

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد لله القريب في بعده، المعين لعبده متى سأل وتوكل عليه
نحمده حمدا كثيرا بجلال معرفته وسلطانه وصدق بيانه
الذي هداانا ووقفنا بعونه لإنجاز هذا العمل المتواضع
فالحمد لله وحده

أما بعد:

نتوجه بالشكر والتقدير إلى الأستاذة والدكتورة "العايب سامية"
على جميل توجيهاتها، وعظيم نصائحها أحسن الله إليها
وجعل أعمالها في ميزان حسناتها
وإلى كل من مد لنا يد العون
جزاهم الله خير



إهداء

إلى من أَرْضَعْتِي الحُب والحنان

إلى ملاكي في الحياة،

إلى من كان دعائها سر نجاحي

"أمي الحبيبة"

إلى من أحمل اسمه بكل فخر

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

"أبي العزيز"

إلى أختي "عائشة"

وأخي "رابع"

إلى من شاركتني في هذا البحث وتعاوننا

حتى نخرج لكم ثمن جهدنا هذا

إلى صديقتي "زليخة"

إهداء

إلى من أرضعتني الحب والحنان

إلى ملاكي في الحياة،

إلى من كان دعائها سر نجاحي

"أمي الحبيبة"

إلى من أحمل اسمه بكل فخر

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

"أبي العزيز"

إلى أختي "بثينة"

وإلى إخوتي "محمد ومنتصر"

إلى من شاركتني في هذا البحث وتعاوننا

حتى نخرج لكم ثمن جهدنا هذا

إلى صديقتي "خديجة"

المقدمة

مقدمة:

عرفت الجزائر خلال السنوات الأخيرة محاولات عديدة من طرف الحكومة من أجل إنجاز عملية الدخول إلى الإدارة الالكترونية من جهة، وسعيا إلى اصلاح الخدمة العمومية وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن من جهة أخرى.

إن اهتمام الادارة بترقية وتحسين الخدمة العمومية، أضحي مطلب جميع الأفراد، وهو ما اتضح من خلال العديد من التوجهات والاستراتيجيات التي اتبعتها من أجل تحسين تلك الخدمات.

يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ثورة حقيقية في عالم الادارة مفادها تحويل الأعمال والخدمات الادارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، وظهور إدارة الكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه.

كما تسعى كذلك تكنولوجيا المعلومات إلى الانتقال التدريجي من مرحلة التسيير الكلاسيكي إلى مرحلة التسيير الآلي عن طريق إصلاح مرافق الإدارة المركزية، وإدارة الجماعات المحلية، وإدخال التكنولوجيا الحديثة في مجال التسيير والتنظيم وبالتالي إعادة اعتبار المرفق العام وتحسين أدائه بصفة مستمرة وإحداث أنماط عمل جديدة وعصرية، تركز أساسا على الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا المتطورة.

إن التحول الرقمي حاجة ضرورية لاسيما في ظل الأزمات وأزمة كورونا دليل على ذلك، إن جائحة **covid 19** التي انتشرت في بقاع الأرض، وبثت الرعب والخوف في النفوس البشرية وأغلقت المؤسسات والشركات، إلا أن التكنولوجيا كان لها رأي آخر إذ اتجهت معظم الدول لاسيما المتقدمة إلى العمل والتعليم وتوفير الخدمات عن بعد.

تعتبر الرقمنة من إحدى الطرق التي استخدمت لمجابهة جائحة كورونا عن مختلف الدول، وإحدى الركائز للنهوض بالاقتصاد الوطني.

ومن هذا المنطلق تتبلور اشكالية الدراسة التالية:

ما مدى فعالية الرقمنة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية في ظل جائحة

كوفيد 19؟

وهذا التساؤل بدوره يقودنا إلى طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هو واقع عصرنة المرفق العمومي في الجزائر؟
2. هل ساهمت الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية؟
3. إلى أي مدى ساهمت الإدارة الالكترونية في تكريس مبدأ الشفافية الادارية؟
4. ماهي الآثار الاقتصادية المترتبة على جائحة كورونا على النظام الاقتصادي؟
5. ماهي الآثار السياسية المترتبة على جائحة كورونا على النظام السياسي؟
6. ماهي الآثار الاقتصادية لأزمة الاغلاق الكبير بسبب فيروس كورونا؟

المنهج المتبع:

للإجابة على الاشكالية السابقة و التساؤلات الفرعية يجب ان نتبع المناهج التالية:
المنهج الوصفي: باعتباره المنهج الأنسب لطبيعة دراستنا وذلك من خلال جمع الحقائق والبيانات ووصفها لفهم الظاهرة والوصول إلى النتائج المطلوبة.
المنهج التحليلي: الذي يتماشى مع طبيعة الدراسة وتخدمها وذلك من خلال تحليل النصوص القانونية التي لها علاقة بالخدمة العمومية وبفيروس كورونا، والتطرق إلى المفاهيم الأساسية والظواهر المرتبطة بالخدمة العمومية أثناء الوباء.

أهمية الموضوع:

إن دراسة موضوع الرقمنة الادارية ودورها في تحسين الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا يكتسب أهمية كبيرة على المستوى العلمي والعملية.
بالنسبة للأهمية العلمية: ذهب تبرز من خلال البحث في النصوص القانونية التي لها علاقة بالخدمة العمومية وكذلك تنظيم الإدارة المركزية والعصرنة، بالإضافة إلى القوانين التي لها علاقة بتدابير الوقاية من فيروس كورونا، والبحث في مختلف الاجراءات المرتبطة بالجوانب الوظيفية والتنظيمية والتصدي لهذا الفيروس، وكذلك اقتراح الحلول لتحسين الخدمة العمومية.

أما الأهمية العملية: فتبرز من خلال البحث في واقع الخدمة العمومية ومدى تلبيتها لمتطلبات الأفراد، ومدى مواكبتها للتطور التكنولوجي واستخدام الرقمنة وكذلك تقريب الإدارة من المواطن، وتحسين الخدمة العمومية للأفراد في ظل هذا الفيروس.

أسباب اختيار الموضوع:

يعود اختيار الموضوع الى دوافع ذاتية وأخرى موضوعية.

الاسباب الذاتية: وتتمثل في التخصص، وأهمية موضوع الدراسة والرغبة في البحث في مجال الرقمنة وارتباطها بالخدمة العمومية في ظل فيروس كورونا، وذلك لما تكتسبه الرقمنة من أهمية كبيرة والمساعدات الكثيرة التي قيمتها أثناء فترة الوباء، حيث هدفت الرقمنة الى إعادة النظر في طبيعة العلاقة بين الدول والمواطنين.

الاسباب الموضوعية: تتمثل في حداثة الموضوع، وتوفر عنصر الجودة ونقص أدبياته ومراجعته، ومحدودية الدراسات التي تتعلق به، وكذلك راجع إلى القيمة العلمية لموضوع الرقمنة، ودراسة آليات ومناهج التحسين المستعملة من قبل السلطات المسؤولة ونتائجها.

الدراسات السابقة:

- سهام رابحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الادارة المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، شعبة الحقوق تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، الجزائر، 2018-2019 يتناول الموضوع دراسة نظرية تحليلية حول تحسين الخدمة العمومية على مستوى الادارة العمومية في الجزائرمن خلال التطرق لتنظيم الادارة المحلية و كذا الخدمة العمومية من حيث مفهومها و انواعها.
- عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية، دراسة على قطاع البريد، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر، 2006، 2007 عالجت هذه المذكرة مشكلة التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية.
- سلوى تيشات، آفاق الوظيفة العمومية، الجزائر في ظل تطبيق المانجمنت العمومي الجديد بالنظر الى بعض التجارب الاجنبية أطروحة دكتوراه، شعبة علوم التسيير، تخصص سير المنظمات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقورة، بومرداس، الجزائر، 2014- 2015 يتعلق الامر بدراسة سوسيولوجية حول الاصلاحات المطبقة من قبل السلطات العمومية على الانظمة التي تم الاعتماد عليها لتوجيه الوظيفة العمومية.

أهداف الدراسة :

- من أجل الوصول الى تحقيق الهدف من هذه الدراسة و هو:
- التعرف على واقع تطبيق الرقمنة في مؤسسات الخدمة العمومية
- إزالة الغموض والتعرف على الرقمنة وتأثيرها على تحسين الخدمة العمومية.
- التعرف على مدى الحاجة الماسة للإدارة الالكترونية، خصوصا في وقت الأزمات والأوبئة وكمثال على ذلك الوضع الذي يمر به العالم وهو تفشي وباء كورونا المستجد.
- التعرف على مدى وجود فرق في تحسن وتطور الخدمة العمومية نأخذ كمثال على ذلك قطاع العدالة والادارة المحلية.

صعوبات الدراسة:

- وجدنا صعوبات فيما يتعلق بالدراسة كان لها تأثير على النتائج التوصل اليها وهي:
- ضيق الوقت الممنوح لدراسة موضوعنا
- توفر عنصر الجودة حيث أن موضوع كورونا لم يسبق دراسته من قبل وقلّة المراجع المتعلقة به.
- صعوبة تجميع المراجع والأفكار المتعلقة بالموضوع.
- صعوبة الحصول على بعض الوثائق التي تدعم دراستنا من قبل موظفي البلدية حيث أنهم عرقلوا دراستنا في حين تم تسهيل ذلك من طرف موظفي المحكمة.

الخطة المقترحة

ضمن موضوعنا هذا وضعنا خطة نحاول من خلالها تنظيم الدراسة ولهذا قسمنا بحثنا

إلى قسمين:

الفصل الأول: يتضمن تأطير رقمنة الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا

المبحث الأول: ماهية رقمنة الخدمة العمومية

المبحث الثاني: أبعاد جائحة كورونا على الخدمة العمومية

الفصل الثاني: تطبيقات عن رقمنة الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا

المبحث الأول: رقمنة الخدمة العمومية في قطاع العدالة

المبحث الثاني: واقع الجماعات المحلية الجزائرية في ظل التطور التكنولوجي

سننهي بحثنا بخاتمة تتضمن النتائج و التوصيات

الفصل الأول

تمهيد

تعتمد حياتنا العادية على نظام الاتصال والتواصل، الذي يركز على اللقاءات والاجتماعات المباشرة، وهذا النظام موجود في جميع المجالات، سواء في التعليم، الإدارات العمومية، وأنشطة الأحزاب وغيرها.

عرف العالم في أواخر سنة 2019، ومع بداية سنة 2020 ظهور فيروس كورونا المستجد، ونتيجة الانتشار السريع له سعت العديد من الدول، إلى تقديم إجراءات خدمائية تسهر على حماية المواطن، لا سيما أن الدولة دعمت الحجر الصحي الاحترازي؛ من أجل السيطرة على هذا الوباء.¹

طبقت مجموعة من الإجراءات، من بينها تقريب الإدارة العمومية بخدمتها إلى المواطن، وذلك من خلال تطبيقها الخدمات العامة الإلكترونية، خاصة بالمرافق العامة المحلية؛ لأنها الأقرب إلى المواطن، فاستخدام هذه المرافق للتكنولوجيا الحديثة، سيؤدي إلى تحسين جودة خدماتها، وتلبية أكثر لحاجيات المواطن، وذلك من خلال تعزيز دور الرقمنة وتعميمها إحدى أهم السبل المنتهجة من طرف الحكومات، والشركات، وذلك بالتوجه نحو العمل والتعليم عن بعد، والدفع الإلكتروني والإدارة الرقمية؛ وذلك من أجل منع الاختلاط وللحد من انتشار هذا الوباء.

¹ غربي أحسن، دور تدابير الضبط الإداري في الحد من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد-19)، حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 13، عدد خاص، الجزائر، جويلية 2020، ص7.

المبحث الأول: ماهية رقمنة الخدمة العمومية

أصبح موضوع الرقمنة نقطة تحول يُنظر من خلاله لمفهوم الخدمة العمومية، نتيجة التطورات في الخدمات المقدمة للمواطن من قبل المؤسسات، فبعد دخول الرقمنة التي تساهم في تحسين وترشيد الخدمة العمومية، فبالتالي أصبحت مفاهيم كليهما تشمل جوانب متكاملة، ومنه سناحول في مبحثنا هذا التعرف على ماهية رقمنة الخدمة العمومية، والذي يتم عرضه في مطلبين، حيث سنتناول في المطلب الأول مفهوم رقمنة الخدمة العمومية، أما المطلب الثاني سنتطرق فيه إلى تأثير الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية.

المطلب الأول: مفهوم رقمنة الخدمة العمومية.

لقد تعددت التعاريف فيما يخص كل من الرقمنة والخدمة العمومية، وهذا ما سنتطرق إليه بالتفصيل في مطلبنا هذا، والذي قمنا بتجزئته إلى فرعين، الفرع الأول سنتناول فيه تعريف الرقمنة، أما الفرع الثاني سنتناول فيه صور الخدمة العمومية.

الفرع الأول: أهمية الرقمنة

تختلف الآراء حول مفهوم الرقمنة، فهناك من يراه مصطلح حديث ظهر نتيجة ثورة الاتصالات التي عمت العالم، وخصوصا بعد ظهور ما يسمى بالثورة الرقمية وكذا نظرا لاستخدامه في مختلف القطاعات بمصطلحات متعددة.

أولاً: تعريف الرقمنة

تعد الرقمنة مبادرة لها قيمة كبيرة لدى المؤسسات، مما جعل هذه الأخيرة تسعى لتبني مفهوم الرقمنة في مختلف أنشطتها.

تعريف الرقمنة لغة:

تدل مادة رقم على جملة من المعاني أهمها التعجيم، والتبيين، والكتابة، والقلم، والخط، بمعنى الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورَقْمَ الكتاب يُرقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم؛ أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التثقيب.¹

¹ معجم اللغة العربية، المعجم الوسيط، طبعة 4، مكتبة الشروق الدولية، مصر، 2004، ص 301.

تعريف الرقمة اصطلاحا:

يُعرّف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمطية **Numérisation** بأنه: " عملية نقل أي صنف من الوثائق من إلى النمط الورقي، وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام لأن هذا التحويل؛ هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية".

ويتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية.¹

كما توجد تعريف عدة للرقمنة:

تعرف الرقمنة بأنها: تحويل البيانات إلى شكل رقمي من أجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني، عادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور إلى إشارات ثنائية، أما في سياق الاتصالات* تشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية.²

ويعرف بأنها: الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها.³

وعرفها أيضا البنك الدولي بأنها: مصطلح يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى

¹ سعيد يقطين، من النص إلى النص مدخل إلى جماليات الإبداع التفاعلي، مركز الثقافي العربي، الطبعة الأولى، بيروت، 2005، ص.2.

* الاتصالات: هي كلمة اتصال تعني عام أو مشترك، فالاتصال وظيفة دقيقة ومحددة وهي المشاركة في تبادل الحقائق والأفكار والآراء عن طريقي انتقال المعلومات أو الأفكار من شخص أو جماعة أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى موحد نقلا عن: سلمى بوشرمة فاطيمة قدسي، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية- دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسويق خدمات، ثم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، 2019/2018، ص 11.

² منير حمزة، المكتبات الرقمية، دار الألفية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر، 2011، ص 73.

³ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006، ص 32.

المواطن ومجتمع الأعمال وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم النظم الإجرائية الحكومية ويقضي على الفساد والسماح للمواطنين في عملية صنع القرار.¹

ويعرفها الآخرون بأنها: "الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني؛ من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد والطاقات".²

وتعرف أيضا بأنها: "تلك العملية الإدارية القائمة على الإفادة من الإمكانيات المتميزة للأنترنيت، وشبكة الأعمال في التخطيط والتوجه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة، من أجل تحقيق الأهداف".³

كما عرفت بأنها: "عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على جميع تكنولوجيا المعلومات في جميع أنشطة المؤسسة، للوصول إلى تحقيق الأهداف في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات، والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات".⁴

أما معلا العمري فيعرفها بأنها: قدرة المؤسسة على تقديم الخدمات، وتبادل المعلومات بوسائل الكترونية، فيما بينهما وبين المواطنين، ومؤسسات الأعمال المتعاملة معها، وذلك بدقة عالية وبأقل تكلفة وأقصر وقت، مع ضمان خصوصية المعلومات.⁵

¹ شهرزاد رمون، ترقية الخدمات العمومية بالمرفق العام في ظل الإدارة الإلكترونية، عصرنة الجماعات المحلية نموذجاً، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري، فسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة حمه لخضر الوادي، الجزائر، 2017/2016، ص 26.

² حمزة ضاحي الحمادة، الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية، دار الفكر الجامعي، الطبعة 1، مصر، 2011، ص 24.

³ نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية " الاستراتيجية- الوظائف - المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة 1 عمان، الأردن، 2009، ص 159.

⁴ علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الثالثة، القاهرة، مصر، 2013، ص 117.

⁵ سعيد بن معلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الأمنية، رسالة الماجستير في العلوم الإدارية، برنامج الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2003، ص 16.

بينما محمد غنيم يعرف الرقمنة بأنها: "أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء، من خلال استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة؛ بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء".¹

أما تيري كاكني " ينظر إلى الرقمنة بأنها: "عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (الكتب والدوريات، والتسجيلات الصوتية والصور...) إلى شكل مقروء؛ بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيئات bits) والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات، يستند إلى الحاسبات الآلية وتحويل المعلومات إلى مجموعة الأرقام الثنائية".

وتشير "شارلوت بيرسي " إلى الرقمنة بأنها: " منهج يسمح بتحويل البيانات، والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي".

ويقدم دوج هودجز مفهوما آخر تبنته المكتبة الوطنية الكندية، ويعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل: (مقالات، الكتب المخطوطات والخرائط...) إلى شكل رقمي.²

وعلى ضوء ما تم تقديمه من تعاريف أرى أن الرقمنة هي: عملية تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بشكل رقمي؛ وذلك من أجل معالجتها إلكترونيا.

ثانيا: أهمية الرقمنة

تكمن أهمية الرقمنة في مواكبتها للتطور النوعي والكمي لتقنيات الإعلام والاتصال، فهي تتعامل بفاعلية وكفاءة مع مختلف المتغيرات، كما تهدف إلى دعم ثقافة إيجابية لدى كافة العاملين وتوفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية.³

إن الاهتمام بالتكنولوجيا؛ هو الذي أعطى للإدارة دفعة قوية لتنظيم وترشيد أعمالها، حيث أن الخبراء الاقتصاديين يروا أن الإدارة تحمل أبعادا اقتصادية.

¹ أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية (أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل) المكتبة العصرية، مصر، 2004/2003، ص30.

² سعيد يقطين، مرجع سابق، ص 4.

³ سايح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء الاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، الجزائر، 2018، ص69.

وفي هذا الشأن يقول الخبير الاقتصادي والوزير الأسبق بشير مصطفى: "إن تنمية مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدامها بشكل فعال، سيدفع نحو الدخول إلى إدارة فعالة قوية لتنظيم وترشيد أعمالها".

أشار أيضا أن الرقمنة وتعميمها في كل القطاعات، أصبح ضرورة لا مهرب منها، حيث يترتب عنها أثرًا إيجابيا على حياة المواطن، وعلى مسار التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد.

ويرى أيضا هذا الخبير السابق الذكر: أن الهدف المتوخى من رقمنة الإدارة؛ هو الوصول إلى إدارة إلكترونية، إلى جانب تسهيل حصول المواطن على وثائقه في وقت وجيز.¹ كما توفر الرقمنة السرعة في انجاز العمل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات والمساعدة في اتخاذ القرار، بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار، وتخفيض تكاليف العمل، وتسمح كذلك بتجاوز البعدين الجغرافي والزمني بالإضافة إلى تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات.²

الفرع الثاني: صور الخدمة العمومية

تعتبر الخدمة العمومية الأداة التي تربط بين الدولة والمواطن، ومن خلال هذا الفرع سنتطرق إلى مجموعة من التعريفات للخدمة العمومية، كذلك سنتطرق إلى أنواعها.

أولاً: تعريف الخدمة العمومية

- أ- **التعريف اللغوي:** خدمة عامة، العمل في نشاطات ذات منفعة عامة كالإدارة الحكومية.³
- ب- **التعريف الاصطلاحي:** هي مجموعة الخدمات العامة، الموجهة للأفراد للاستعمال الشخصي، وعادة تتطلب هذه الخدمات اتصالا مباشرا.⁴

¹ عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة، العدد السابع، الجزائر، 2017، ص 67.

² سايح فطيمة، المرجع نفسه، ص 70.

³ مجمع اللغة العربية، مرجع سابق، ص 225.

⁴ عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية، دراسة على قطاع البريد، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر، 2007/2006، الجزائر، ص 34.

ج- وفقا للقانون الإداري الفرنسي: عرفت على أنها: هي تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة، ويتطلب توفيرها احترام القائمين على إدارتها.¹

د- عرفت كذلك على أنها: هي تلك الرابطة التي تقوم بالجمع بين الإدارة الحكومية والمواطن، على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد، من قبل الجهات الإدارية والمنظمات العامة.²

هـ- عرفها "بارتولي" كل نشاط تقوم به الهيئات العمومية، بصفة مباشرة أو غير مباشرة، عن طريق منظمات خاصة تكون خاضعة لرقابة السلطة العمومية، وتهدف إلى تحقيق المنفعة العامة".³

و- عرفها "دولو بادير" "هي كل نشاط يقوم به شخص عام بقصد إشباع مصلحة عامة".⁴ من خلال التعاريف السابقة نجد أن الخدمة العمومية، عبارة عن خدمة غير ملموسة، يتم تقديمها للمواطن مجانا، أو بمقابل إما بواسطة الموظف أو بالاعتماد على وسائل تكنولوجية.

ثانيا: أنواع الخدمات العمومية

هناك تصنيفات عديدة للخدمات العمومية وهذا ما سنتطرق له في التصنيفات التالية:

1- التصنيف الأول: حسب مجال الخدمة.⁵

¹ مريزق عثمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الطبعة الأولى، جسور للنشر والتوزيع، المحمدية، الجزائر، 2015، ص 14.

² عبد اللوي صبيحة، الإرتقاء بالخدمة العمومية ضرورة لتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، جامعة البلدة 2، (المجلد 6)، العدد 01، الجزائر، جانفي 2017، ص 302.

³ سلوى تيشات، آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المانجمنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية، أطروحة دكتوراه، شعبة علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقورة، بومرداس، الجزائر، 2014-2015، ص 19.

⁴ Delaubader, traite de droit administratif, tome n 2^{eme} édition, paris, 1980, p06.

⁵ عائشة قادة بن عبد الله، تطبيقات الحكومة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية- حالة البلدان العربية- كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارة، جامعة بومرداس، الجزائر، 29 و 30 أكتوبر 2014، ص 9.

I- خدمات إدارية: هي الخدمات التي تقدمها مصالح الحالة المدنية، وقطاع العدالة؛ أي الخدمات التي تتعلق بالحياة الإدارية للمواطن، مثل استخراج وتسليم مختلف الوسائل الإدارية.

II- خدمات اجتماعية وثقافية: وتتمثل في مختلف الخدمات ذات الطابع الاجتماعي، والثقافي، التي تطورت بشكل ملحوظ وتخدم المواطن من الناحية الاجتماعية والثقافية، كالتعليم والصحة والإعلام.

III- خدمات صناعية وتجارية: وظهرت مع تطور دور الدولة وتدخلها في الحياة الاقتصادية، وفي تحقيق رفاهية المواطن وفي مجال احتياجاته الأساسية، كالنقل والكهرباء والغاز.

2- التصنيف الثاني: حسب التكلفة¹

I- الخدمات المجانية: تتحمل تكلفتها الخزينة العامة، وتقدم دون مقابل، مثل: خدمة التلقيح ضد الأمراض والأوبئة.

II- الخدمات بمقابل: يتحملها المستفيد ويدفع ثمنها مثل استهلاك الكهرباء في المنزل.

III- الخدمات المدعمة: تقوم الدولة بتدعيم جزء منها، ويتحمل المستفيد الجزء الآخر، مثل النقل العمومي، السكن.

3- التصنيف الثالث: حسب المنفعة²

I- خدمات ذات نفع عام: هي الخدمات التي تقدمها الإدارة المحلية، بهدف الصالح العام مثل: صيانة الطرق والحدائق.

II- خدمات ذات نفع فردي: هي الخدمات التي ينفق بها كل فرد على حدى، مثل خدمات الصحة.

III- خدمات ذات صلة بتطوير البنية التحتية: تتضمن أراضي وإنشاء المباني العامة.

¹ بوخناف شيماء، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية- دراسة حالة بلديات ولاية قالمية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمية، الجزائر، 2018- 2019، ص41.

² سهام راجي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، شعبة الحقوق، تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، الجزائر، 2018- 2019، ص 47.

IV- خدمات متعلقة بالسيادة والأمن الداخلي: هي الخدمات التي ترتبط عموماً بالدور التقليدي للدولة، كخدمات العدل والقضاء.

كذلك نجد خارج هذه التصنيفات¹

- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته، مثل الخدمات التعليمية والصحة ويفترض أن تقدمها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.

- خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الخدمات لا تكون ذات أهمية لبعض الأفراد، والمجتمعات مثل المتاحف والمكتبات العامة.

المطلب الثاني: تأثير الرقمنة على ترقية الخدمة العمومية

تمثل الرقمنة حلقة جديدة ضمن أساليب التطور الإداري الحديث، حيث يتم الإعتماد عليها بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية، وكذلك لتقريب الإدارة إلى المواطن، حيث تعتبر الرقمنة بمثابة تحسين للخدمة العمومية، وهذا ما جاء في أحكام القانونون 11- 10 حيث نصت المادة 3 منه في فقرتها الثانية: على أن البلدية تساهم مع الدولة في الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطن وتحسينه، فضلا عن مساهمتها في إدارة وتهيئة الإقليم، وهو الأمر الذي يأتي من خلال سهرها على التحسين الدائم لنوعية خدماتها المقدمة للمواطن.² حيث سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى تأثير الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية، سنتناول ذلك في فرعين، الفرع الأول يتحدث عن مساهمة الرقمنة في تطوير الإدارة، أما الفرع الثاني يتحدث عن دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية.

الفرع الأول: مساهمة الرقمنة في تطوير أساليب تسيير الإدارة

يواجه العمل الإداري تحديات وتغيرات سريعة ومتعددة، على رأسها التكنولوجيا التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة.³

¹ عطار نادية، التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2014- 2015، ص 57.

² القانون رقم 11- 10 المؤرخ في 20 رجب 1432 هـ الموافق لـ 22 يونيو 2011، المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية، العدد 37، الأحد أول شعبان 1432، المرافق لـ 3 يوليو 2011

³ شهرزاد رمون، مرجع سابق، ص 32.

أصبحت الرقمنة نمطا جديدا من الإدارة، تترك أثرا واسعا على المؤسسات ومجالات عملها، وعلى استراتيجيتها ووظائفها، حيث تسعى هذه الأخيرة لتحويل المؤسسات إلى مؤسسات إلكترونية، تستخدم تكنولوجيا المعلومات في انجاز جميع أعمالها ومعاملاتها الوظيفية، وفي الواقع أن التأثيرات لا تعود إلى البعد التكنولوجي المتمثل في تكنولوجيا الرقمية، إنما أيضا البعد الإداري المتمثل في تطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة.¹

وقد ساهمت الثورة الرقمية في إحداث تغييرات عميقة في بيئة العمل وأساليبه وأهمها ما يلي:²

- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي.
- الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.
- الانتقال من الرقابة بمفهوم مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط إلى الرقابة المباشرة الآنية.
- الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام أو العاملين إلى القيادة المرتكزة على التكنولوجيا.

الفرع الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية

أصبح اليوم استعمال الرقمنة في تسيير الخدمة العمومية ضرورة حتمية، نظرا للدور الذي يلعبه هذا الأخير للرفي بالخدمة المقدمة، وهذا ما سنتناوله من خلال هذا الفرع.

أولا: تكريس مبدأ استمرارية الخدمة العمومية

يعني استمرار المؤسسات في تقديم الخدمات بشكل مستمر، وبدون انقطاع (24/24 ساعة)، حيث يترتب التأثير على هذا المبدأ من طرف الإدارة الإلكترونية في فتح

¹ نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص 127.

² موسى عب الناصر، ومحمد قرشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم التكنولوجية بجامعة بسكرة، مجلة الباحث، العدد 9، الجزائر، 2011، ص 93.

مكاتب الموظفين بصورة إلكترونية مستمرة، دون انقطاع الخدمة، حيث يعمل المرفق على مدار الساعة ولا يتوقف إلا عند حدوث عطل.¹

ثانيا: تقديم أحسن الخدمات للمواطن

وهذا من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.²

ثالثا: التغلب على البيروقراطية

يقصد بالبيروقراطية التعقيد الذي يتصف به الجهاز الإداري، والتزام بحرفية القوانين والبطء في اتخاذ القرارات، حيث أدت هذه الأخيرة إلى عجز المرافق العامة عن تأدية مهامها، مما يؤدي إلى تعطيل سيرها وإرهاق المواطنين.

كذلك تؤدي البيروقراطية إلى انتشار الرشاوي للموظف لتسهيل الخدمات المقدمة للعملاء، ولكن بظهور الرقمة أدت إلى تلبية حاجيات الأفراد دون الخوض في رحلة العذاب والتنقل بين المكاتب.³

رابعا: تقليص تكاليف الخدمة

من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال النوافذ، يتيح تخفيض التكاليف الناتجة عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.⁴

¹ حمدي جلييلة إيمان، بورايو محمد ياسين، واقع الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية، مجلة طبية للدراسات العلمية الأكاديمية، بركة، العدد12، الجزائر، 2020، ص336.

² رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشرات للدراسات الاقتصادية، العدد3، الجزائر، أوت 2017، ص114.

³ طمين لامية، الإدارة الإلكترونية وعملية الإصلاح الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر حقوق، تخصص قانون الجماعات المحلية والهيئات الإقليمية، كلية الحقوق، والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، الجزائر، 2018/2017، ص50.

⁴ حمدي جلييلة، مرجع سابق، ص 338.

خامسا: تقليص الإجراءات الإدارية

فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تتقلص الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا، وزيادة دقة البيانات.¹

سادسا: تحقيق الشفافية الإدارية

يقصد بها أن جميع المعلومات متاحة ومتوفرة لجميع المواطنين، دون سرية في المعلومات، إضافة إلى ذلك لم تعد الوثائق والملفات مملوكة للإدارة ملكية خاصة، تمنع أي شخص من الاطلاع عليها، بل يحق لكل مواطن الاطلاع على أي معلومات متعلقة بالخدمة التي يرغب بالحصول عليها، وبذلك تتطور العلاقة بين الإدارة والجمهور.²

سابعا: توسيع نطاق الممارسة البيروقراطية

تعمل الرقمنة على اتاحة قدر أكبر من مشاركة الأفراد في إدارة الشؤون العامة، مما يشعرهم بقدر أكبر من الرضا عن إدارتهم، والاقنتاع بأعمالها، مما يفتح بابا واسعا حول إمكانية إجراء انتخابات عامة إلكترونية، ذات قدر عال من الشفافية.³

¹ رحاوي عبد الرحيم، مرجع سابق، ص 115.

² طمين لامية، مرجع سابق، ص 51.

³ حمدي جلييلة إيمان، مرجع سابق، ص 338.

المبحث الثاني: أبعاد حائجة كورونا على الخدمة العمومية

عاش العالم أزمة غير مسبوقة، مصدرها ليس اقتصادي أو سياسي أو أممي، وإنما صحي بالدرجة الأولى.

أدت هذه الأزمة الصحية والتي عرفت بما يسمى بفيروس كورونا المستجد، إلى حدوث كساد اقتصادي وصدّات اجتماعية ونفسية للأفراد، ومع ديمومة انتشار هذا الوباء يجب تبني ما يسمى بالرقمنة، كحل لتسهيل تقديم الخدمة العمومية، وهذا ما يتم تناوله في مبحثنا هذا الذي قمنا بتقسيمه إلى مطلبين، المطلب الأول سنتطرق فيه إلى علاقة التأثير والتأثر بين الحائجة والخدمة العمومية، أما المطلب الثاني سنتطرق فيه إلى تداعيات حائجة كورونا على المنظومة القانونية للخدمة العمومية.

المطلب الأول: علاقة التأثير بين الجائحة والخدمة العمومية

لقد أثرت حائجة كورونا على العالم كله في مختلف مجالاته، بما في ذلك الخدمة العمومية التي تسعى الدولة جاهدة إلى تقديم إجراءات خدمية لحماية المواطن، من خلال هذا فإننا قمنا بتقسيم مطلبنا هذا إلى فرعين، سنتناول في الفرع الأول حائجة كورونا والخدمة العمومية، أما الفرع الثاني سنتناول العلاقة بينهما.

الفرع الأول: حائجة كورونا والخدمة العمومية

يهدد انتقال الأمراض بين الحيوانات والبشر، مثل فيروس كورونا (كوفيد19) التنمية الاقتصادية ورفاهية الحيوان والإنسان، فقد أثارت جائحة كورونا الخوف والرغبة في عالم المال والأعمال، على صعيد شخصي وحكومي ومؤسساتي، فقد قامت منظمة الصحة العالمية بتقديم مفهوما لجائحة كورونا، وسنرى مدى تأثير هذه الجائحة على الخدمة العمومية.¹

أولاً: تعريف حائجة كورونا

لقد قامت منظمة الصحة العالمية بتقديم تعريف لحائجة كورونا.

¹ العايب سامية، تداعيات فيروس كورونا المستجد على سوق العمل، التجارة الإلكترونية نماذج ، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلة 5، العدد 4، الجزائر، نوفمبر 2020، ص2 ص3.

تعرف منظمة الصحة العالمية فيروسات كورونا، على أنها فصيلة كبيرة من الفيروسات التي تسبب المرض للحيوان والانسان، ومن المعروف أن عددا من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر حالات عدوى الجهاز التنفسي، التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة.¹

كذلك يعرف وباء كورونا (كوفيد 19) على أنه فيروس حاد وشديد، يلزم ويصيب الجهاز التنفسي، يكون شكل كريات مستديرة أو بيضاوية ومتعددة الأشكال في كثير من الأحيان، على مستوى الرئتان الذي ينتقل بشكل أساسي عن طريق الاتصال، كذلك عن طريق الانتقال الجوي، عندما يتعرض الناس لفترات طويلة لتركيزات عالية في الأماكن المنغلقة نسبيا.

أ- الرعاية الصحية وتدابير الوقاية من فيروس كورونا:

من أجل الوقاية والسيطرة على فيروس كورونا، تم اتخاذ مجموعة من التدابير موصى بها من طرف المنظمة العالمية للصحة، تستند إلى أحدث البيانات المتاحة مع أخذ موجز رسالة حول حماية النفس من عدوى مرض (كوفيد19)، وشملت الجلسات عروض العصف الذهني التفاعلي، حيث قامت منظمة الصحة العالمية بأخذ تدابير الوقاية، من طرف المراكز لمكافحة الأمراض والوقاية من فيروس كورونا منها:

- تنظيف اليدين جيدا بانتظام وبمطهر كحولي لليدين قاتل للفيروسات.
 - الحفاظ على مسافة لا تقل عن متر واحد بينك وبين أي شخص.
 - تجنب لمس العينين والأذن والقدم.
 - إلزام المنزل إذا شعر الشخص بالمرض والاتصال بمقدم الرعاية قبل التوجه إليه، واتباع توجيهات السلطات الصحية.²
- حيث تنص المادة 01 من المرسوم التنفيذي 20-69 المتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد 19) ومكافحته.

¹ وليد زيادي، حكيم بن جروة، تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل كورونا المستجد(كوفيد 19)، حالة بريد الجزائر، وحدة ورقلة، مجلة التمكين الاجتماعيين، العدد02، الجزائر، جوان 2020، ص193.

² وليد زيادي، حكيم بن جروة، المرجع السابق، ص 193.

"يهدف هذا المرسوم إلى تحديد تدابير التباعد الاجتماعي الموجهة للوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد 19) ومكافحته، ترمي هذه التدابير إلى الحد بصفة استثنائية من الاحتكاك الجسدي بين المواطنين، في الفضاءات العمومية وفي أماكن العمل"¹

ثانياً: الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا

لقد أثرت جائحة كورونا على عديد القطاعات الاستراتيجية، بفعل سياسات الغلق والتباعد الاجتماعي كقطاعات التعليم والصناعة والتجارة والخدمات المالية، كما زاد الضغط بشكل كبير على قطاع الصحة، والذي لم يكن مهياً بشكل كاف لمواجهة هذا النوع من الوباء.

وقصد مواجهة هذه الجائحة، لجأت مختلف الدول إلى سياسات دعم مالي خصوصاً لقطاع الصحة، لكن إحدى أهم التوجهات العالمية في هذا الإطار كانت تعزيز الرقمنة، وتسريع استخدام الأدوات الرقمية في جميع القطاعات.

أ- قطاع الصحة:

تعتمد الرعاية الصحية الإلكترونية، على الذكاء الاصطناعي والسجلات الصحية الإلكترونية، والرعاية الصحية عن بعد.

إن أهمية الطب عن بعد واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي من أجل الحد من خطر انتقال العدوى، ويزور دور الحلول الرقمية في مواجهة هذا الفيروس، وهذا استغلالاً لتكنولوجيا الرقمية لتسيير وحصر وباء كورونا، من خلال المراقبة والعزل المفيد للمصابين.

ب- قطاع التعليم:

لقد سببت حائحة كورونا في انقطاع أكثر من 1.6 مليار تلميذ وطالب عن الدراسة، لذلك فإن التعليم الإلكتروني هو أفضل حل لمواصلة العملية التعليمية لمختلف الفئات والمناطق الجغرافية والخروج من الأزمة.

¹ المادة 1 من المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المؤرخ في 21 مارس 2020 المتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد19) ومكافحته، الجريدة الرسمية، العدد15، ص6.

إن التعليم عن بعد هو أهم استراتيجية اتبعتها الدول، قصد مواصلة العملية التعليمية، إن التعلم الرقمي هو استجابة إيجابية لفترة الإغلاق خلال انتشار الوباء.¹ ومنه فإن جميع دول العالم اعتمدت على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، من أجل الحد من خطر انتقال العدوى، وبروز دور الرقمنة في مواجهة هذا الفيروس، واعتبارها كأفضل الحلول المتاحة في جميع القطاعات. حيث تنص المادة 09 من المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد 19) ومكافحته:

"يمكن أن تتخذ المؤسسات والإدارات العمومية كل إجراء يشجع العمل عن بعد في ظل احترام القوانين والتنظيمات المعمول بها".²

الفرع الثاني: علاقة جائحة كورونا بالخدمة العمومية

لقد أثرت جائحة كورونا بعلاقة المواطن تجاه الخدمة العمومية، والذي أصبح يتلقى صعوبة للحصول على الخدمة من طرف الإدارة.

أولاً: التدابير الوقائية من تداعيات فيروس كورونا المستجد وضمان استمرارية الخدمة العمومية وتقربها من المواطن:

حدث انخفاض مباشر في عرض العمالة، بسبب الوعكة الصحية التي أصابت العاملين، بدءاً من مقدمي خدمات الرعاية، الذين اضطروا لرعاية أطفالهم نظراً لإغلاق المدارس، ولكن هناك تأثير أكثر من ذلك، يقع على النشاط الاقتصادي بسبب جهود احتواء المرض ومنع انتشاره، من خلال عمليات الإغلاق والحجر الصحي.

وتأتي هذه التدابير في سياق الإجراءات الاحترازية والوقائية المتخذة من قبل الحكومة، الرامية إلى الحد من تفشي جائحة كورونا المتسجد (كوفيد 19)، وحرصاً على مساندة عملياتها لتعزيز الحكامة الجيدة والتدابير اللامادي وتبسيط الإجراءات لما فيه صالح المستثمرين والمهنيين والمواطنين، كما تعزم على ضمان استمرارية الخدمات واثاحتها

¹ سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 19)، les cahiers du gread، العدد 03، الجزائر، 2020، ص 583 ص 584.

² المادة 09 المرسوم التنفيذي 20-69، المرجع السابق، ص 7.

للمهنيين والشركاء والمواطنين، للوصول إلى المعلومات وذلك عبر وسائل التواصل المناسبة.

وتمكن جميع العاملين في الاستجابة لفيروس كورونا المستجد، من أجل الوصول إلى مصادر الدعم النفسي والاجتماعي مع ضمان سلامتهم البدنية.¹

ثانيا: علاقة جائحة كورونا بالخدمة العمومية

إن تعميم الرقمنة أصبح ضرورة ملحة، من أجل أداء الخدمة العمومية وسيرها، وذلك نظرا للتطورات العصرية.

من خلال ما نعيشه من ظروف في ظل الأزمة الصحية جراء نقشي رقعة وباء كورونا المستجد، وما نتج عنه من اتخاذ مجموعة من الإجراءات ذات الطابع الوقائي، والتي تحد من استمرارية سير المرافق العمومية بانتظام وتوفير حماية للأمن الصحي للمواطنين.

فبسبب هذه الجائحة السريعة العدوى والانتشار، تم توقف الدراسة بالمؤسسات العمومية وإغلاق جل الفضاءات، وكذا توقيف بعض المرافق المرتبطة بخدمة المواطن، وفي ظل قرار إجراءات التباعد الاجتماعي، فإن اعتماد فكرة الرقمنة كإجراء للحد من انتشار فيروس كورونا بين أوساط المواطنين والموظفين.²

تكمن علاقة جائحة كورونا بالخدمة العمومية، هي علاقة مبنية على أن شل تسيير جميع المرافق، وتقديم الخدمة للمواطن سببه قائم على انتشار فيروس كورونا، والذي بسببه لجأنا إلى اتباع الرقمنة في الإدارات، من أجل حسن سير الخدمة العمومية.

المطلب الثاني: تداعيات جائحة كورونا على المنظومة القانونية للخدمة العمومية

تحددت مشكلة الدراسة، من خلال هذا المطلب حول التعرف على التداعيات الإدارية والاقتصادية لجائحة كورونا المستجد، حيث سنتطرق إلى الآثار الإدارية والاقتصادية الناجمة عن هذه الجائحة، على مستوى الخدمات العمومية.

¹ وليد زيادي، حكيم بن جروة، المرجع السابق، ص 195 ص 196.

² سعيد عزوز، محمودي سميرة، الإدارة الالكترونية ودورها في استمرارية تقديم الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا، الجزائر، 2020، ص 201.

وهذا ما سنتناوله من خلال هذا المطلب، حيث سنقسمه إلى فرعين، الأول نتحدث فيه على الأبعاد على المستوى الإداري، أما الثاني سنتطرق فيه إلى الأبعاد على المستوى الاقتصادي.

الفرع الأول: أبعاد جائحة كورونا على المستوى الإداري

لقد كان للانتشار الكبير لفيروس كورونا 19 مع نهاية 2019 وبداية 2020، أثرا كبيرا على مختلف الإدارات والمرافق العامة، حيث تعتبر هذه المرافق المظهر الإيجابي لنشاط الإدارة، وهي تشكل الوظيفة الرئيسية للدولة، تهدف من خلالها إلى إشباع حاجيات الجمهور الأساسية والحيوية، حيث أن المرفق العام يقوم بأداء مهامه المتمثلة؛ في تقديم الخدمات العامة للمنتفعين باستمرار دون انقطاع، أي كانت الظروف التي يواجهها هذا المرفق.¹

ومع انتشار فيروس كورونا، على أساس أن الوضع استثنائي، يحتاج على اتخاذ تدابير وقائية للحد من انتشار الوباء، من جهة ومن جهة ثانية يحتاج إلى تموين المواطن بالمواد الأساسية والحيوية، ويأتي ذلك من خلال استمرار المرفق العام في تقديم الخدمات، طيلة الفترة التي تشهد انتشار الوباء.²

أولاً: أبعاد فرض قانون الحجر الصحي على مستخدمي الإدارات والمؤسسات العمومية

جاء المرسوم التنفيذي رقم 20-69 الذي يتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا ومكافحته، تحدد فيه كيفية تنظيم العمل في الإدارات والمؤسسات العامة، حيث يهدف هذا المرسوم إلى تحديد تدابير التباعد الاجتماعي الموجه للوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا، خاصة الاحتكاك الجسدي بين المواطنين في الفضاءات العمومية، وفي أماكن العمل.³

¹ إبراهيم كومغار، المرافق العامة الكبرى على نهج التحديث، الطبعة الأولى، مطبعة النجاح الجديدة، الدار البيضاء، المغرب، 2009، ص 69.

² غربي أحسن، المرافق العامة في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بين الاستمرار والتعطيل، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 5، العدد خاص، الجزائر، 2020، ص 5.

³ العايب سامية، مرجع سابق، ص 7.

جاء في المادة 7 من المرسوم التنفيذي رقم 20-69 يوضع في عطلة استثنائية مدفوعة الأجر خلال المدة المنصوص عليها والقابلة للتجديد.¹

أصبح العالم بموجب الحجر الصحي، في حالة إغلاق الأمر الذي دفع كل المؤسسات والهيكل الإدارية للدولة؛ إلى إتخاذ مجموعة من القرارات الإدارية وإلى وضع إجراءات إحترازية، نستشف من خلالها روح المسؤولية والحفاظ على سلامة المواطن، من بين هذه الهيئات نخص بالذكر قطاعات التربية، والتعليم المهني والتعليم العالي، والبحث العلمي، تبنت إجراء وقائي يتمثل في التعليم عن بعد.²

أظهر فيروس كورونا الحاجة الملحة إلى اعتماد الرقمنة في تقديم خدمات للمواطنين، الذين في الحجر الصحي فأدى ذلك إلى إنعاش التجارة الإلكترونية، حيث سهرت العديد من الدول على تقديم خدمات للمواطن من خلال الإدارة الإلكترونية لمنع تعطيل هذه المرافق.

ثانيا: تذبذب خدمة المرفق العام في ظل التدابير الوقائية من انتشار جائحة كورونا

إن المرافق العامة لم تنشأ إلا لإشباع حاجات عامة للمنتفعين، وتقديم خدمات لهم هذا ما جعل السلطة العامة تعتبرها مرفق عام؛ يتعين استمراره نظرا للانعكاسات الخطيرة التي تترتب عن انقطاعه، وتمثل الاضطراب الذي يصيب الحياة العادية للمواطن، داخل المجتمع خاصة في فترة الأزمات، مثل ما نعيشه اليوم من ظاهرة تفشي وباء كورونا، إذ يترتب على توقف المرافق أو انقطاع الخدمات التي يقدمها ولو لفترة قصيرة إختلال في تخطيط الأفراد.³

بالرغم من الضمانات التي قدمتها الحكومة، كتدابير لضمان استمرارية المرفق العام في تقديم الخدمات العمومية الحيوية والأساسية للمواطن، إلا أنها قامت بتعطيل بعض المرافق، للحد من انتشار وباء فيروس كورونا، على اعتبار أن هذه الأنشطة والمرافق قد

¹ المادة 7 من المرسوم التنفيذي رقم 20-69، مرجع سابق، ص7.

² العايب سامية، مرجع سابق، ص8.

³ حميد أبولاس إستمرارية المرفق العام في زمن كورونا <https://www.hespress.com/writes/469504.htm>

تاريخ الإطلاع 2020/07/22 على الساعة 14:17.

تساهم في حال بقائها قيد الخدمة في انتشار الوباء، حيث تصبح مصدر للعدوى، وأهم هذه المرافق التي تم تعطيلها، هو مرفق النقل بما فيه النقل الجوي والبري.¹

الفرع الثاني : أبعاد جائحة كورونا على المستوى الاقتصادي

إن تفشي وباء كورونا المستجد، سبب أزمة إقتصادية في كل العالم، حيث تسبب هذا الوباء في خسائر إقتصادية كبيرة، قدرت بـ 50مليار دولار في حين تشير تقديرات أخرى إلى أن الإقتصاد العالمي معرض لخسائر أكثر.²

أولاً: الوضع الحالي لتأثيرات الوباء على الاقتصاد في الجزائر

لقد كان أثر هذا الفيروس كارثياً إذ سيكون للشلل الاقتصادي العالمي انعكاسات سلبية جدا على الإقتصاد الجزائري، فقد فقدت الجزائر نصف مداخيلها من العملة الصعبة خلال الأيام القليلة الماضية، بسبب تهاوي أسعار البترول في الأسواق العالمية تحت ضغط جائحة كورونا.³

أ- تذبذب قطاع السياحة:

لحد من انتشار العدوى والسيطرة على الأعداد المتزايدة والإصابات والوفيات، قامت الدول بعدد من التدابير، أهمها إغلاق قطاع النقل، والحركة الجوية، والبرية، والبحرية، كذلك إغلاق المعابر الحدودية؛ الأمر الذي أدى إلى تعطل الحركة السياحية، وبتعطل قطاع السياحة الذي وصف بالأكثر تضرراً في أزمة كوفيد19 إنعكس ذلك على عدد من القطاعات الغذائية، والمطاعم، والمصانع، وشركات الخدمة، والمؤسسات السياحية، والفنادق، والمنتجات السياحية، وإغلاق المتاحف، والأماكن الأثرية، مما شل حركة السياحة.⁴

¹ غربي أحسن، مرجع سابق، ص65.

² نور الدائم الطيب يوسف الحاج، أثر جائحة كورونا على إعداد ومراجعة القوائم المالية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية، مجلة الدراسات المالية، والمحاسبية والإدارية، المجلد 7، العدد 2، المملكة العربية السعودية، ديسمبر 2020، ص14.

³ العيسى علي، تداعيات فيروس كورونا، الآثار الاجتماعية والاقتصادية وأهم التدابير المتخذة للحد من الجائحة في الجزائر، مجلة العلوم الاقتصادية علم التسيير، المجلد 20، العدد خاص، الجزائر، ديسمبر 2020، ص95.

⁴ أحمد فايز الهرش، الآثار الاقتصادية لفيروس كورونا كوفيد 19، مجلة بحوث الإدارة والإقتصاد، مجلد 2، عدد خاص، تركيا، 2020، ص123.

ب- تذبذب قطاع الخدمات المالية

لقد تضرر قطاع الخدمات المالية من تداعيات فيروس كورونا، الذي يعتبر ثالث قطاع رئيسي في الناتج المحلي الإجمالي، حيث يشمل هذا القطاع الخدمات المصرفية، التأمينات، الترقية، الإتصالات، وخدمات الأنترنت والمعلومات والسياحة والنقل... إلخ، فمن ناحية الخدمات المالية خيمت أزمة السيولة المالية على المؤسسات المالية في الجزائر، بعد أن انتقلت من البنوك إلى مكاتب البريد المنتشرة في مختلف أنحاء البلاد.¹

ج- تذبذب الحركة التجارية

من أقصى هزات أزمة فيروس كورونا، كانت اضطراب السلطات لإغلاق القطاعات التجارية، خاصة تلك التي تسبب تماس بين متلقي الخدمة، ومزوديها وغلق المحلات التجارية، وغلق الحدود ومنع دخول السلع، هذا ما أدى إلى أزمة تجارية²، ثار جدل داخل الدول بين مؤيد لإغلاق القطاعات التجارية بدافع الوضع الصحي، وبين رافض لذلك خشية التأثير السلبي على الاقتصاد، إلا أن حجم الوفيات والإصابات المتزايدة والتحذيرات الأممية أدت إلى تعطيل كثير من الدول للحركة التجارية، أو جعلها في الحدود الدنيا، أو تعطيل قطاعات والسماح لأخرى، كل ذلك أدى إلى تراجع كبير في الحركة التجارية، مما أدى إلى انخفاض إيرادات أصحاب المحلات والأسواق الكبرى، وبالتالي تحملهم نفقات تشغيلية دون قدرتهم.³

ثانيا: الآثار الاقتصادية المترتبة على الحجر الصحي

إن ما يمر به العام من جائحة كورونا نجد أنها أثرت بشكل كبير على جميع القطاعات العامة، والخاصة، سواء كان ذلك شل الحركة الاقتصادية كليا أو جزئيا على بعض الأعمال والوظائف.⁴

1 سيدامر زهرة، قراءة في التداعيات الاقتصادية لجائحة كورونا في الجزائر، الأثار والإجراءات، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 4، العدد 2، الجزائر، 2020/12/24، ص145.

2 أحمد فايز الهرش، مرجع سابق، ص123.

3 سيدا عمر زهرة، المرجع نفسه، ص147.

4 العايب سامية، مرجع سابق، ص 9.

إن الآثار الاقتصادية لجائحة كورونا على النظام الاقتصادي عديدة وعميقة، والسبب في ذلك يعود إلى عدة عوامل رئيسية هي:

أولاً: تأثر عنصر العرض بسبب تعطل عجلة الإنتاج؛ نتيجة كثرة الإصابات بالفيروس وإجراءات احتوائه.

ثانياً: تأثر عنصر الطلب عالمياً وبالأخص في قطاعي السياحة والترفيه.

ثالثاً: انتشار الآثار عالمياً نتيجة انتقال الفيروس عبر الحدود.

رابعاً: نتيجة لتراجع معدلات الطلب العالمية في الدول الصناعية الكبرى والصين.¹

¹ غيث طلال فاير المجالي، التداعيات السياسية والاقتصادية لجائحة فيروس كورونا المستجد على النظام السياسي والاقتصادي الدولي، مجلة دفاثر السياسة والقانون، المجلد 13، العدد 1، الأردن، 2021، ص 9.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما تم تقديمه في هذا الفصل، توصلنا أن الرقمنة في عصرنا هذا أصبحت أمر ضروري لا يمكن الاستغناء عنها، وكما أن الإدارة في تطور ملحوظ. فقد شجع هذا التطور على تبني مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في تقديم خدماتها وذلك لقدرتها على تحسين طرق العمل، والاستجابة السريعة له، كما أنها يترتب عنها أثرا إيجابيا، على حياة المواطن وعلى مسار التنمية الاجتماعية، والاقتصادية للبلاد. ومع ظهور هذا الوباء السريع الانتشار والعدوى والمسمى بجائحة كورونا، وخوفا من تعطيل تقديم الخدمة للمواطن، بسبب هذا الفيروس وشل جميع المرافق، فإن رقمنة الإدارة واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الحل الوحيد من أجل سير الخدمة العمومية.

الفصل الثاني

تمهيد

أضحى موضوع عصرنة الإدارة، وتجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية، يشكل أولوية لدى الحكومة الجزائرية، فالإدارة الإلكترونية كأحد متطلبات الحداثة والتطور، الذي يشهده العالم اليوم، فإنها تلعب دورا كبيرا في تحسين تقديم الخدمة العمومية، وذلك من خلال تأثيرها على فعالية المؤسسات الحكومية المختصة بتوفير الخدمات العمومية، من خلال تسهيل اتصالها بالمواطن وسرعة استجابتها ودقة أدائها.

تساهم الإدارة الإلكترونية أيضا بشكل واضح في ترشيد الخدمة العمومية، من حيث تقديمها بطريقة شفافة ودائمة، وبأقل التكاليف مع الحرص على المساواة.

سعت الجزائر بدورها إلى تطبيق الرقمنة، من خلال تجسيدها لمشروع الإدارة الإلكترونية، الذي يعتبر نقطة تحول كبير في مجال تطوير الخدمات العمومية، حيث أنه تم تطبيقه في قطاعات عدة، التي تهدف إلى تفعيل جميع الآليات العصرية، لتجسيد الإدارة الإلكترونية، ومن أهم هذه القطاعات قطاع العدالة، وقطاع الجماعات المحلية.

المبحث الأول: رقمنة الخدمة العمومية في قطاع العدالة

أصبحت تكنولوجيا المعلومات، استراتيجية تهدف من ورائها الجزائر لتحقيق مستوى أفضل في عمل وأداء الإدارة العمومية، وفي كثير من القطاعات المهمة، ومن بين هذه القطاعات، قطاع العدالة التي تسعى الحكومة لتطورها، وتكييفها، مع متطلبات العصر التكنولوجي الحديث.

المطلب الأول: قطاع العدالة في الجزائر قبل دخول الرقمنة

مر قطاع العدالة في الجزائر بعدة إصلاحات، والتي أثرت على هيكله النظام القضائي من جهة، وعلى الطبيعة القانونية للنظام القضائي من جهة أخرى.

الفرع الأول: التطورات التاريخية لقطاع العدالة في الجزائر

نظرا للتغيرات الكثيرة التي طرأت عن قطاع العدالة، ارتأينا تقسم هذا الفرع إلى مرحلتين، حيث تبدأ المرحلة الأولى من الاستقلال إلى غاية الإصلاح القضائي لعام 1965، أما المرحلة الثانية من عام 1965 إلى غاية 1996.

أولا: المرحلة الأولى من الاستقلال إلى غاية الإصلاح القضائي لعام 1965

استمر في هذه المرحلة، تطبيق التشريع الفرنسي إلا ما يتنافى منها مع السيادة الوطنية، وباستعادة الجزائر استقلالها استردت سلطتها في ممارسة العدالة، والتي أصبحت أحكامها تصدر باسم الشعب الجزائري، مما نجم عنه تخلي الهيئات القضائية الفرنسية وبصورة أساسية مجلس ومحكمة النقض، عن المنازعات التي تختص بها النظام القانوني الداخلي الجزائري.¹

وكنتيجة تهمنا، لم يعد مجلس الدولة الفرنسي جهة استئناف للقرارات الصادرة عن المحاكم الإدارية الجزائرية، كما أن المجلس لم يعد بإمكانه النظر في دعوى الإلغاء ضد القرارات التنظيمية، الصادرة عن السلطات الجزائرية، مما دعى إلى ضرورة إحداث هيئة قضائية عليا في الجزائر.

¹ أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية، الطبعة الرابعة مع ملحق 1986، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،

الفصل الثاني: تطبيقات عن رقمنة الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا

وفي ظل الفترة الانتقالية من 1962 إلى 1965 تاريخ النظام القضائي الجزائري، بين نظام الوحدة والازدواجية القضائية والقانونية.¹

أبقت الجزائر المستقلة على نظام المحاكم الإدارية الثلاث بوهان والجزائر العاصمة وقسنطينة، بكل تفاصيل النظام القانوني الموروث عن فرنسا، وتحت إشراف خبراء فرنسيين مخصصين في نظام القضاء الإداري، إلى جانب المحكمة الإدارية بالأغواط التي لم تباشر مهامها، وأصبحت المحكمة العليا التي تم انشاؤها بموجب القانون 63 / 218 المؤرخ في 18/06/1963، محكمة نقض للمنازعات العادية والإدارية، وقد كانت هناك مبررات عديدة للاحتفاظ بالمحاكم الإدارية، من بينها خصوصية المنازعات الإدارية، وخطورة إحالتها على القاضي العادي، إضافة إلى إنشاء مجلس للدولة، كان يتطلب قضاة على درجة كبيرة من التخصص.²

ثانيا: المرحلة الثانية من مرحلة الإصلاح القضائي 1965 إلى غاية 1996

تميزت هذه المرحلة بعدة إصلاحات وتعديلات منها:

أ- صدور الأمر المؤرخ في 16/11/1965

تكفل المشرع بإعادة تنظيم الهيئات القضائية الدنيا، وإلغاء المحاكم الإدارية الثلاث، ونقل اختصاصها إلى المجالس، وبذلك يكون هذا الأمر قد وضع حدا لازدواجية الهيئات القضائية على المستوى الأدنى لتنظيم القضاء، وبذلك تكون الجزائر قد تبنت نظام وحدة القضاء والقانون، لكن بنوع من المرونة، حيث تم إنشاء الغرف الإدارية، على مستوى المجالس القضائية والغرف الإدارية على مستوى المحكمة العليا.³

ب- تعديل قانون الإجراءات المدنية لسنة 1971:

صدر الأمر 71-80 لتعديل قانون الإجراءات المدنية، لكنه لم يأت بجديد على مستوى هياكل المنازعات الإدارية، لكن بمقتضى هذا الأمر تم تمديد اختصاص الغرف الإدارية

¹ عمار عوابدي، النظرية العامة للمنازعات الإدارية في النظام القضائي الجزائري، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص168.

² عمار بوضياف، القضاء الإداري في الجزائر بين نظام الوحدة والازدواجية، (1962-2000)، الطبعة الأولى، دار ربحانة، الجزائر، 2000، ص26.

³ عمار عوابدي، مرجع سابق، ص 172.

الفصل الثاني: تطبيقات عن رقمنة الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا

الثلاث إلى عدة ولايات مجاورة لكل منها، وفي مجال الإجراءات فإن القاضي الإداري كان مكلفا بالأمر بإجراءات التبليغ، وإجراءات التحقيق، وتحضير الحكم، خلافا للدعوى المدنية التي يقدم الأطراف فيها البينة.¹

ج- الإصلاح القضائي لسنة 1990:

أولت نصوص دستور 1989 أهمية استثنائية إلى حقوق وحرية المواطن، وطرق حمايتها، وأوكل إلى الجهاز القضائي بهذه المهمة، وقد اختصت الغرفة الإدارية سواء على مستوى المحكمة العليا أو المجالس القضائية، بجانب من هذه الحماية القضائية التي توفرها للمواطن، في مواجهة حالات تجاوز الإدارة لسلطاتها، وقد جاء التعديل الجديد لقانون الإجراءات المدنية بموجب القانون رقم 90-23 لسنة 1990، ليعزز دور الغرفة الإدارية، وقد تضمن هذا القانون تغييرا على مستوى الاختصاص القضائي للغرفة الإدارية بالمجالس القضائية، كما تضمن تغييرا على مستوى الإجراءات بقصد تقريب العدالة من المواطن.²

الفرع الثاني: واقع قطاع العدالة قبل دخول الرقمنة

عرف مركز القضاء في الجزائر، تحولا منذ الاستقلال إلى يومنا هذا، وكان هذا التحول صعبا، بسبب تدخل النظام السياسي وعوامل أخرى اقتصادية، واجتماعية، وحتى دولية، أثرت في بلورة النظام الجزائري، حيث لم تكن العدالة بذلك الوجه الذي كان يطمح إليه المواطن، إذ يبقى القضاء بوجه الأحادي يحتل الدرجة السفلى في المشروع الاجتماعي، ولم يجد فيه المواطن سندا لحماية حقوقه المهضومة من طرف الإدارة العامة، حيث تجسيد فكرة الاستقلال القضائي عن طريق سمو القضاء، من وصفه بالوظيفة إلى سلطة قضائية مستقلة، تسهر على حماية الحقوق الفردية والجماعية، وعلى تحقيق العدل بين الناس، وأداء الخدمات القضائية والإدارية للمواطن بوجه عام،³ ومن أجل قضاء مستقل يجب أن تتوفر مجموعة من الضمانات تكمن في:

¹ عمار بوضياف، مرجع سابق، ص 41.

² محمد الصغير بعلي، القضاء الإداري مجلس الدولة، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص 20.

³ إدريسي أوبكر، تطور المؤسسات الدستورية في الجزائر منذ الاستقلال من خلال الوثائق والنصوص الرسمية، الطبعة 2، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005، ص 202.

الفصل الثاني: تطبيقات عن رقمنة الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا

- وجود قانون أساسي للقضاء الذي ينبغي أن يحدد بكل وضوح حقوق وواجبات القضاء، ويكون الوسيلة الوحيدة التي يركز عليها في محاسبة القضاة، ودون الخضوع إلى جهة خارجية، وهذا لا يدعم استقلال القضاء من الناحية الوظيفية.
- تكوين القضاة عنصر أساسي، مما ينبغي اختيار الطبقة من أحسن المترشحين.
- حسن الظروف المادية والمعيشية للقاضي.
- وجود نقابات مستقلة للقضاء قادرة على الدفاع عن حقوق المعنوية والمادية للقضاة.
- ضمان مبدأ عدم قابلية قضاة الحكم للنقل إلى بطلبهم.¹

المطلب الثاني: مظاهر رقمنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية

يمثل مشروع إصلاح قطاع العدالة، أحد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية، والتي ترمي من ورائه إلى محاولة تحقيق النزاهة، وإقرار العدالة والتأسيس لدولة الحق والقانون.

الفرع الأول: التحضير لمشروع رقمنة قطاع العدالة

بعد التغيير الكبير الذي مس المنظومة القضائية، كان لابد من العمل على تحسين الخدمة المقدمة من قبل مرفق العدالة، وعلى اعتبار الأهمية الاستراتيجية لهذا المرفق، حيث عرف نقلة نوعية سنفصلها من خلال هذا الفرع.

أولاً: إنشاء اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة

لقد تأسست هذه الأخيرة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 234/99. المؤرخ في 19 أكتوبر 1999، المتضمن إحداث لجنة وطنية لإصلاح العدالة، مقرها الجزائر العاصمة، وتحت السلطة المباشرة لرئيس الجمهورية.² وتتكفل هذه اللجنة على الخصوص بما يلي:

- تُحلل وتقوم سير المرفق العام لقطاع العدالة من مختلف جوانبه.
- تحدد شبكات التداخل الممكنة مع المحيط المؤسساتي، والاجتماعي، وتقوم الرقابة الحسابية، وتقتراح نتيجة لذلك كل التدابير اللازمة.

¹ شفيق شفيق، انعدام الاستقلال الوظيفي للقضاء في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، مدرسة الدكتوراه في القانون الأساسي والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، الجزائر، 2010، ص 24.

² المرسوم الرئاسي رقم 99-234 العدالة المؤرخ في 19 أكتوبر 1999، المتضمن إحداث اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة، الجريدة الرسمية، عدد 74 الصادرة في 20 أكتوبر 1999.

الفصل الثاني: تطبيقات عن رقمنة الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا

- تقترح جميع التدابير والتوصيات المفيدة، لجعل العدالة أقرب إلى المواطن وجعل الأدوات القانونية ووسائل العمل أنجح.¹
 - ثانيا: استحداث مديرية مركزية لعصرنة العدالة بوزارة العدل
 - عملا بتوصيات اللجنة المنصبة لإصلاح العدالة السابقة الذكر صدر المرسوم 04-333 المؤرخ في 24 أكتوبر 2004 المتضمن إعادة تنظيم وزارة العدل، والذي استحدث لأول مرة مديرية جديدة سميت بمديرية عصرنة العدالة، والتي أوكلت لها المهام التالية:
 - اقتراح الأعمال والوسائل الضرورية من أجل ترقية تنظيم العدالة وعصرنتها، ورقمنتها، ومتابعة انجاز ذلك.
 - ضمان ضبط مقاييس الإجراءات، والوثائق، والمستندات الإلكترونية المستعملة في الجهات القضائية.
 - ضمان ترقية استعمال الإعلام الآلي وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.²
 - كما صدر القانون رقم 15 / 30 المؤرخ في 1/2/2015 المتعلق بعصرنة العدالة والذي يهدف إلى عصرنة سير قطاع العدالة من خلال:
 - وضع منظومة معلوماتية مركزية بوزارة العدل.
 - إرسال الوثائق والمحركات القضائية بطريقة إلكترونية.
 - استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.³
- الفرع الثاني: الخدمات الإلكترونية في قطاع العدالة**
- توجه قطاع العدالة في الجزائر، إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في الهياكل الإدارية والتنظيمية للقطاع، والتي تهدف ضمنها إلى التحول نحو تقديم خدمات عمومية إلكترونية، ويمكن رصد أهم الانجازات وتتمثل في الآتي:

¹ مزيتي فاتح، مظاهر رقمنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية للمتقاضين، مجلة بيبيلوفينا لدراسة المكتبات والمعلومات، العدد4، الجزائر، 2019/12/31، ص 19.

² المادة 5 من المرسوم التنفيذي 04-333 المؤرخ في 24 أكتوبر 2004 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة العدل، الجريدة الرسمية 67 الصادرة 24 أكتوبر 2004.

³ المادة الأولى من القانون 03/15 المؤرخ في 01 فيفري 2015، المتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية، عدد 6، الصادر في 10 فيفري 2015.

الفصل الثاني: تطبيقات عن رقمنة الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا

أولاً: الأنظمة المعلوماتية

الأنظمة المعلوماتية هي مجموعة من الأنظمة الآلية للتسيير، من أجل تقديم خدمات إلكترونية لصالح المواطن أو لفائدة الموظفين أو المؤسسات، تعتمد على ربط جميع المؤسسات القطاعية بشبكة اتصال داخلية انترانت وتتمثل هذه الأنظمة فيما يلي:

أ- التصديق الإلكتروني:

نظم المشرع هذا القسم عبر 5 مواد، نظام التوقيع والتصديق الإلكتروني للوثائق الإلكترونية الصادر عن وزارة العدل، حيث اعتمد إمكانية إصدار وثائق مصحوبة بتوقيع إلكتروني، حيث يمكن أن تصحب الوثائق والمحركات القضائية التي تسلمها مصالح وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها، والجهات القضائية بتوقيع إلكتروني، تكون صلته بالمحرر الأصلي مضمونة بواسطة وسيلة تحقق موثوقة، كما استحدثت شهادة إلكترونية موصوفة لدى وزارة العدل، تصدرها هاته الأخيرة لإثبات العلاقة بين معطيات التحقيق من التوقيع الإلكتروني، وصاحب التوقيع.¹

ب- التنظيم الآلي لسير الملف القضائي: يسمح هذا النظام بـ:

- 1- سير الملف القضائي آلياً منذ تسجيل القضية في المدني، بمصلح تسجيل الدعاوى، على غاية صدور الحكم أو القرار وتنفيذ العقوبة.
- 2- يسمح بإضفاء الشفافية على العمل القضائي وفي التعامل مع المتقاضين.
- 3- المعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة.²

ج- النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي:

وهو نظام يتكفل بتسيير نشاط وملف التنزيل منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه، والتمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بالإجرام بمختلف أشكاله.

¹ يوسف زروق، رقمنة مرفق العدالة في الجزائر على ضوء القانون 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 7، العدد 1، الجزائر سنة 2020، ص 506.

² حوار مع وزير العدل حافظ الأختام الطيب بالعزيز، منشور خاص بوكالة الأنباء الجزائرية، الأحد 25 مارس 2007، ص 10. <http://www.aps.dz/ar/economie/76586-2019-9-18-34-28>

الفصل الثاني: تطبيقات عن رقمنة الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا

2- معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العفو.

3- الحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون يمكن الاعتماد عليها في حالة إفادة المسجون بالإفراج المشروط.¹

د- نظام صحيفة السوابق القضائية:

هي عبارة عن وثيقة رسمية، تستخرج من المحاكم والمجالس القضائية، وتكشف هذه الوثيقة عن حالة الأشخاص المسبوقين قضائياً، وهذه الوثيقة تطلب عادة في ملفات التوظيف، والترشح للانتخابات، الملف القضائي للإدارات العمومية، وقد قامت وزارة العدل باتخاذ قاعدة معطيات وطنية إلكترونية خاصة بتسيير صحيفة السوابق القضائية، تحتوي هذه القاعدة على جميع الأشخاص المسبوقين قضائياً، وكانت هذه العملية تتم سابقاً يدوياً.²

هـ- إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الإلكتروني:

خصص المشرع الفصل الثالث من القانون 15-03 لتنظيم إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الإلكتروني، وهي سابقة في مجال العمل القضائي، حيث نص على طريق جديد للتبليغ وإرسال الوثائق والمحركات، إلى جانب الطريق العادي والمنصوص عليها في قانون الإجراءات المدنية والإدارية، وتتمثل هذه الطرق في المراسلة بالطريقة الإلكترونية لكن يجب أن يكون هناك أمن وسرية وسلامة في الوثائق المرسله، مع ضرورة حفظ المعطيات بما يسمح بتحديد تاريخ الإرسال والاستلام، من طرف المرسل إليه بصفة أكيدة، كما أكدت على تمتع الوثيقة المرسله بالطريق الإلكتروني بصحة وفعالية الوثيقة الأصلية، مادامت معدة بنفس الإجراءات ونفس الشروط.³

ثانياً: الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم السياسات المستقبلية:

هي أنظمة تم استحداثها للمساعدة على اتخاذ القرارات ورسم السياسات المستقبلية وتتمثل هذه الأنظمة فيما يلي:

¹ شلخي شفق، مرجع سابق، ص 30.

² سباغ كرم، عصرنة الخدمة العمومية بمرفق العدالة، الملتقى الدولي الرابع حول ترقية الخدمة العمومية في الدول

المغاربة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، 8-9 مارس 2016.

³ يوسف زروق، مرجع سابق، ص 507(ملحق 11).

الفصل الثاني: تطبيقات عن رقمنة الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا

أ- الخريطة القضائية:

هو برنامج انطلق في شهر جويلية 2004 اهتم بإنجاز إدارة تساهم في اتخاذ قرار إعداد خريطة قضائية جديدة، وتسير تطورها ما يسمح بإضفاء نوع من العقلانية على سياسة إنشاء الجهات القضائية الجديدة، تكوين وتعيين القضاة، اعتمادا على التشخيص المقدم من طرف الجدول التحليلي، وعند الحاجة إلى المنظومة الاستشارية الدائمة، كما يوفر موضوعية لاتخاذ القرار، بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة STG (الأنظمة الإعلامية الجغرافية).¹

ب- الجدول التحليلي:

هو نظام يسمح ويمكن القائمين على الوزارة، من جمع كل الإحصائيات المتعلقة بالقطاع، حيث يمكن من خلال هذا الجدول إجراء الإحصائيات المتعلقة بالقطاع، حيث يمكن من خلال هذا الجدول إجراء حصيلة للموارد البشرية، والمالية والمادية والنشاطات والبرامج القطاعية على المستوى الوطني، هو يشكل أداء لتقديم مدى إنجاز أهداف السياسات العامة للقطاع.²

ج- نظام سير ومتابعة الملفات القضائية:

وهو النظام الذي يسمح بمتابعة مسار الملف القضائي، منذ تسجيله إلى غاية الفصل فيه، وتنفيذ العقوبة، كما يمكن للمواطنين الحصول على المعلومات الخاصة بقضاياهم عبر الشبكات الإلكترونية، دون عناء.³

ثالثا: خدمة الشبكات الإلكترونية عبر الأنترنت

موجود على مستوى جميع الجهات القضائية، ويمكن المواطنين والمحامين من الاطلاع على مسار الملف القضائي آنيا وآليا دون أن يكلفهم ذلك عناء التنقل لمكاتب أمناء الضبط، ويسمح بتسجيل العرائض، فضلا عن طلب وسحب كل الوثائق الضرورية من أحكام وقرارات

¹ بوبكر صبرينة، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية- قطاع العدالة نموذجا، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد 2، الجزائر، سنة 2019، ص 224 (ملحق 3).

² عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009/2010، ص 148.

³ بوبكر صبرينة، مرجع سابق، ص 222.

الفصل الثاني: تطبيقات عن رقمنة الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا

في وقت قياسي، كما يسمح بتسجيل الطعون بالنقض عن بعد، على القضايا المطروحة أمام المحكمة العليا ويتكفل بذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تخصيص فضاء خاص بهم.¹

¹ بواشري أمينة، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (1999-2017) المجلة العلمية، جامعة الجزائر3، المجلد6، العدد 11، الجزائر، جانفي 2018، ص219 (ملحق 1).

المبحث الثاني: واقع الجماعات المحلية الجزائرية في ظل التطور التكنولوجي:

تعتبر الإدارة المحلية العنصر الأساسي لأي تنظيم إداري للدور الذي تلعبه في إدارة الجماعات المحلية، والاهتمام بانشغالات الأفراد واحتياجاتهم، وكرح للوقت وتقليص الأعباء فإن صناعات القرار قاموا بتبني الإدارة الإلكترونية، لما تفره من مزايا. تعمل الجزائر على اعتماد الإدارة الإلكترونية للقضاء على كل أشكال العراقل والبيروقراطية المنتشرة في إدارتها، فمن خلال هذا سيتم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين، حيث سنتناول في المطلب الأول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجماعات المحلية الجزائرية، أما المطلب الثاني سنتناول فيه واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية المحلية الجزائرية.

المطلب الأول: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجماعات المحلية الجزائرية

انعكس التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إيجابيا على تطور خدمات الإدارة، مما أدى إلى تغيير جذري في كيفية ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية، ومنه سنتناول في مطلبنا هذا فرعين، الأول سنتطرق فيه إلى دواعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية، أما الثاني سنتطرق فيه إلى متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة.

الفرع الأول: دواعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية

دفعت موجة التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجميع الحكومات للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، لذلك نجد عدة أسباب دفعت لاعتماد الإدارة الإلكترونية، منها ما يتعلق بالمسؤولين الحكوميين، وأحيانا استجابة لضغوط المواطنين أو قطاع الأعمال.¹ حيث نجد في كل دولة دوافع تدعو للتحول إلى الإدارة الإلكترونية على حساب دوافع أخرى، وهذا بحسب الوضع الاقتصادي والسياسي لها، من أهم هذه الدوافع ما يلي:

¹ رفيق بن موسي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2011، ص127.

الفصل الثاني: تطبيقات عن رقمنة الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا

1- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به:

إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع، وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تساهم في تحسين أداء المؤسسات، وإتاحة فرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا، لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية.

2- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية:

اعتبرت دافعا لعدد من الدول لتحسين خدماتها، لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدمتها من ناحية، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبحت الإدارة الإلكترونية معيار عالمي، تستطيع أي دولة مقارنة ما تقدمه من خدمات محلية بما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية.

3- تزايد الضغط الشعبي على الحكومات:

تعبّر عن تطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل، أسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات وقد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات.¹

4- زيادة مساهمة المواطنين:

يطالب المدافعون عن الإدارة الإلكترونية بزيادة مساهمة المواطنين في الحكومة، حتى تعطيهم شعورا بالمشاركة في اتخاذ القرار.

5- الكفاءة في تقديم الخدمات العامة:

الكفاءة تأخذ عدة أشكال منها: تخفيض الأخطاء، تخفيض التكاليف، والتقليل من البيروقراطية، وهذا يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وإعطاء فرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم.

¹ العواملة نائل عبد الحافظ، الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة، مجلة دراسات في العلوم الإدارية، عدد1، عمان، الأردن، 2002، ص 151.

الفصل الثاني: تطبيقات عن رقمنة الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا

6- تقديم خدمات جديد ومتطورة:

إن تقديم الخدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية للإدارة الإلكترونية، وترتكز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على الخدمات.

7- الشفافية:

دعم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي، ويجعل من الديمقراطية هدفا مستحيلا، فالإدارة الإلكترونية تقلل من الرشاوي وتزيد من الشفافية السياسية، وتدعم ثقة المواطن بالإدارة.¹

8- السيطرة الإدارية:

إن التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الإلكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة، وتتوقع الخلل وتتبع معاملات المواطنين، وتقلل من البيروقراطية، وتمنع احتكار الحكومة لصالح فئة معينة، وهذا ما يحقق تطورا اقتصاديا أسرع، واستقرارا أكبر.

9- انتشار الثقافة الإلكترونية:

لم يعد الأمر يتطلب شهادة جامعية متخصصة في الإعلام الآلي، لكي يمكن التعامل مع التقنية الرقمية، فلقد انتشرت وسائل التعليم عن بعد، ووسائل الإعلام، لذلك فإن المواطنين في كثير من الدول النامية تزيد لديهم الوعي عالميا، وأصبحوا أكثر تطلعا نحو خدمات أفضل وأسرع وأسهل.²

10- عامل الزمن:

لطالما كان عنصر الزمن عقبة أمام المؤسسات والشركات، التي تخوض غمار المنافسة عالميا ومحليا بغرض تقديم منتجاتها في الوقت المناسب، ولكن في ظل الإدارة الإلكترونية أصبحت التقنيات المتوفرة تقدم لها الحلول، لاختصار المزيد من الزمن وتسيير قراراتها، وإنجاز معاملاتها في الوقت المناسب.

¹ محمد الطعمنة، طارق العلوشي، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية، القاهرة، 2004، ص4.

² العواملة نائل عبد الحافظ، المرجع السابق، ص 151.

11- العوامل السياسية:

ساهمت حركات التحرر العالمية، التي تطالب بمزيد من الإنفتاح، والحرية، والمشاركة، واحترام حقوق الانسان في توجيه أنظمة تلك الدول إلى إدخال تطبيقات التقنية إلى إدارتها، بوصفها مطالب تحققها هذه الأنظمة لشعوبها لكسب الثقة، وهذا ما دفع الأنظمة إلى السعي لتحسين مستوى المشاركة الشعبية في القرار الحكومي، مما منح الإدارة الإلكترونية فرصة مميزة أمام تلك الأنظمة لتحقيق هذه الآمال للشعوب.¹

الفرع الثاني: متطلبات الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين أداء الخدمة

يحتاج مشروع الإدارة الإلكترونية إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عملها، فالإدارة تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة، وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، والتكنولوجية.

إن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها:

1- البنية التحتية، والتي يجب أن تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات، تكون قادرة على تأمين التواصل، ونقل المعلومات بين الإدارة نفسها، وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

2- توافر الوسائل الاتصالية والبرنامجية الإلكترونية اللازمة.

3- التدريب وبناء القدرات للموظفين لإدارة وتوجيه الإدارة الإلكترونية بشكل سليم.

4- توافر مستوى كافي من التمويل لمشروع شامل للإدارة الإلكترونية.

5- توفر الإدارة السياسية ووضع السياسات العامة الحكومية لتطبيق هذا المشروع.

6- وجود التشريعات التي تسهل أداء أعمال الإدارة الإلكترونية، وتضفي عليها المصداقية.

7- توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية لحماية المعلومات.²

وعموما يمكن اجمال المتطلبات اللازم توفرها لتطبيق جيد للإدارة الإلكترونية فيما يلي:

¹ حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011، ص 104

² سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 7، جويلية 2014، الجزائر، ص 221.

1- التكنولوجيا الرقمية:

تشمل الآليات الأساسية التكنولوجية كالحاسوب، شبكات الأنترنت، والأنترانت، والإكسترنيت، وتكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، ويعتمد على مجموعة آليات إدارة أهمها إعادة الهندسة، والقياس المرجعي، التخطيط الاستراتيجي، التقييم المتوازن، الجودة.¹

2- العمليات الالكترونية:

هي نتاج لجهود عادة تصميم العملة الإدارية من جديد، باستخدام أدوات ونظم تكنولوجيا المعلومات، من أجل إنتاج نسبة مضافة من كل عملية.²

3- الاستراتيجية الالكترونية:

هي صياغة الرؤية الالكترونية، وتطوير التفكير الالكتروني بتحديد افتراضات وألويات المؤسسة، وتحديد القدرات الجوهرية للمؤسسة لتطبيق هذه الاستراتيجية، وكذا تشجيع ثقافة العمل بالمشاركة في المؤسسة وتقاسم المعلومات، والمعرفة والتنسيق بين العاملين، لتحسين أداء الخدمات.

4- تحسين أداء الخدمات الإدارية بشكل جيد وفعال:

لضمان تلبية حاجات المستفيدين، بفضل التحليل العميق لاحتياجاتهم التي يتم تحديدها من خلال العلاقات الالكترونية للمؤسسة مع زبائنها ومعاملها.

5- الهيكل الالكتروني:

هو عبارة عن بنية شبكية للإدارة الالكترونية، تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة، وثقافة تُعظم الابتكار والمبادرة والكفاءة في أداء الأعمال.

6- القيادة الادارية الالكترونية:

تمثل الكفاءات القادرة على الابتكار وصع المعرفة.³ إن هذه المتطلبات الستة الجوهرية الضرورية لتطبيق الإدارة الالكترونية، تؤكد أن التغيير الذي يرافق الإدارة الالكترونية حقيقي وجذري، ولتوفير هذه المتطلبات لا يمكن تحقيقه إلا

¹ علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصر، دار الغريب، 2001، القاهرة، ص 327.

² سليمة بن حسين، مرجع سابق، ص 222.

³ نجم عتود نجم، المرجع السابق، ص 215.

الفصل الثاني: تطبيقات عن رقمنة الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا

من خلال برنامج استراتيجي متكامل لإعادة هندسة عمليات وأعمال المؤسسة بأسلوب تكنولوجيا المعلومات الرقمية.¹

المطلب الثاني: واقع تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة العمومية المحلية الجزائرية

تبنت الجزائر مشروع الجزائر الالكترونية، وتهدف إلى التحول نحو الادارة الالكترونية، وقد تم تطبيقها في العديد من المرافق العمومية المحلية، بغية ترشيد وترقية الخدمة العمومية، وتحقيق التنمية المحلية، ومنه نتناول في مطلبنا هذا فرعين، الأول سنتطرق فيه إلى إسهامات الادارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات المرافق العمومية المحلية، أما الثاني سنتطرق فيه إلى أثر تطبيق الادارة الالكترونية على ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية. الفرع الأول: إسهامات الادارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات المرافق العمومية المحلية

تعد الادارة الالكترونية، كمنظومة للأعمال والأنشطة المتخذة باستعمال الأنترنت وشبكات الاتصال، وتغيير عملية ديناميكية مستمرة لتحسين الأعمال في مختلف الادارات، وتم توظيفها بكثافة في العديد من الدول، كما تم إضفاء صيغة الجودة على الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية، كما أن تطبيقها قد منح إسهامات وإنجازات على واقع الخدمة المقدمة للمواطن.²

يتم عرض تطبيقات الادارة الالكترونية في بعض المرافق كما يلي:

1- مؤسسة البريد والمواصلات:

لقد تم تطبيق الادارة الإلكترونية في قطاع البريد والمواصلات، لتسهيل المعاملات المالية من دفع الحوالات البريدية، وتسهيل النظر في الحسابات البريدية الجارية، وطلب نماذج الصكوك البريدية والمخالصات وقبول كل المواد البريدية المسجلة من: رسائل مسجلة ورسومات بريدية، ورسائل مؤمن عليها وعلب ورسومات مؤمن عليها، ورسومات دولية، وقيم للمخالصات والتحصيل، بالإضافة إلى الاستفادة المباشرة من الحساب البريدي الجاري من

¹ سليمة بن حسين، المرجع السابق، ص222.

² حمدي جلييلة إيمان، مرجع سابق، ص345.

الفصل الثاني: تطبيقات عن رقمنة الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا

نقاط أو مكاتب البريد والايدياع في الرصيد من كل نقاط الوطن، بالإضافة ربط كافة بنوك الوطن ببعضها البعض.¹

إضافة إلى بطاقة السحب المغناطيسية (La Cart Ccp)

هي الخطوة الأهم في التحول للخدمة العامة الالكترونية بمؤسسة بريد الجزائر حيث تم تسهيل وتسريع العملية للمواطن للاستفادة المباشرة من رصيده المالي، من كل نقاط الوطن، في أي وقت، كما تهدف إلى تقليل الضغط على الشبائيك التقليدية²

وهذا ما أكدته السيدة زهرة وردودي- وزيرة البريد والتكنولوجيا الاعلام والإتصال يوم الإثنين 2014/2/10 لدى تدخلها على هامش عملية تفتيش منشآت تابعة لقطاعها بولاية وهران فقالت: "إن القطاع بصدد القيام بعمليات تحديث وتحسين الخدمة العمومية، لاسيما من خلال توفير أفضل الخدمات للمواطنين".

2- مؤسسة الضمان الاجتماعي:

من بين تطبيقات مؤسسة الضمان الاجتماعي للإدارة الإلكترونية، خدمات بطاقة الشفاء الالكترونية للتأمينات الاجتماعية، التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعيا، وذوي الحقوق، من خلال تسهيل مستحقات المؤمن لدى مصالح الضمان الاجتماعي، أو الصيدليين، وذلك لأن البطاقة تحتوي على شريحة الكترونية دونت فيها كل المعلومات التي تسمح بالتعرف على المرضى وذوي الحقوق، وبذلك تم استحداث بطاقة الشفاء الالكترونية محل بطاقة التأمينات الاجتماعية السابقة، واختصرت الاجراءات وتسليمهم الوصفة الطبية بغية حصوله على مستحقاته بعد فترة، علما بأنه تم تعميم الانترنت الخاص ببطاقة الشفاء في الجزائر يوم الأحد 03 فيفري 2013.³

¹ غنية نزلي، دور الادارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد12، الجزائر، جانفي 2016، ص185.

² غنية نزلي، المرجع السابق ص186.

³ Samia laib, Mounia chouaidia, régime de la sécurité sociale en Algérie sociale sécurité system in Alegria, revue des sciences juridique et politiques,v.10, n02, pp : 1768-1789, algerie, septembre2019

3- مصالح الحالة المدنية بالبلدية:

تعتبر عملية تخفيف الاجراءات الإدارية، وتقريب الادارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى، التي باشرتها الدولة ولتحسين الخدمات وتخفيف الاجراءات الادارية، اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن، وفي انتظار المراجعة القريبة لقانون الحالة المدنية، ثم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الادارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، وهي ديناميكية أطلقت على غرار رقمنة سجل الحالة المدنية.

ومن تطبيقات الحكومة الجزائرية للإدارة الالكترونية، اطلاق وزارة الداخلية لمشروع المواطن الالكتروني في أواخر 2013، ومفاده اختصار أرشيف المواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، فمن خلال هذا الرقم يمكن للمواطن استخراج جميع الوثائق الادارية وفق نظام الكتروني بالبلدية، وهذا ما يخفف معاناة المواطنين الجزائريين من استخراج الوثائق التي طالما كانت هاجسا أمامهم¹.

كذلك لقد تم تطبيق الادارة الالكترونية، من خلال استخراج مختلف وثائق الحالة المدنية، والتي تم تعميم استخراجها على مستوى بلديات قطر الوطن بداية 2014، إذ يتسنى للمواطنين القاطنين في بلديات غير البلديات المولودين بها استخراج شهادة الميلاد الخاصة بهم من أي بلدية أخرى، بالإضافة إلى استخراج الوثائق التعريفية البيومترية على غرار جواز السفر، وبطاقة التعريف الالكترونية التي تمتد صلاحيتها مدى الحياة².

الفرع الثاني: أثر تطبيق الادارة الالكترونية على ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية

إن ادماج التكنولوجيا الحديثة للإعلام والإتصال في المرافق العمومية المحلية، توفر فرصا حقيقية وثمانية لتحسين أداء الإدارة، وخدماتها الموجهة للمواطنين.

تسمح هذه التكنولوجيا بتوطيد العلاقة بين الإدارة والمواطن من خلال ما يلي:

- تقديم خدمات عن بعد دون التنقل إلى الشبابتك وبدخول سهل يسمح بتجاوز المسافات الجغرافية وأوقات الفتح والغلق.

¹ العربي يوعامة، رناد حليلة، الإتصال العمومي والادارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد9، الجزائر، ديسمبر 2014، ص43.

² غنية نزلي، المرجع السابق، ص188.

الفصل الثاني: تطبيقات عن رقمنة الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا

- تحسين خدمات الإدارة من حيث نوعيتها وسرعتها.
- إمكانية تسوية بعض الإجراءات الإدارية، وتوجيه وإعلام المواطن، وإطلاعه على كافة المعلومات المتعلقة بها.
- الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه، إلى الإدارة عن بعد.
- تخفيف أعباء كثرة الوثائق بالإدارات.
- اختصار لمجهود الموظفين.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية يوفر الشفافية.
- التخفيض من الوحدة المركزية.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية، سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق، مما يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن التخزين، وتضييع الوقت في البحث عن المعلومات في الأرشيف.
- ربح الوقت، فالعمل المبرمج إنجائه خلال أسبوع في الإدارة التقليدية، سينهيه الموظف خلال ساعات في ظل الإدارة الإلكترونية.¹

¹ مجيد شعبان، الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية آلية لتحسين جودة الخدمة المقدمة، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي آليات تطوير أداء الإدارة المحلية، ودورها في تحقيق التنمية المحلية المستدامة، المنظم من طرف جامعة البلدية 2، المنعقد يومي: 20-21 أكتوبر 2014، ص 18.

خلاصة الفصل الثاني

نخلص مما سبق، أن الإدارة الإلكترونية في الجزائر حققت نجاح نسبي على مستوى المرافق العمومية المحلية، وعلى مستوى قطاع العدالة، وساهمت في تحسين العديد من خدماتها، حيث أصبح أمر حتمي على الحكومة الجزائرية اتباع الإدارة الإلكترونية، كآلية لتقديم الخدمة العمومية، وكذلك لما لها من دور في تحسين الأداء وسرعة الإنجاز، وفعالية التنفيذ، وتدعيم الشفافية الإدارية وتكريسها.

بالنظر إلى قطاع العدالة نجده شهد تحولات جذرية في مجال الخدمات المقدمة، ما انعكس إيجابيا على شعور المواطن بصفة عامة والمتقاضي بصفة خاصة، وعلى موظفي القطاع من جهة أخرى، حيث أصبحت الإدارة الإلكترونية تشكل مرحلة فيصلية للارتقاء بالخدمة العمومية كبديل للإدارة التقليدية.

كذلك عرفت خدمات المرافق العمومية المحلية عدة تطورات، مقارنة بالسنوات السابقة، رقم العوائق التي تعرقل تجسيد الإدارة الإلكترونية تجسيدا كاملا، بالإضافة إلى ذلك فإن التحول نحو الإدارة الإلكترونية لتحقيق التنمية المحلية سيكون تحول مرحلي.

الخاتمة

خاتمة

نخلص في ختام هذه الدراسة بأنه أصبح من الضروري اعتماد أسلوب الإدارة الإلكترونية من طرف الإدارات العمومية في تقديم الخدمة العمومية في ظل التقدم العلمي وظهور ما يسمى بالتقنية الرقمية، حيث تمثل نقطة تحول كبير في الانتقال من الخدمات العمومية التقليدية إلى الخدمات العمومية الإلكترونية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطن مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة.

أضحى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمثل أسلوبا حضاريا متطورا في إدارة المؤسسات، يركز على استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة، واستجابة للتحويلات الحاصلة في شتى المجالات العالمية، كما تجسد التحول نحو الرقمنة وقواعد الإدارة الإلكترونية الذي يعتبر ضرورة ملحة في جميع القطاعات، وهذا من أجل عصنة الإدارات العمومية وتحسين الخدمة المقدمة للمواطنين وتلبية حاجياتهم العامة.

تساهم الإدارة الإلكترونية بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين والتي ترفع من مستوى رقابة الفرد على كل ما تؤديه الإدارة العامة، من خدمات في ظل جائحة كورونا، حيث مثلت رقمنة الخدمة العمومية مطلبا هاما تفرضه التحويلات الإلكترونية في ظل هذه الجائحة،

واجابة على الإشكال المطروح ومن خلال ما تم تقديمه توصلنا أنه أصبح من الضروري متابعة وتكثيف الدراسات في مجال الإدارة الإلكترونية ومعرفة مدى التأثير الفعلي لها على تطوير وتحسين أداء الخدمة في ظل جائحة كورونا.

بناءً على ما تم تحليله في هذه الدراسة، توصلنا إلى أهم النتائج التالية:

- 1- رقمنة الخدمة العمومية يتميز بالكفاءة والفعالية و قادر على تلبية الحاجات العامة للجمهور، بتقديم خدمة عمومية عالية المستوى، وبتوفير المال والجهد، الوقت والدقة.
- 2- تفشي وباء كورونا المستجد، أدى إلى حرص المؤسسات ذات التوجه الخدمي العمومي الموجه للمواطن، بتقريب الإدارة منه والحرص على صحته.
- 3- عصنة قطاع العدالة، حقق تقدما كبيرا في العديد من الإنجازات مست جوانب عدة، غيرت من شكل وأداء هذا القطاع الحساس لخدمة المواطن.

4- يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية، ضرورة توفير مجموعة من المتطلبات الإدارية، الأمنية، البشري والتقنية.

5- تعتبر التجربة الجزائرية في مجال رقمنة الخدمة العمومية، نقطة تحول هامة من وظائف المؤسسات العامة، وبدأت بوادر نجاحه تظهر بالنظر إلى ما يتم تقديمه من خدمات، حيث حققت نجاح على مستوى المرافق العمومية المحلية، وكذلك على مستوى قطاع العدالة، وساهمت في تحسين العديد من خدماتها.

6- أصبحت الرقمنة كتقنية حديثة في مجال الخدمة العمومية ضرورة ملحة، يركز عليها القائمين لتبني أي مشروع قد يساهم في تحقيق الأهداف، وتحسين الخدمة العمومية في قطاعات عدة.

الاقتراحات:

1- الاهتمام أكثر باستخدام التكنولوجيا الحديثة، من خلال اعتماد أجهزة ومعدات أكثر تطوراً، وأماناً في تقديم خدماتها، خاصة تدفق الأنترنت.

2- ضرورة العمل على النهوض بالإدارة الإلكترونية، نظراً للدور الكبير الذي تلعبه في الحد من أثر الأزمات، خاصة بالنسبة لترقية أدوات الاتصال المؤسسي.

3- ضرورة اعتماد أسلوب الإدارة الإلكترونية في تسيير ملف الموارد البشرية، التابعة لقطاع العدالة واعتماد المحادثات المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية.

4- ضرورة توفير كل المتطلبات لنجاح الإدارة الإلكترونية، ودعم البنية التحتية المناسبة لتطبيقها في المجالات التقنية، والبشرية، والمادية، والإدارية في قطاع العدالة.

5- ضرورة اعتماد أسلوب الإدارة الإلكترونية كي لا تتوقف القطاعات عن العمل في ظل فيروس كورونا.

الملاحق

تسيير العرائض المدنية

SGG Algérie

Kerio Connect WebMail

تطبيق تسيير المسار ...

تطبيق تسيير المحاضرات

Application Paie

تطبيق تسيير التكوين

تقييم دورات التكوين

Gestion SMS

واجهة الدخول خصم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة العدل

المديرية العامة للشؤون القضائية و القانونية
تطبيق تسيير العرائض المدنية

إسم المستخدم

أدخل اسم المستخدم

كلمة المرور

أدخل كلمة المرور

دخول

FR



14:08

Sans titre - Paint

تسيير العرائض المدنية ...

Démarrer





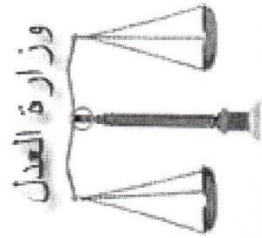
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة العدل
المديرية العامة للموارد البشرية

**التطبيق الخاصة بتسيير المسار المهني
الفضلاء**

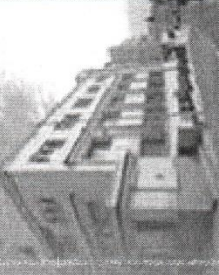
إسم المستخدم ...

كلمة المرور ...

دخول

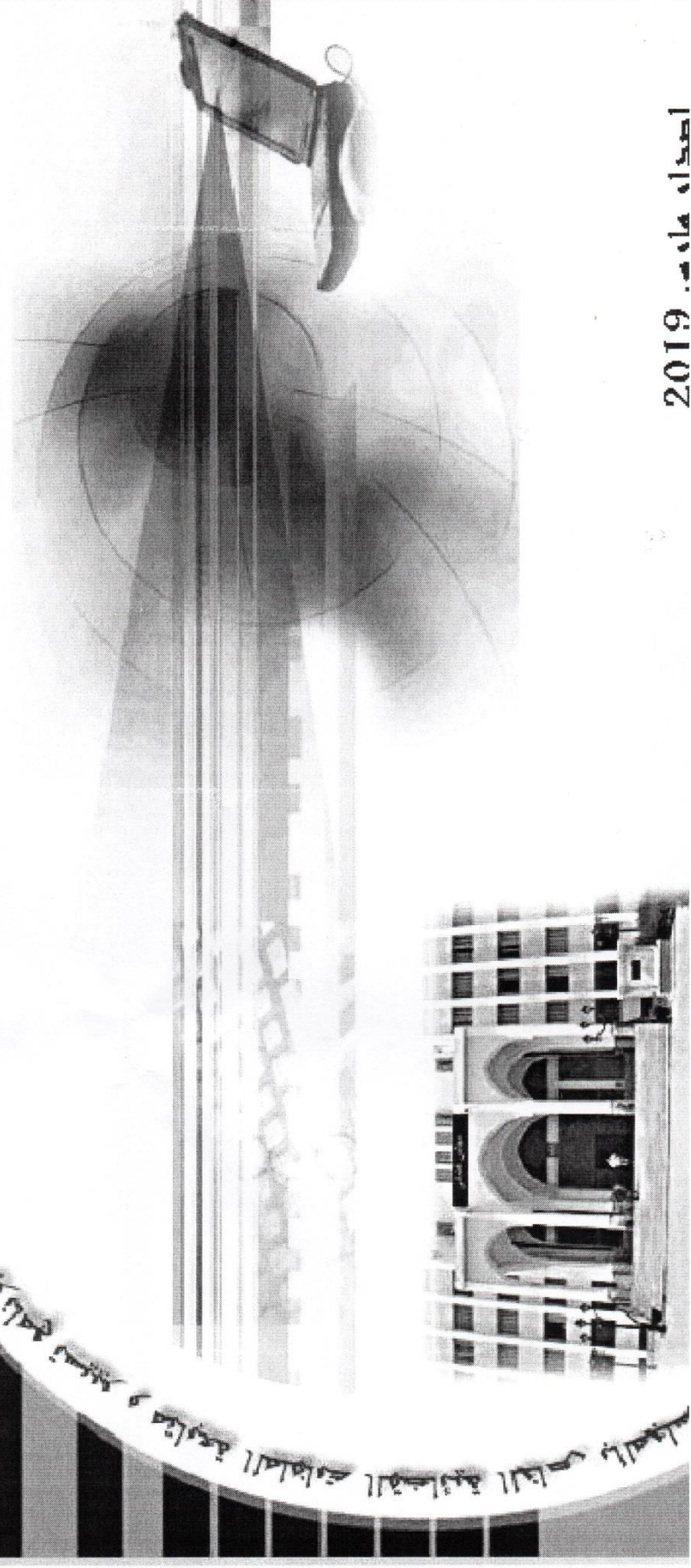


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

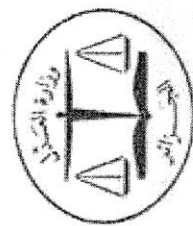


المديرية العامة لعمارة العدالة

السلطة القضائية الجزائرية



اصدار ملخص 2019



Application de Paie

Nom Utilisateur

Mot de Passe

LOGIN

FORGOT YOUR PASSWORD? REGISTER

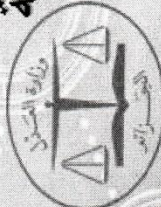
تحميل التطبيق الخاص بالنظيفة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة العدل

مديرية التكوين

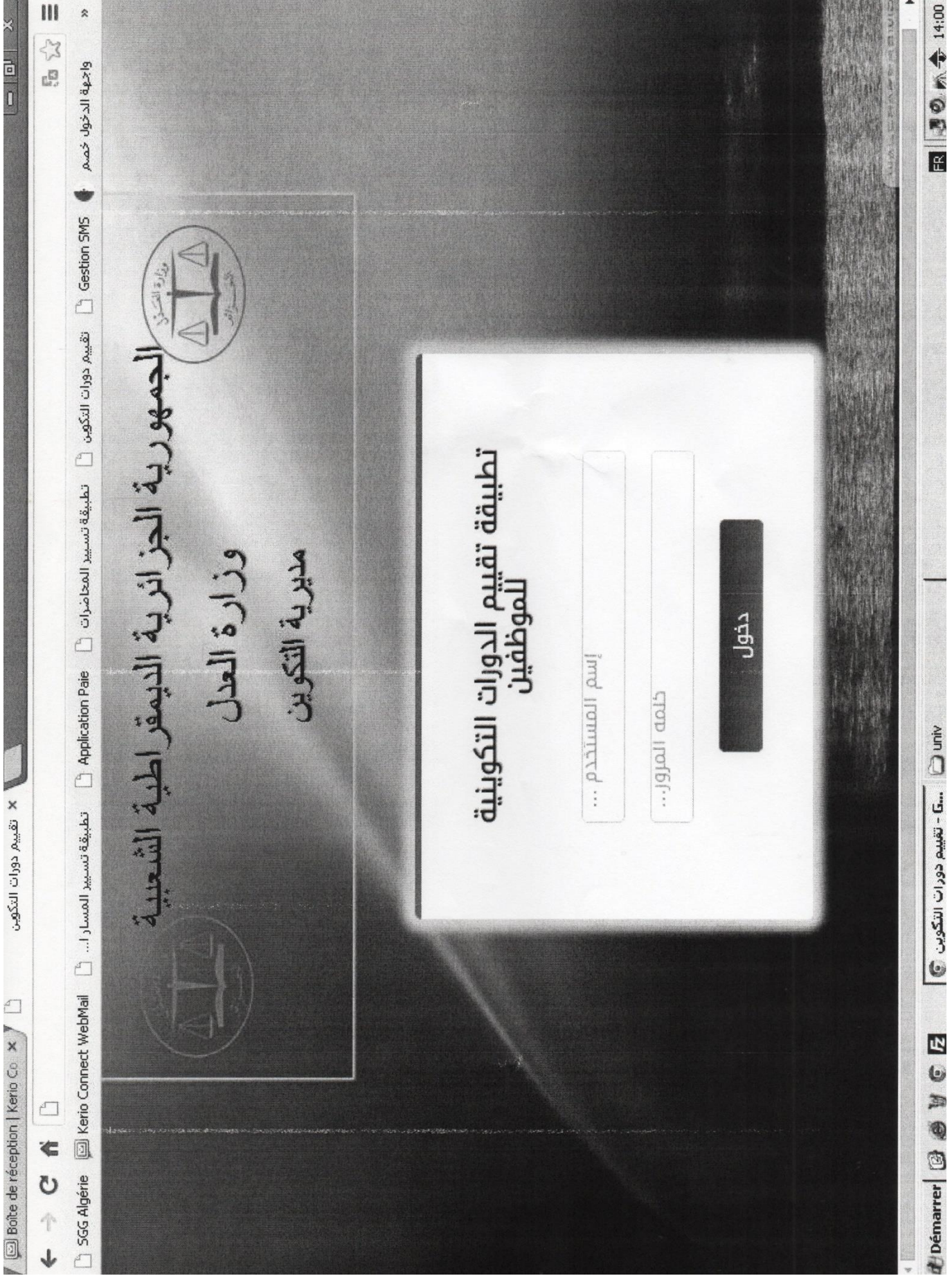


(تطبيق تسيير المحاضرات) الموظفين

إسم المستخدم ...

كلمة المرور...

دخول





The image shows a web browser window displaying the SMS authentication page. The page features a header with the Algerian flag and the text "التبليغ عن طريق خدمة الرسائل النصية SMS". Below the header is a form titled "Authentification" with two input fields: "Nom d'utilisateur" (User Name) and "Mot de passe" (Password). A "Connexion" button is located below the password field. The footer of the page reads "© 2020 Ministère de la Justice".

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المصادر:

- معجم اللغة العربية، المعجم الوسيط، طبعة 4، مكتبة الشروق الدولية، مصر، 2004.

ثانياً: المراجع

أ- النصوص القانونية:

1- القوانين العادية:

- القانون رقم 11-10 المؤرخ في 20 رجب عام 1432هـ، الموافق لـ 22 يونيو سنة 2011، المتعلق بالبلدية، جريدة رسمية، عدد 37، الأحد أول شعبان 1432هـ، الموافق لـ 3 يوليو 2011.

- القانون رقم 15-03، المؤرخ في 01 فيفري 2015، المتعلق بعصنة العدالة، الجريدة الرسمية، العدد 06، الصادر في 10 فيفري 2015.

2- النصوص التنظيمية:

- المرسوم الرئاسي رقم 99-234، المؤرخ في 19 أكتوبر 1999، المتضمن إحداث اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة، جريدة رسمية، العدد 74، الصادر في 20 أكتوبر 1999.

- المرسوم التنفيذي رقم 04-333، المؤرخ في 24 أكتوبر 2004، المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة العدل، الجريدة الرسمية 67، الصادر في 24 أكتوبر 2004.

- المرسوم التنفيذي رقم 20-69، المؤرخ في 21 مارس 2020، المتعلق بتدابير الوقاية من انتشار فيروس كورونا (كوفيد19) ومكافحته، الجريدة الرسمية العدد 15.

ب- المؤلفات باللغة العربية:

1- الكتب:

- إبراهيم كومغار، المرافق العامة الكبرى على نهج التحديث، الطبعة الأولى، مطبعة النجاح الجديدة، الدار البيضاء، المغرب، 2009.

- أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية (أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل) المكتبة العصرية، مصر، 2004/2003.
- أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية، الطبعة الرابعة مع ملحق 1986، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1990.
- إدريسي أبوبكر، تطور المؤسسات الدستورية في الجزائر منذ الاستقلال من خلال الوثائق والنصوص الرسمية، الطبعة 2، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005.
- حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011.
- حمزة ضاحي الحمادة، الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية، دار الفكر الجامعي، الطبعة 1، مصر، 2011.
- سعيد عزوز، محمودي سميرة، الإدارة الإلكترونية ودورها في استمرارية تقديم الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا، الجزائر، 2020.
- سعيد يقطين، من النص إلى النص مدخل إلى جماليات الإبداع التفاعلي، مركز الثقافي العربي، الطبعة الأولى، بيروت، 2005.
- علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الثالثة، القاهرة، مصر، 2013.
- علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصر، دار الغريب، 2001، القاهرة.
- عمار بوضياف، القضاء الإداري في الجزائر بين نظام الوحدة والازدواجية، (1962-2000)، الطبعة الأولى، دار ربحانة، الجزائر، 2000.
- عمار عوابدي، النظرية العامة للمنازعات الإدارية في النظام القضائي الجزائري، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
- محمد الصغير بعلي، القضاء الإداري مجلس الدولة، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004.
- محمد الطعمانة، طارق العلوشي، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية، القاهرة، 2004.
- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006.

- مريزق عثمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الطبعة الأولى، جسور للنشر والتوزيع، المحمدية، الجزائر، 2015.

- منير حمزة، المكتبات الرقمية، دار الألمعية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر، 2011.

- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية " الاستراتيجية - الوظائف - المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة 1 عمان، الأردن، 2009.

2- الرسائل والمذكرات الجامعية:

- أطروحات الدكتوراه:

- سلوى تيشات، آفاق الوظيفة العمومية الجزائر في ظل تطبيق المانجمنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية، أطروحة دكتوراه، شعبة علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقورة، بومرداس، الجزائر، 2014 - 2015.

- سهام رابحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، شعبة الحقوق، تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، الجزائر، 2018 - 2019.

- عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية، دراسة على قطاع البريد، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر، 2006/2007، الجزائر.

- مذكرات الماجستير:

- رفيق بن موسي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2011.

- سعيد بن معلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الأمنية، رسالة الماجستير في العلوم الإدارية، برنامج الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2003.

- شيخي شفيق، انعدام الاستقلال الوظيفي للقضاء في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، مدرسة الدكتوراه في القانون الأساسي والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، الجزائر، 2010.
- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009 / 2010.
- عطار نادية، التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2014-2015.
- **مذكرات الماستر:**
- بوخناف شيما، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية- دراسة حالة بلديات ولاية قالمة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2018-2019..
- سلمى بوشرمة فاطيمة قدسي، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية- دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسويق خدمات، ثم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، 2018/2019.
- شهرزاد رمون، ترقية الخدمات العمومية بالمرفق العام في ظل الإدارة الإلكترونية، عصرنة الجماعات المحلية نموذجا، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة حمه لخضر الوادي، الجزائر، 2016/2017.
- طمين لامية، الإدارة الإلكترونية وعملية الإصلاح الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر حقوق، تخصص قانون الجماعات المحلية والهيئات الإقليمية، كلية الحقوق، والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، الجزائر، 2017/2018.

3- المقالات:

- أحمد فايز الهرش، الأثار الاقتصادية لفيروس كورونا كوفيد 19، مجلة بحوث الإدارة والإقتصاد، مجلد 2، عدد خاص، تركيا، 2020.
- بواشري أمينة، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (1999-2017) المجلة العلمية، جامعة الجزائر 3، المجلد 6، العدد 11، الجزائر، جانفي 2018.
- بوبكر صبرينة، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية- قطاع العدالة نموذجاً، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد 2، الجزائر، سنة 2019.
- حمدي جلييلة إيمان، بورايو محمد ياسين، واقع الإدارة الإلكترونية ومساهماتها في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية، مجلة طيبة للدراسات العلمية الأكاديمية، بركة، العدد 12، الجزائر، 2020.
- رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشرات للدراسات الاقتصادية، العدد 3، الجزائر، أوت 2017.
- سايح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء الاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، الجزائر، 2018.
- سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 19)، les cahiers du gread، العدد 03، الجزائر، 2020.
- سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 7، جويلية 2014، الجزائر.
- سيد امير زهرة، قراءة في التداعيات الاقتصادية لجائحة كورونا في الجزائر، الأثار والإجراءات، مجلة الإقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 4، العدد 2، الجزائر، 2020/12/24.
- العايب سامية، تداعيات فيروس كورونا المستجد على سوق العمل، التجارة الإلكترونية نماذجاً، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلة 5، العدد 4، الجزائر، نوفمبر 2020.
- عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة، العدد السابع، الجزائر، 2017.

- عبد اللّوي صبيحة، الإرتقاء بالخدمة العمومية ضرورة لتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، جامعة البليدة 2، (المجلد6)، العدد 01 ، الجزائر، جانفي 2017.
- العربي يوعمامة، رناد حلّمة، الاتّصال العمومي والادارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد9، الجزائر، ديسمبر 2014.
- العواملة نائل عبد الحافظ، الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة، مجلة دراسات في العلوم الإدارية، عدد1، عمان، الأردن، 2002.
- العيسى علي، تداعيات فيروس كورونا، الأثار الاجتماعية والاقتصادية وأهم التدابير المتخذة للحد من الجائحة في الجزائر، مجلة العلوم الاقتصادية علم التسيير، المجلد 20، العدد خاص، الجزائر، ديسمبر 2020.
- غربي أحسن، المرافق العامة في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) بين الاستمرار والتعطيل، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد5، العدد خاص، الجزائر، 2020.
- غربي أحسن، دور تدابير الضبط الإداري في الحد من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد-19)، حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 13، عدد خاص، الجزائر، جويلية 2020.
- غنية نزلي، دور الادارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد12، الجزائر، جانفي 2016.
- غيث طلال فاير المجالي، التداعيات السياسية والاقتصادية لجائحة فيروس كورونا المستجد على النظام السياسي والاقتصادي الدولي، مجلة دفاتر السياسة والقانون، المجلد13، العدد1، الأردن، 2021.
- مزيتي فاتح، مظاهر رقمنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية للمتقاضين، مجلة بيلوفينا لدراسة المكتبات والمعلومات، العدد4، الجزائر، 2019/12/31.
- موسى عب الناصر، ومحمد قرشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم التكنولوجية بجامعة بسكرة، مجلة الباحث، العدد 9، الجزائر، 2011.

- نور الدائم الطيب يوسف الحاج، أثر جائحة كورونا على إعداد ومراجعة القوائم المالية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية، مجلة الدراسات المالية، والمحاسبية والإدارية، المجلد 7، العدد 2، المملكة العربية السعودية، ديسمبر 2020، .

- وليد زيادي، حكيم بن جروة، تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل كورونا المستجد(كوفيد19)، حالة بريد الجزائر، وحدة ورقلة، مجلة التمكين الاجتماعيين، العدد 02، الجزائر، جوان 2020.

- يوسف زروق، رقمته مرفق العدالة في الجزائر على ضوء القانون 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد 7، العدد 1، الجزائر سنة 2020.

4- المداخلات:

- سباح كريم، عصرنة الخدمة العمومية بمرفق العدالة، الملتقى الدولي الرابع حول ترقية الخدمة العمومية في الدول المغاربية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، 8-9 مارس 2016.

- عائشة قادة بن عبد الله، تطبيقات الحكومة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية- حالة البلدان العربية- كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارة، جامعة بومرداس، الجزائر، 29 و 30 أكتوبر 2014.

- مجيد شعبان، الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية آلية لتحسين جودة الخدمة المقدمة، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي آليات تطوير أداء الإدارة المحلية، ودورها في تحقيق التنمية المحلية المستدامة، المنظم من طرف جامعة البلدية 2، المنعقد يومي: 20-21 أكتوبر 2014.

ج- المؤلفات باللغة الفرنسية:

- Delaubader, traite de droit administratif, tome n 2^{eme} édition, paris, 1980.

- Samia laib, Mounia chouaidia, régime de la sécurité sociale en Algérie sociale sécurité system in Alegria, revue des sciences

juridique et politiques,v.10, n02, pp : 1768–1789, algerie,
septembre2019

د- المواقع الإلكترونية:

حميد أبولاس استمرارية المرفق العام في زمن كورونا

<https://www.hespress.com/writes/469504.htm>

حوار مع وزير العدل حافظ الأختام الطيب بالعيز، منشور خاص بوكالة الأنباء الجزائرية،

<http://www.aps.dz/ar/economie>

الأحد 25 مارس 2007

الفهرس

الفهرس

الصفحة	العنوان
5-1	مقدمة
الفصل الأول: تأطير رقمنة الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا	
07	تمهيد
08	المبحث الأول: ماهية رقمنة الخدمة العمومية
08	المطلب الأول: ماهية رقمنة الخدمة العمومية.
08	الفرع: الأول: أهمية الرقمنة
12	الفرع الثاني: صور الخدمة العمومية
15	المطلب الثاني: تأثير الرقمنة على ترقية الخدمة العمومية
15	الفرع الأول: مساهمة الرقمنة في تطوير أساليب تسيير الإدارة
16	الفرع الثاني: دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية
19	المبحث الثاني: أبعاد جائحة كورونا على الخدمة العمومية
19	المطلب الأول: علاقة التأثير والتأثر بين الجائحة والخدمة العمومية
19	الفرع الأول: حائجة كورونا والخدمة العمومية
22	الفرع الثاني: علاقة جائحة كورونا بالخدمة العمومية
23	المطلب الثاني: تداعيات جائحة كورونا على المنظومة القانونية للخدمة العمومية
24	الفرع الأول: أبعاد جائحة كورونا على المستوى الإداري
26	الفرع الثاني : أبعاد جائحة كورونا على المستوى الاقتصادي
29	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: تطبيقات عن رقمنة الخدمات العمومية في ظل جائحة كورونا	
30	تمهيد
31	المبحث الأول: رقمنة الخدمة العمومية في قطاع العدالة
31	المطلب الأول: قطاع العدالة في الجزائر قبل دخول الرقمنة
31	الفرع الأول: التطورات التاريخية لقطاع العدالة في الجزائر

33	الفرع الثاني: واقع قطاع العدالة قبل دخول الرقمنة
34	المطلب الثاني: مظاهر رقمنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية
34	الفرع الأول: التحضير لمشروع رقمنة قطاع العدالة
35	الفرع الثاني: الخدمات الإلكترونية في قطاع العدالة
40	المبحث الثاني: واقع الجماعات المحلية الجزائرية في ظل التطور التكنولوجي:
40	المطلب الأول: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجماعات المحلية الجزائرية
40	الفرع الأول: دواعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية
43	الفرع الثاني: متطلبات الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين أداء الخدمة
45	المطلب الثاني: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية المحلية الجزائرية
45	الفرع الأول: إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات المرافق العمومية المحلية
47	الفرع الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية
49	خاتمة الفصل الثاني
51-50	الخاتمة
11-1	الملاحق
59-52	قائمة المراجع
61-60	الفهرس

الملخص:

أصبحت الرقمنة أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة في المجتمعات الحديثة، وضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات الجزائرية، من أجل مواكبة التقدم التكنولوجي، حيث صارت لها دورا هاما في تحسين الخدمة العامة المقدمة للمواطنين، من خلال جودتها، اتقانها، وقلة تكلفتها، إضافة إلى السرعة في إنجازها وهذا بتقريب الإدارة من المواطن، وكذا تقليص إجراءات إنجاز معاملاتها، فالرقمنة كانت الحل الوحيد رضا المواطن، واستقرار المجتمع أثناء حلول أزمة كورونا على جميع دول العالم.

اعتمدت الحكومة الجزائرية تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية في جميع القطاعات منها: قطاع العدالة، الجماعات المحلية، الضمان الاجتماعي، فاستخدام هذه المرافق للتكنولوجيا الحديثة سيؤدي حتما إلى تحسين جودة خدماتها، وتلبية حاجيات المواطن.

Summary

Digitalization becomes one of the followed strategies in the modern societies and an obligation that should be applied in all Algeria organizations to achieve technological advance. It has a big and important role to improve the level of public services offered to citizens for its high quality and low prices in addition to the perfection in performance, this can be done by bringing administrative closer to the citizen and reduce the different procedures to perform.

Its transactions. To digitalization is the best solution to satisfy and stabilize the society during the crisis of covid19 all over the world.

The Algerian government relies on the application of digital public services in all the fields like justice and insurance. The use of technology will lead to the success and high quality of its services and satisfy the needs of citizens.