيط الإجراءات:
27.....	2/ تعزيز آليات رقابة الموظفين:
27.....	3/ سرية المعلومات والمعطيات:
28.....	رابعا: جودة الخدمات الإدارية الإلكترونية
28.....	1/ جودة الموقع الإلكتروني:
29.....	2/ جودة المعلومات:
29.....	3/ الأمن والخصوصية:
30.....	المحور الثالث: معوقات تكريس الإجراءات الإدارية الرقمية
30.....	أولا: الأمية الرقمية
30.....	1/ أسباب تفشي الأمية الرقمية:
31.....	2/ آليات محو الأمية الرقمية:
32.....	ثانيا: القصور التشريعي في بعض جوانب النشاط الإداري الإلكتروني
32.....	1/ النشر الإلكتروني:
33.....	2/ التبليغ الإلكتروني:
35.....	3/ التعاقد الإلكتروني:
35.....	ثالثا: إشكالية ضمان استمرارية الخدمات الإلكترونية
36.....	رابعا: الموازنة بين الإجراءات الإدارية التقليدية والرقمية
37.....	1/ مرحلة إعداد الدراسة الأولية:

- 37.....2/ وضع مخطط التنفيذ:
- 38.....3/ مرحلة التنفيذ:
- 39.....المحور الرابع: نماذج عن الإجراءات الإدارية الرقمية
- 39.....أولا: إصدار الوثائق الإدارية
- 39.....1/ المرحلة الأولى:
- 40.....2/ المرحلة الثانية:
- 40.....ثانيا: منصات التوظيف الإلكتروني
- 41.....1/ أرضية التوظيف لوزارة التربية الوطنية والتعليم:
- 41.....2/ منصة التوظيف لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي:
- 42.....ثالثا: تجديد الرخص
- 42.....1/ تجديد رخصة ممارسة الطب البيطري وجراحة الحيوانات في القطاع الخاص:
- 42.....أ/ ملأ عبر الإنترنت وعبر صفحة الوزارة استمارة معلومات متعلقة بطالب الرخصة:
- 43.....ب/ المسح الضوئي للوثائق الأصلية التالية:
- 43.....ج/ طابع جبائي:
- 43.....2/ طلب تجديد قرار استعمال واستغلال المياه الحموية:
- 44.....رابعا: الحجز الإلكتروني للخدمات الإدارية
- 44.....1/ حجز موعد على مستوى مراكز السجل التجاري:
- 44.....2/ حجز موعد على مستوى وكالات التشغيل المحلية:
- 45.....خامسا: التعاملات البنكية

الفهرس

- 45.....1/ بطاقة الدفع الإلكتروني:.....
- 46.....أ/ بطاقة الدفع ما بين البنوك الكلاسيكية CIB:.....
- 46.....ب/ بطاقة الدفع ما بين البنوك الذهبية " CIB GOLD " :.....
- 47.....2 التحويل المالي الإلكتروني:.....
- 47.....سادسا: جواز السفر البيومتري.....
- 48.....1/ وضع الملف:.....
- 49.....2/ الاستعلام عن وضعية طلب الجواز:.....
- 49.....3/ سحب جواز السفر البيومتري:.....
- 50.....خاتمة:.....
- 50.....قائمة المراجع:.....