



جامعة 8 ماي 1945 - قالمة -



كلية الحقوق و العلوم السياسية

تخصص قانون عام

قسم الحقوق

مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في القانون العام

مع مذكرة لنيل شهادة مؤسسة ناشئة في إطار القرار الوزاري 1275

الخدمات العمومية الذكية بين التأسيس و التطوير

إشرافه الدكتور(ة):

د. بونميس سميلة

إعداد الطلبة:

1 / بلقاسم كحلولي إيمان

تشكيل لجنة المناقشة

الرقم	الأستاذ	الجامعة	الرتبة العلمية	الصفة
1	هاوش حميد	جامعة 8 ماي 1945	أستاذ محاضر - أ -	رئيسا
2	بونميس سميلة	جامعة 8 ماي 1945	أستاذ التعليم العالي	مشرفا
3	فاضل إمام	جامعة 8 ماي 1945	أستاذ محاضر - أ -	عضوا مناقشا
4	سوداني أحلام	جامعة 8 ماي 1945	أستاذ محاضر - أ -	ممثل عن قطاع الابتكار
5	حمزوي عبد المجيد	شركة سونلغاز	مهندس مناهج وبرامج على مستوى مديرية سونلغاز - قالمة -	شريك إقتصادي

السنة الجامعية 2022-2023

شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين
سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

وبعد...

فإني أشكر الله تعالى على فضله حيث أتاح لي إنجاز هذا العمل بفضله،
فله الحمد أولاً وأخراً. ثم أشكر أولئك الأخيار الذين مدوا لي يد المساعدة،
خلال هذه الفترة، وفي مقدمتهم أستاذتي المشرفة على مذكرتي الدكتورة
"بوخميس سهيلة" الذي لم تدخر جهداً في مساعدتي...

وكنت أجلس معها الساعات الطوال أقرأ عليها ولا تجد في ذلك حرجاً...
فلها من الله الأجر ومني كل تقدير حفظها الله ومتّعها بالصحة والعافية...
كما أشكر القائمين على جامعة 8 ماي 1945 قالمة. ووفقهم لكل خير
لما يبذلونه من اهتمام بطلاب كلية الحقوق.

إهداء

أهدي عملي إلى من سعيت دوماً لنيل رضاهم، دوناً عن الناس...

أمي وأبي الأعزّ على قلبي...

وأشكرهم على ثقتهم دوماً بقدراتي...

إلى من ساندوا خطاي المتعثرة: أهدي هذا البحث إليكما هذا البحث، فقد كنتما على الدوام ملهمي، فعلى خطاكما أسير، وبعلمكما أقتدي، أمي وأبي، أشركما الشكر الجزيل على ما قدّمتماه لي طوال فترة دراستي...

أهدي ثمرة جهدي المتمثلة في هذا البحث المتواضع، عسى أن أكون مصدر فخر لكما. إلى هديتي من الله، والنعمة الكبيرة التي أعيشها،

أمي... وأبي...

إلى جميع زملائي وزميلاتي...

دفعة 2023 ...

****إيمان****

مقدمة

مقدمة

مقدمة

إن الإدارة العامة هي التمثيل الواقعي للدولة وأساس قيام دولة القانون وتهدف الإدارة العامة إلى القيام بالنشاط الإداري من خلال تلبية حاجيات الأشخاص سواء كانوا طبيعيين أو معنويين بهدف تحقيق المصلحة العامة، والشق السلبي من خلال عناصره (صحة، أمن، سكينه عامة)، لذلك نجد أن الإدارة تسهر على تقديم أحسن الخدمات للمنتفعين من خلال تطوير أساليب إدارتها وحادثة أنظمتها والتقنيات التي تعتمدها في التسيير المتعلقة بهياكلها وبموظفيها حيث نجد أنها واكبت التطور ليشملها الفن الالكتروني الذي لم يعد له حدود ونجد أن الإدارة تحولت من نظام تسيير تقليدي وهو ما يعرف "بالإدارة التقليدية" إلى نظام تسيير الكتروني وهو ما اصطلح عليه "برقمنة الإدارة" و التمثيل الفعلي لها يعرف بالخدمات العمومية الذكية والتعرف على هذه الأخيرة اتخذ كمحل لدراسة هذا الموضوع من خلال هذا البحث.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة من الناحية العلمية في تبيان و معرفة دور الخدمات العمومية الذكية في تنظيم الإدارة العمومية و تحسين كفاءة الإدارة أو الجهاز الإداري، كما أنه يعتبر مجالاً بحثياً جديداً لم ينل الاهتمام الكافي بعد من الدراسة من قبل المختصين. في حين تتمثل الأهمية العملية في تحديد الدور الذي اعتمده الدولة في تسيير إدارتها و ذلك بتخليها عن طرق التسيير القديمة و تبنيتها لسياسة أو إستراتيجية جديدة بمبادئ حديثة.

أهداف الدراسة:

من الأهداف المرجوة للدراسة هو الخروج بنتائج يمكن من خلالها الوصول إلى حلول مناسبة قد تساهم بشكل أو بآخر في الحد من رداءة الخدمات العمومية وتحسين علاقة المواطن بالإدارة العامة، ناهيك عن:

✓ تسليط الضوء على النصوص القانونية التي توطر الخدمات العمومية الذكية والتي اتسمت غالبيتها بكونها حديثة.

✓ تسليط الضوء على الأهداف المرجوة التي يسعى المشرع الجزائري الى تحقيقها من خلال تأطير الخدمات العمومية الذكية تأطير قانونيا يكفل به حماية خاصة لخصوصية المواطن.

مقدمة

✓ تسليط الضوء على الفاعلين في الخدمات العمومية الذكية وهي المنصات الرقمية والبطاقات الوطنية والتطبيقات الذكية، ودورهم في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية المستدامة.

✓ تسليط الضوء على دور الرقمنة في تكريس الشفافية وحق المواطن في الحصول على المعلومة على مستوى الإدارات العمومية.

أسباب اختيار الموضوع:

ان الأسباب التي دفعتنا إلى دراسة موضوع الخدمات العمومية الذكية كثيرة ومتعددة منها ما هو ذاتي مبني على رغبتنا الملحة في الخوض في مثل هذه المواضيع الحديثة، ناهيك عن تشجيع الباحثين والمهتمين بمجال القانون العام والإداري خاصة على مواصلة البحث فيه برؤى وزوايا مختلفة تسمح بتحديد مواطن الخلل والنقص فيه، ومنها ما هو موضوعي مبني على فكرة أن تحقيق التنمية المستدامة بجميع جوانبها منوط بمدى القدرة على تكريس المبادئ التي تقوم عليها المرافق العامة، على أرض الواقع ومدى رغبة الفاعلين في مجال الخدمات العمومية الذكية- المواطن والمرافق العامة - في التغيير نحو الأفضل خاصة وأنها تحمل في طياتها حلولاً لمشاكل المحيط الاقتصادي والاجتماعي للمواطن خاصة.

الدراسات السابقة:

بالنظر لأهمية الموضوع الكبيرة الا أننا نستطيع القول أنه لم يحظى بالقدر الوافي من الدراسة من قبل المختصين و الباحثين في الجزائر، نذكر منها:

-أطروحة الدكتوراه للباحثة قادة دليلة ب: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، والتي ركزت فيها الباحثة على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمات العمومية ورقمنة القطاع الإداري، وهذه المسألة تعد نقطة التقاطع التي تجمع هذه الدراسة بموضوع الأطروحة خاصة عندما تم تركيز فيها في الفصل الأول منها على مفهومها وأهميتها ليتم تناول تطوير الخدمة العمومية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية التي دخلت حيز التنفيذ في الآونة الأخيرة.

- مقال للباحثة أحططاش نشيدة، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية، الذي تناولت فيه جودة الخدمات العمومية.

مقدمة

- مقال بوخميس سهيلة والدكتور يزيد بوحليط في دراستهم تحت عنوان نظام البطاقية الوطنية كآلية لتسيير الإدارة المحلية في الجزائر حيث كان موضوع دراستنا شامل للخدمات العمومية الذكية للإدارة العامة على خلافها فقد ركزت من الناحية الموضوعية على نظام البطاقات فقط ومن حيث النطاق على الإدارة المحلية.

صعوبات الدراسة :

أثناء انجازنا لهذا العمل واجهتنا العديد من الصعوبات تتمثل في:

✓ حداثة الموضوع، حيث أنه موضوع جديد يواكب التغيرات التي طرأت على الإدارة العمومية.

✓ صعوبات في الدراسة الميدانية على مستوى الإدارات العمومية لعدم تزويدنا بالوثائق التي نعزز بها عملنا الميداني.

✓ قلة الدراسات و المراجع العلمية المتخصصة في موضوع حوكمة الإدارة العمومية في الجزائر.

الإشكالية:

نظرا للأهمية التي يكتسبها موضوع الخدمات العمومية الذكية خاصة بالنسبة للمرافق العامة من جهة وللمواطن والدولة من جهة أخرى نجد أنفسنا أمام الإشكال الآتي: هل تأسيس وتطوير الخدمات العمومية الذكية في الجزائر يساهم في تكريس جودة الخدمة العامة ؟

منهجية الدراسة:

استلزم تحليل الدراسة والإجابة على الإشكالية أعلاه الاعتماد على المنهج الوصفي دون سواه، لاحتوائه على الأدوات اللازمة للإحاطة بالدراسة وتحديد إطارها القانوني، كأداة التحليل التي ساعدت على تحليل النصوص القانونية المؤطرة للخدمات العمومية الذكية، وأداتا النقد والتقويم اللتان ساعدتا على تحديد طبيعة الآليات التي يمكنها أن تحقق الأهداف المرجوة من رقمنة الخدمات العمومية والتي من ضمنها المنصات والبطاقات الوطنية والتطبيقات الذكية، وكذا تحديد دورها في تحقيق التنمية بمعناها الواسع من جهة وتحسين علاقة المواطن بالإدارة العامة من جهة أخرى.

مقدمة

تقسيم الدراسة:

وبالنظر للطرح أعلاه ارتأينا أن نقسم مذكرتنا هذه إلى فصلين، حيث كان الفصل الأول بعنوان تأسيس الخدمات العمومية الذكية إذ قمنا فيه بدراسة تنظيم وتسيير المنصات الرقمية، تنظيم وتسيير البطاقات الوطنية، التأسيس الهيكلي للخدمات العمومية الذكية، أصناف الهياكل الذكية، مجالات الخدمات العمومية الذكية. والفصل الثاني تحت عنوان تطوير الخدمات العمومية الذكية وقمنا فيه بدراسة التوجه نحو أخلقة الخدمات العمومية الذكية، معايير أخلقة الخدمات العمومية الذكية، تأثير الأخلقة على جودة الخدمات العمومية الذكية، في المبحث الأول أما بالنسبة للمبحث الثاني ستناول فيه تحديات تطوير الخدمات العمومية الذكية في الجزائر، بالإضافة إلى تكريس الجودة وتحديد المسؤولية القانونية.

الفصل الأول:

تأسيس الخدمات العمومية

الذكية

الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية

الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية

لقد أدت الثورة العلمية والتكنولوجيات إلى التوجه نحو عصر الرقمنة، وذلك بهدف رفع مستوى الأداء الذي تقوم به الإدارة العامة أو المصالح العمومية بهدف تحسين الخدمة المقدمة للمواطن لتحقيق المصلحة العامة بطرق تتماشى مع التحولات التي يعرفها الجانب الواقعي الأمر الذي أدى إلى رقمنة الإدارة وظهورها تعرف بالإدارة الإلكترونية، حيث صاحبت هذه التغيرات ظهور ثورة علمية إلكترونية أدت بإدخال وسائل الإعلام والاتصال الحديثة إلى جمع القطاعات داخل الدول وبما فيها القطاع العمومية، وبالتالي أدت إلى تغييرات جذرية داخل الإدارة من خلال تغيير طرق التسيير والتنظيم الذي كان يعرف قديما في الإدارة التقليدية، لذلك فتطبيق مثل هذه الخدمات الذكية يهدف إلى تطوير النشاط الإداري وتحسين الخدمات وظهور الخدمات العمومية الذكية كالمنصات الرقمية والبطاقات الوطنية الذكية بغرض التعرف عليها سنتطرق إلى تأسيس الخدمات العمومية الذكية من خلال المبحث الأول والتأسيس الهيكلي للخدمات العمومية الذكية في المبحث الثاني.

المبحث الأول: التأسيس القانوني للخدمات العمومية الذكية

سوف نتطرق من خلال هذا المبحث إلى التأسيس القانوني للخدمات العمومية الذكية من خلال التعرف على تنظيم وتسيير المنصات الرقمية والبطاقات الوطنية، بالإضافة إلى تكريس مضمون المنصات الرقمية وطريقة التعامل بها، وأيضا معرفة الأساس القانوني للبطاقات الوطنية وتنظيمها، وعليه سوف نتناول في هذا المبحث تنظيم وتسيير المنصات الرقمية كطلب أول، وسيتم التطرق في المطلب الثاني إلى تنظيم وتسيير البطاقات الوطنية.

المطلب الأول: تنظيم وتسيير الخدمات الرقمية

لقد ظهرت الخدمات الرقمية أو ما تعرف بالمنصة الافتراضية نتيجة لتبلور العصر التقليدي وظهور عصر الرقمنة.¹ والاستحواذ على جميع القطاعات وذلك بغرض التعرف على تنظيم وتسيير المنصات الرقمية، وعليه سنتطرق من خلال ما يلي إلى تعريف المنصات الرقمية وأنواعها وطريقة العمل بها على النحو التالي:

¹ - سماح عبد الفتاح عطية عفيفي، الحماية القانونية لعمال المنصات الرقمية، الشريعة والقانون، كلية الدراسات الإسلامية والعربية بنات القاهرة، جامعة الأزهر، العدد 37، المجلد 3، لسنة 2022، ص 977.

الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية

الفرع الأول: مضمون المنصات الرقمية

سننتظر من خلال هذا الفرع إلى تعريف المنصات الرقمية أولاً وأنواعها ثانياً.

أولاً- تعريف المنصات الرقمية:

المنصة الرقمية أو ما يصطلح عنها باللغة الفرنسية (Digital Platform).¹ هي عبارة عن نموذج أعمال سهل الاستخدام قائم على استخدام التكنولوجيا، يعمل على تسهيل المعاملات وتبادل المعلومات والبضائع والخدمات بين الأجناس والأطراف المختلفة.² كما أنه "ذلك العالم الافتراضي الذي يسمح بالتواصل الإلكتروني بين العديد من الأشخاص".³

كما أن المنصة الرقمية عرفت على أنها: "عبارة عن أعمال تجارية عبر الأنترنت تسهل التفاعلات التجارية بين مجموعتين مختلفتين على الأقل، وعلى سبيل المثال كالموردين والمستهلكين، كالطلاب والأساتذة وغيرها من الفئات الأخرى".

وبالتالي من خلال هذا التعريف يتضح لنا أن المنصة الرقمية بمثابة عالم افتراضي يسمح بتسريع المعاملات بين الأشخاص وتنظيمها بصفة بعدية (أي عن بعد) دون الحاجة للتقل والاجتماع، حيث يتسنى للشخص تطبيق جل أعماله من دراسة وعمل تدريس بصفة سهلة وبسيطة بمجرد "النقر" على مجموعة من التقنيات تسهل عملية الولوج لها.⁴

وبالتالي فهي تقرب المسافات، تسهل المعاملات بصورة سريعة وبسيطة وتجعل المتعاملين بها يكتسبون الوقت الكافي للقيام بمعاملاتهم بصفة ذكية.

وبالتالي فالمنصة الرقمية تعتبر أهم نموذج للتجريب الفعلي والعملي للإدارة الإلكترونية ولعصر الرقمنة الذكية.⁵

¹- سماح عبد الفتاح عطية عفيفي، المرجع السابق، ص977.

²- محمد عبد الحفيظ المناصير، النظام القانوني لعقد العمل عن بعد (دراسة في القانون المقارن)، بحث منشور بمجلة دراسات علوم الشريعة والقانون، الجامعة الأردنية، الأردن، العدد01، المجلد46، 2019، ص 247.

³- سماح عبد الفتاح عطية عفيفي، المرجع السابق، ص 977-978 .

⁴- بالهامل محمد الفتاح، بن ورزق هشام، الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمات العمومية في الجزائر، مجلة البحوث العلمية في التشريعات البيئية، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، العدد01، المجلد11، 2021، ص 251.

⁵- المرجع نفسه، ص251-253.

الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية

ولقد كان لها أثر كبير في استمرار المعاملات والخدمات، ومثال ذلك في فترة الجائحة Covid19، حيث كان لها دور كبير في استمرار الدراسة والتعليم والعمل عن بعد خشية فتك هذا الوباء بحياة الأشخاص¹.

ثانياً: أنواع المنصات الرقمية:

إن للمنصة الرقمية عدة أصناف تختلف باختلاف العدد والغاية الذي نسعى للوصول إليه، وبالتالي يمكن حصر أنواع المنصات الرقمية من خلال ما يلي:

أ- منصات التواصل الاجتماعي:

وأبرز مثال عن هذه المنصة تطبيق (Facebook) الذي يستخدم نموذج العمل الإعلامي.

ب- منصات مخازن التطبيقات:

كالمنصة التي تستخدم للعمل التجاري الرقمية ومثالها منصة جوجل بلاي (Google Play)

ج- منصة مشاركة الوسائط:

كمنصة يوتيوب (You Tube) التي تستخدم نموذج أعمال الاشتراك.

د- المنصات الخدمية:

ومثالها منصة أوبر (Uber) المستعملة لخدمات التوصيل التي تستخدم نموذج أعمال الدفع حسب الهدف من استخدامها.

هـ- منصات التسوق:

وأفضل مثال عليها منصة أمازون (Amazon) والتي من خلالها يتم تسويق المنتجات وتعتبر كنموذج حقيقي فعلي للتجارة الإلكترونية.²

¹- بن أعراب محسن، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر، المقترضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، الجزائر، العدد 2، المجلد 11، 2014، ص 64.

²- سماح عبد الفتاح عطية عفيفي، المرجع السابق، ص 977.

الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية

و- المنصات التعليمية:

ومثالها منصة "model" وهي المنصة الأكثر استخداما لدى الطلبة منذ جائحة كوفيد19 وتعتمدها الكثير من المؤسسات التعليمية والأكاديمية في أغلب أنحاء العالم حيث يمكن لأي شخص أو مؤسسة أن يستفيد منها لأنها مجانية.¹

الفرع الثاني: أصناف المنصات الرقمية

المنصة الرقمية كما سبق وأن أشرنا إلى أنها فضاء إلكتروني يجمع فئات مختلفة من الأشخاص وعادة ما تكون فئتين حسب الهدف الذي جاءت من أجله، وتتطلب المشاركة بين كافة فئات المجتمع المحلي لتحقيق التكامل بين الأطراف المشاركة في تقديم الخدمة.²

وتعتبر أيضا أنها الإمكانية المقدمة للمستهلك من أجل توظيف وإستخدام ونشر مكثبات، خدمات وأدوات عمومية من طرف مقدم الخدمة، بعد إنشائها وتصميمها يتم دمجها ضمن البنية الأساسية بواسطة التخزين السحابي وبعد إنشائها عن طريق مجموعة من التطبيقات يتم تطويرها بإستخدام لغات البرمجة، حيث أن المستهلك لا يقوم بإدارة البنية التحتية للسحابة الأساسية أو التحكم بها،³ ويمكن تصنيف المنصات الرقمية إلى صنفان أساسيان وهما كالتالي:

أولا: المنصات الرقمية الرسمية

وهي منصات تشرف عليها الدولة والمؤسسات الرسمية كالمواقع الحكومية، إضافة إلى مواقع الجامعات والأحزاب السياسية والنقابات والجمعيات الرسمية التي تدعمها الدولة حيث تكون محتويات هذه المواقع أو المنصات الرقمية، حسب نشاطها تتميز بالتعريف بأهدافها ونشاطاتها وطموحاتها. كما تعرف بأنها البنية التفاعلية التي تقوم بتوظيف جميع التقنيات

¹ جمال كويحل، أبو بكر سناطور، دور المنصات الرقمية في دعم التعلم الجامعي من بعد في ظل إنتشار جائحة كوفيد19 منصة مودل بجامعة سطيف، مجلة البحث في تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، الجزائر، العدد01، المجلد11، 2021، ص10.

² بن أعراب محمد، المرجع السابق، ص 71.

³ سيف سويدي، صناعة المنصات الرقمية، دار النشر منصة أريد، كوالالمبور، ماليزيا، 2020، ص14.

الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية

المختلفة والمرتبطة بالإنترنت، كما تجمع المنصات الإلكترونية الرسمية، كما تجمع هذه المنصات بين مميزات أنظمة المحتوى وبين المواقع الرسمية.¹

ثانيا: المنصات الرقمية الخاصة

وتمتاز هذه المنصات بالحرية إذ يستطيع أي شخص عرض أفكاره وميوله وتوجهاته سواء كانت ذات قيمة علمية ومصداقية أو كانت مجرد افتراءات أو مغالطات أو منصات لا تمت للأخلاق ولا للقيم الإنسانية بأي صلة بسبب عدم وجود هيئات تراقب محتوى هذه المنصات.²

المطلب الثاني: تسيير وتنظيم البطاقات الوطنية الذكية:

سوف يتم التطرق من خلال هذا المطلب إلى تنظيم وتسيير البطاقات الوطنية الذكية من خلال تطرقنا في الفرع الأول إلى مفهوم البطاقة الوطنية ثم التطرق إلى البطاقات الإلكترونية من خلال الفرع الثاني.

الفرع الأول: مفهوم البطاقة الوطنية:

بالرجوع لقانون البلدية 10-11 وقانون الولاية 07-12 نجد أن المشرع الجزائري لم يحدد مفهوما للبطاقة الوطنية والسبب في ذلك بسيط لأنه لم يكن قد بدأ العمل بها بعد، فأول بطاقة تم العمل بها كانت في مجال الصناعات التقليدية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 79 - 272 المؤرخ في 21 يوليو 1997 والمحدد لكيفيات تنظيم البطاقة الوطنية للصناعة التقليدية والحرف وعملها.³

¹ - رضا خلاف، ماسينيسا علاوة، فعالية الاتصال المؤسسي في عصر المنصات الرقمية، مذكرة ماستر، تخصص علوم الإعلام والاتصال، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021-2022، ص59.

² - عباس ناجي حسن، الوسائط المتعددة في الإعلام الإلكتروني، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص116.

³ - سهيلة بوخميس، يزيد بوحليط، نظام البطاقة الوطنية كآلية لتسيير الإدارة المحلية في الجزائر مجلة هيرودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، العدد01، المجلد07، 2021-2023، ص123.

الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية

أولاً: تعريف البطاقة الوطنية:

وتعرّف البطاقة الوطنية على أنها "آلية معلوماتية قانونية لتوثيق معطيات وبيانات الإدارة العامة ومستخدميها تحتوي على قاعدة بياناتية يسجل فيها جميع التصرفات القانونية التي قامت بها الإدارة العامة أو مستخدميها على حد سواء"، كما تعرف على أنها "وسيلة قانونية تمكن الإدارة العامة من مراقبة جميع التصرفات القانونية التي تتم على مستواها سواء من قبل الإدارة العامة نفسها ومن قبل الأفراد المنتفعين بخدماتها" من خلال:

- تعميم المعطيات والبيانات.

- تكريس الشفافية¹.

ثانياً: أهداف البطاقة الوطنية:

- تحسين علاقة الإدارة العامة بالمواطن لأنه بمجرد الاحتكاك بها يمكنه الحصول مباشرة على الخدمة العامة التي يحتاجها دون الحاجة للانتظار خاصة وأن جل البيانات مخزنة في البطاقة الوطنية فلا يحتاج العون الإداري للاستفسار أو التأكد من جهة أخرى، بل عليه أن يبحث في المعطيات المتوفرة بين يديه، مما يجعله يختصر الوقت ويوفر السعة اللازمة والمطلوبة فينجم عنها بالضرورة رضا المنتفع.

- توحيد العمل الإداري على المستوى الوطني، ولعل خير مثال على ذلك البطاقة الوطنية لرخص السياقة والتي تشكل بهذه الطريقة وسيلة رقابة على جميع الأشخاص سواء طبيعية أو المعنوية والذين يستعملون بشكل يومي المسالك العمومية بواسطة مركبتهم، والذين كانت رخصهم محل تعليق أو إلغاء أو عدم صلاحية أو تجديد أو تلف وغيرها فيجد الأفراد أنفسهم مجبرين على احترام القانون والآجال القانونية.

- تكريس حسن سير المرفق العام بانتظام من خلال ترشيد النفقات العمومية خاصة الشق المتعلق باستهلاك الأوراق ومستلزمات الطباعة، فإن نظام الرقمنة والبطاقية من شأنه الاقتصاد

¹ سهيلة بوخميس، عصرنة الإدارة العمرانية في الجزائر، البطاقة الوطنية للتعريف والمخالفات المتعلقة بها نموذجاً مجلة الدراسات القانونية والسياسية، جامعة عمار تليجي الأغواط، الجزائر، العدد 07، المجلد 2018، 2018، ص 313.

الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية

لأكثر من 62 مليون ورقة تتم طباعتها سنويا على مستوى مصالح الحالة المدنية" هذا حسب تصريحات الوزير المكلف بالداخلية والجماعات المحلية¹.

الفرع الثاني: البطاقات الإلكترونية:

تتميز البطاقات الإلكترونية أو الذكية بمجموعة من المميزات تظهر من خلال النقاط التالية:

- إن البطاقات الذكية تحمل وظيفتين: وظيفة أداء (الوفاء) ووظيفة الائتمان.
- إن البطاقة الذكية تقوم على علاقة ثلاثية الأطراف على عكس وسائل الدفع التقليدية التي تشترط أساسا وجود ثلاث أطراف إلا أنها لا تمنع من وجود ما يمنع بسحب السفتجة أو الشيك أما لفائدة المستفيد، وإما على الساحب (بصفته مسحوب عليه) وبالتالي يصبح أطرافها إثنان، وهذا لا يوجد بالنسبة للبطاقة الذكية التي تقوم على ثلاث أطراف (البنك المصدر، التاجر، الحامل).
- إن أهم ما يميز هذه البطاقات إنها تخضع للممارسات البنكية والقواعد المطبقة على العقود والقواعد الخاصة بالنقود بصفة عامة، وذلك لعدم تنظيم المشروع الجزائري لها بنصوص خاصة، وبالتالي فهي لا تخضع للنظام القانوني الخاص بوسائل الدفع التقليدية، وبالإضافة إلى إمكانية خضوعها لبعض القواعد المتعلقة بال شيك والتي تنحصر أساسا في عوارض الدفع.
- كما أنها تتميز بأن حاملها يستطيع تسديد أثمان السلع والخدمات والسحب النقدي من خلالها بكل سهولة².

أولا: أهمية البطاقات الإلكترونية:

حيث تظهر أهمية البطاقات الإلكترونية من عدة نواحي أهمها:

¹ - سهيلة بوخميس، يزيد بوحليط، المرجع السابق، ص 125.

² - إيمان بعلول، بطاقات الدفع الإلكتروني كأداة لتحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية خلال جائحة كورونا، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2020-2021، ص 25.

الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية

أ- أهميتها بالنسبة للمؤسسة المصدرة لها:

إن هذه البطاقات الذكية تعتبر مصدر مالي بالنسبة للمؤسسات المصدرة لها نظرا للاشتراكات التي يقوم بها التجار وأصحاب البطاقات والعوائد المالية التي تزخر بها المؤسسة.¹ من وراء هذه البطاقات الذكية فصاحب البطاقة من أراد الحصول عليها، فإنه ملزم بدفع مبلغ من النقود كبديل مالي منها، وفي حالة انتهاء التاريخ المحدد لصلاحيتها وتجديدها أيضا في حالة ضياعها أو سرقتها.

ناهيك عن كون هاته البطاقات الذكية لها دور فعال في تحسين خدمات المؤسسة والهيئة وتطويرها وكذلك تسهيل التعامل واستقطاب زبائن جدد حاملين ألتجار.

ب- أهميتها بالنسبة للتاجر:

إذ أن التاجر يحتاج في نشاطه التجاري إلى عامل السرعة باعتباره أساس التجارة فأى ضياع للوقت قد يلحق بها خسارة أو يفوت عليه فرصة ربح، وبالتالي فهذه البطاقات التشكيلية تعمل على توفير الكثير من الوقت له والذي يقتضيه صرف الشيكات وتحصيلها وإرسال النقد للبنوك والإجراءات الكثيرة الأخرى.

فهي بمثابة وسيلة تحقيق الربح للتاجر، حيث أن وجودها لدى الحامل يزيد من سرعة الاستهلاك وبترتيب لذلك زيادة نشاط وحركة النشاط الاقتصادي.²

ج - أهميتها بالنسبة للحامل (صاحب البطاقة):

- تعمل على تسهيل المعاملات من خلال اقتنائه السلع والخدمات بكل سهولة.

- كما أنها تضمن له عدم تعرضه للسرقة كما هو معروف في الدفع النقدي اليدوي.

- كون للعميل فرصة مراجعة مصروفاته من خلال مراجعة الفواتير.

- تجنب صاحبها من ضياع أمواله أو فقدانها عند النقل بها.³

¹- السعيد شريك، تنظيم وحماية البطاقات الإلكترونية في الجزائر، مجلة البيان للدراسات القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر، العدد 01، المجلد 03، 2018 ص 110.

²- أحمد عبد العليم العجمي، نظم الدفع الإلكتروني وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2013، ص 65.

³- أمجد حمدان الجهني، المسؤولية المدنية عن استخدام الغير مشروعة لبطاقة الدفع الإلكتروني، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010، ص 18.

الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية

ثانيا: الأحكام المنظمة للبطاقات الإلكترونية في الجزائر:

إن المشرع الجزائري على خلاف باقي التشريعات الأخرى اهتم بمسائلة البطاقات الذكية ووضع لها أحكام خاصة منها ما يضمن أحكام القانون المدني الجزائري وأخرى متفرقة ضمن قوانين أخرى.

1- التنظيم القانوني للبطاقات الإلكترونية في القانون المدني:

وبالرجوع إلى نص المادة 327 من القانون المدني نجد أن المشرع الجزائري نص على مسألة التوقيع الإلكتروني،¹ حيث نص على الاعتماد والأخذ به وفقا للشروط المذكورة في المادة 323 مكرر.²

كذلك بالرجوع إلى نص المادة 323 مكرر، التي جاء بها "يعتبر الإثبات بالكتابة في الشكل الإلكتروني كالإثبات بالكتابة على الورق بشرط إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها"

2- التنظيم القانوني للبطاقات الإلكترونية في أحكام خاصة:

لقد نص المشرع الجزائري على بعض الأحكام الخاصة بالبطاقات الذكية ضمن العديد من نصوصه الخاصة نجد أهمها: القانون التجاري والقانون النقدي والقرض والأمر رقم 05-06 المتعلق بمكافحة التهريب.

فبالرجوع إلى أحكام القانون التجاري، نجد أن المشرع الجزائري تعرض لوسائل الدفع وخصص مادتين لبطاقات الدفع والسحب دون أن يتدخل في تنظيمها بقواعد ذات طبيعة أخرى.

باستقراء المادة 543 مكرر 23 نجد أنها نصت على ما يلي: "تعتبر بطاقة دفع كل بطاقة صادرة عن البنوك والهيئات المالية المؤهلة قانونا وتسمح لصاحبها بسحب أو تحويل أموال".

وكذلك نص المادة 543 مكرر 24 جاء فيها: "الأمر أو الالتزام بالدفع المعطى بموجب بطاقة الدفع غير قابل للرجوع فيه ولا يمكن الأعراض على الدفع إلا في حالة ضياع أو سرقة البطاقة المصرح بهما قانونا، أو تسوية قضائية أو إفلاس المستفيد"

¹ بطاقات الدفع والسحب الآلي في الجزائر، عن الموقع: <http://form.univbiskra.net/index.php?topicà2450>

² الأمر رقم 05-06 المؤرخ في 23 أوت 2005، المتعلق بمكافحة التهريب، المعدل والمتمم، لجريدة رسمية، عدد 59، 2005.

الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية

أما بالرجوع إلى أحكام وقواعد الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض نجد أن المشرع الجزائري نص على البطاقات الذكية على أنها أهم وسيلة ومن وسائل الدفع الإلكتروني ضمن أحكام المواد 66-69 والمدنية 70-71 من الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض المعدل والمتمم.¹

حيث جاء في المادة 69 منه: "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تكون كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل".

وبالتالي يتبين لنا من خلال نص المادة أعلاه أن المشرع يقصد بمصطلح (وسائل الدفع) التقليدية والحديثة فهو وسع في مفهوم وسائل الدفع ومن ضمنها البطاقات الذكية، ويظهر ذلك من خلال استعماله "... مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل".

لكن ما يعاب على هذا التعريف أنه حصر البنك كجهة لإصدار البطاقات الذكية، وهذا ما جاء من خلال نص المادتين 70 و71 من الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض المعدل والمتمم.

حيث جاء في نص المادة 71: "لا يمكن للمؤسسات المالية تلقي الأموال من العموم ولا إدارة وسائل الدفع أو وضعها تحت تصرف زبائنها...."²

وأخيرا بالرجوع إلى قواعد وأحكام الأمر رقم 05-06 المتعلق بمكافحة التهريب، نجد أن المشرع الجزائري نص صراحة على وسائل الدفع الإلكتروني من خلال نص المادة 03 من الأمر 05-06 المتعلق بمكافحة التهريب الصادر في 23 أوت 2005.³

وبالتالي نلاحظ أن المشرع الجزائري من جهة في إتمام قانون النقد والقرض نص على أن الجهة المصدرة لهذه البطاقات هي البنك في القانون التجاري نص على أن بطاقات السحب والدفع تصدرها إما البنوك أو السندات المالية المسموح لها قانونا، وبالتالي تقييد المشرع الجزائري بخصوص الجهة المصدرة لها متباين ولا تدري إن كان ذلك عمدا أو سهوا.

¹ - الأمر رقم 03-11 مؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض، المتمم بالأمر رقم 10-04، الجريدة الرسمية عدد 52 الصادرة بتاريخ 27 أوت 2003.

² - الأمر رقم 03-11، المرجع السابق، المادة 71 منه.

³ - الأمر رقم 05-06، المرجع السابق، المادة 3 منه.

الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية

المبحث الثاني: التأسيس الهيكلي للخدمات العمومية الذكية

إن الحديث عن الخدمات العمومية الذكية التي أصبحت تشهدها الإدارة العمومية على كافة الأصعدة، يقتضي بالضرورة التعرف على أصناف هذه الهياكل الذكية ومجالات الخدمات العمومية الذكية، مثلاً يظهر هذا التطور أنه تجسيد على أرض الواقع بشكل فعلي وحساس ونوعي، ولذلك سنتطرق من خلال هذا البحث إلى إعداد الهياكل الذكية في (المطلب الأول) ومجالات الخدمات العمومية الذكية في (المطلب الثاني).

المطلب الأول: أصناف الهياكل الذكية

إن رقمنة الإدارة الإلكترونية تشهد عدة أصناف وأنماط هياكل ذكية يمكن معرفتها من خلال ما سنتطرق إليه في هذا المطلب، حيث سنتناول في الفرع الأول الحكومة والتجارة الإلكترونية، ثم الصحة والتعليم والنشر الإلكتروني كفرع ثاني.

الفرع الأول: الحكومة والتجارة الإلكترونية

أولاً- الحكومة الإلكترونية:

إن الحكومة الإلكترونية تعتبر أهم نمط من أنماط الإدارة الإلكترونية، خاصة أنها تتعلق بالجانب الإداري الذي تقوم عليه الدولة.....¹

وتعرف الحكومة الإلكترونية على أنها تكريس نظام العصرية ومواكبة التطور من خلال إدخال الرقمنة على المجال التنفيذي المتعلق بالحكومة.² لتتحول من حكومة تقليدية إلى إلكترونية، وذلك بواسطة وسائل إلكترونية تسعى إلى تحقيق أهداف ومساعي اقتصادية واجتماعية وسياسية، وكذلك بهدف التخلص.³

من النظام الروتيني والأعمال المركزية وكذلك السير نحو ببناء حكومة تقوم على شفافية عالية.⁴

¹ - محمد أحمد سمير، " الإدارة الإلكترونية"، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2020، ص 36.
² - حسين محمد الحسن، " الإدارة الإلكترونية". المفاهيم، الخصائص، المتطلبات"، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 18.
³ - طريقي يونس، " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية"، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2016-2017، ص 4.
⁴ - طريقي يونس، المرجع السابق، ص 24.

الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية

وذلك من خلال اعتماد أنماط التسيير وآليات ومصالح جد متطورة ومبتكرة من أجل الوصول إلى خدمات ذات طابع نوعي في إنجاز أعمال الحكومية سواء داخل الحكومة فيما بينها أو بين الحكومة والمواطنين أو الشركات أو الموظفين¹.

ثانيا- التجارة الإلكترونية:

إن هذا النمط الذي ظهر على إثر الثورة المعلوماتية أو التقنية أو ما يعرف بالعصرنة يقصد به "تبادل المعلومات والخدمات والسلع عبر الشبكة الإلكترونية"² أو ما تعرف بمنصة التعامل والتواصل عن بعد ذات الإطار الافتراضي بهدف السير نحو التنمية الاقتصادية بصورة سريعة³.

حيث أن المشرع الجزائري أصدر بشأنها تنظيم قانوني خاص وهو ما يعرف بقانون التجارة الإلكترونية 05-18 المؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق لـ 10 مايو سنة 2018⁴ وكانت التجارة الإلكترونية بمثابة أول تطبيق للإدارة الإلكترونية في الجزائر، ويعتبر القانون المتعلق بها الأساس القانوني والمرجع الأساسي لأعمال الرقمنة الإلكترونية في أي قطاع آخر⁵.

الفرع الثاني: الصحة والتعليم والنشر الإلكتروني

حيث سنتطرق من خلال ما يلي إلى كل من الصحة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني والنشر الإلكتروني كأهم أصناف للهياكل الذكية، إضافة إلى ما تم التطرق إليه سابقا.

¹ - إبراهيم بختي، الأنترنت في الجزائر، مجلة المعلومات العلمية والتقنية، مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، العدد 02، المجلد 12، جامعة ورقلة، 2002، ص 31.

² - إبراهيم بختي، الأنترنت في الجزائر، المرجع السابق، ص 32.

³ - تيباني أمل، سعدة، واقع ومستقبل التجارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2020/2019، ص 04.

⁴ - القانون رقم 05-18 المؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق لـ 10 مايو 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، جريدة رسمية عدد 28، المؤرخة في 16 ماي 2018.

⁵ - تيباني أمل، سعدة، المرجع السابق، ص 10.

الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية

أولاً- الصحة الإلكترونية

يعتبر قطاع الصحة من بين أهم المجالات في مجال النشاط الإداري، خاصة أنه يهدف إلى الارتقاء بالصحة العامة كأهم أهداف تسعى إلى تحقيقه الدولة من خلال مرفق الصحة، ولذلك فإن رقمنة المجال والارتقاء به نحو تكنولوجيا الإدارة المعاصرة والرقمنة من شأنه خلق خدمات نوعية وفعالية في إطار الاستشفاء والصحة.¹

لذلك نجد أن المجال الصحي قام بتوفير الاستشارات والخدمات المعلومات الطبية إلى المرضى عن طريق وسائل إلكترونية وعن طريق عدة تقنيات وآليات ووسائل جد متطورة في هذا المجال.²

حيث أصبح المريض بإمكانه متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية المعلومات والخدمات عن الشبكة المحلية للمستشفى والتي تعد مظهر من مظاهر الرقمنة في هذا المجال كما أنه أصبح بإمكان الطبيب إجراء عمليات جراحية في دولة دون وجوده فيها وهنا ما يعرف بوجه الطبيب الاستشاري في دولة أخرى.³ كما أنه يمكن تقليل أوقات الانتظار للمراجعين، فالمريض عندما يخرج من عيادة الطبيب ويتجه إلى الصيدلية فإنه الدواء يكون في انتظاره لدى الصيدلي لأن الطبيب قام بإرسال الوصفة الطبية إلكترونياً.⁴

ثانياً- التعليم الإلكتروني:

لقد عرف قطاع التعليم اصطلاح كبير في مجال الرقمنة.⁵ خاصة عن ظهور فيروس كورونا خاصة في مجال الجامعات عن طريق الدراسة عن بعد خوفاً من تفشي الجائحة وبالتالي ظهرت

¹ - بحري أبوبكر، " تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية "، دراسة حالة، المؤسسة العمومية الاستشفائية، شعبان حمدون، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، جامعة أوبكر القايد، تلمسان الجزائر، 2016، ص 31.

² - عبد الرؤوف سلطان، محمد أيمن بوسلبي، إثر تحسين الخدمة العمومية على المواطن، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قانون اداري، بسكرة، 2021/06/22، ص15.

³ - خليل حسناء، المرفق العام بين ضرورة التحديث وتحديات الواقع القانوني الجديد، مذكرة لنيل متطلبات شهادة الماستر في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، بسكرة، 2015/2014، ص119.

⁴ - المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 04/07/1988 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن، جريدة رسمية رقم 27، المؤرخة في 6 جويلية 1988.

⁵ - مجدي محمد يونس، التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي عن طريق الموقع الإلكتروني www.newduc.com، تاريخ النشر 26/01/2016 ص45.

الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية

المنصات الرقمية ، ومن بينها منصة "model" للتدريس عن بعد ، حيث أصبح بإمكان الأستاذ الالتقاء و التواصل عن طريق الولوج إلى المنصة الجامعية بوساطة تقنيات أهمها:¹ التسجيل عن طريق رابط المنصة والحصول على رقم سري يساعد مهمة كل طالب بالوصول إليها، و حضور المحاضرات و طرح الأسئلة.² و تحميل المستندات المتعلقة بالمحاضرات و الملفات الملقاة من قبل الأساتذة حيث تطورت فيما بعد وأصبح بإمكان الطالب أن يمتحن عن بعد ويمكن الأستاذ إجراء محاضرات واختبارات وكذلك مناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمؤسسة واهم ميزة لها أنه أصبح الطالب بإمكانه اقتناء العديد من المحاضرات عبر شبكات الأنترنت والمنصات الرقمية لجميع ولايات الوطن، والحصول على المعلومات بكل سهولة دون الولوج للمكاتب و قيودها بل أصبح بإمكان تحميل الكتب والقوانين من مصادر ومراجع عن طريق الأنترنت وبالتالي أصبحت عملية انجازه للبحث العلمي سهلة بما كانت عليه سابقا.³

ثالثا- النشر الإلكتروني:

حيث تعتبر تقنيات النشر الإلكتروني أهم وسيلة يمكن من خلالها الحصول على جميع الخدمات والمعلومات ومتابعة الأخبار الهامة والعاجلة وقراءة النشرات الاقتصادية والاجتماعية، وكذلك الاطلاع على آخر المؤلفات.⁴

كما يمكن من خلال النشر الإلكتروني متابعة الأخبار العالمية والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وكذلك.⁵ تساعد في الحصول على مصادر المعلومات الأصلية من منابعها وأصولها. فالنشر الإلكتروني يعتبر من بين أهم الأنماط المساعدة في تجسيد الخدمات الذكية على أرض الواقع.⁶

¹ - علاء عبد الرزاق السالمي السليطي، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص 51.

² - الطاهر بوشناق، أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة المكتبات الجامعية، دراسة حالة، مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، يحي فارس، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة المدية، 2017-2018، ص 53.

³ - مجدي محمد بونس، المرجع السابق، ص 45، 46.

⁴ - الطاهر بوشناق، المرجع السابق، ص 53.

⁵ - علاء عبد الرزاق السالمي السليطي، المرجع السابق، ص 54.

⁶ - عرابية الحاج، زرقون محمد، عصرنة نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر، تجربة بطاقة الشفاء، مجلة الباحث الاقتصادي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سكيكدة، الجزائر، المجلد 02، العدد 02، 2014، ص 52.

الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية

المطلب الثاني: مجالات الخدمات العمومية الذكية

يحتاج الناس لتسيير شؤونهم الكثير من الخدمات أهمها: خدمات التعليم، الصحة، النقل، الوثائق الإدارية، حيث تضطلع الإدارة العمومية وتسعى لترقيتها للمواطنين من أجل خدمة المصلحة العمومية. عكس القطاعات الخاصة، التي يكون هدفها بالأساس تقديم الخدمات لتحقيق الربح بالدرجة الأولى. وقد حرصت الإدارة العمومية على تقديم خدمات واسعة ترتبط بكافة شؤون حياة مواطنيها، فهي بذلك تسعى لتطوير أدائها لإرضاء المواطن¹. وتضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة من الخدمات المنظمة من طرف الدولة وبإمكاننا تصنيفها من حيث نشاط الخدمة، من حيث طبيعة الخدمة، وأيضا من حيث تحمل تكلفة الخدمة.

الفرع الأول: من حيث طبيعة الخدمة المقدمة

² وتتمثل الخدمة العمومية من حيث طبيعة الخدمة المقدمة في ما يلي:

أولاً: الخدمات الإدارية

هي عبارة عن خدمات تقدمها الإدارة العمومية والمرافق العامة الإدارية إما على المستوى المحلي أو المركزي مثل خدمات ذكية مقدمة لمرفق الحالة المدنية كالمصلحة البيومترية، كذلك الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية ويكون هذا النوع من الخدمات الأكثر انتشارا لأنها خدمات أساسية تقدمها الإدارة للمواطن لتلبية حاجياته والانتفاع منها وتكون هذه الخدمات بدون مقابل أو بمقابل بسيط يكون عبارة عن رسوم مثل العلاج في المستشفيات العمومية، التعليم المجاني.

ثانياً: الخدمات الاجتماعية والثقافية

هي خدمات تقدمها المؤسسات العمومية الاجتماعية والثقافية ومثال ذلك: خدمة التمدريس الإلزامي والخدمات الصحية، لأنها خدمات تقدمها الإدارة ولو ارتفعت تكلفتها لأنها ضرورية لبقاء المجتمع، ولقد

¹ - حجام العربي، الخدمة العمومية والبيات ترقيتها في الإدارات الحكومية مقاربات نظرية، تجارب محلية وعالمية، مركز المدار المعرفي للأبحاث والدراسات، الجزائر، 2020، ص316.

² - عزوز مريم دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص الإدارة المحلية، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2020، ص13.

الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية

تطورت هذه الخدمات بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر.¹ وهي خدمات تشبع حاجيات اجتماعية بسلع أو خدمات وينتفع منها جميع الأفراد والمجتمع دون النظر إلى المقابل مثال كالدفاع والأمن ولجميع الأفراد الحف في الانتفاع من الخدمات الاجتماعية والثقافية.²

ثالثا: الخدمات ذات الطابع الاقتصادي

وتعرف كذلك بالمصلحة العمومية المستخدمة حيث ترتبط بالميدان الاقتصادي والاجتماعي، وتهدف إلى تحقيق المصلحة العامة التجارية مثل توفير الكهرباء والمياه والنقل العمومي حيث أدت الأزمات الاقتصادية إلى ظهور مصالح عمومية جديدة من أجل الحفاظ على حرية الاقتصاد،³ وهي خدمات ظهرت في القرن العشرين مع تطور إقتصاد الدول وذلك لتحقيق الإحتياجات الأساسية للمواطن وأهم هذه الإحتياجات تسجيل المؤسسات المالية ومؤسسات الضمان الإجتماعي.⁴

الفرع الثاني: من حيث نشاط الخدمة المقدمة

ونجد فيها نوعان من الخدمات العمومية الأولى يستفيد منها الفرد بمفرده والثانية يستفيد منها المجتمع ويصنفان كالآتي:

أولا: خدمات عمومية فردية

وهي خدمات تقدم للفرد دون إرتباطه بجماعة أي يستفيد منها الفرد بمفرده، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها.

¹ - زبير إلياس، شويحة محمد، الإطار القانوني لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر،

تخصص الدولة والمؤسسات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة زيان عاشور، الجلفة: 2020-2021، ص11.

² - كمال فار الإتصال المؤسساتي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص الإتصال المؤسساتي، قسم علوم الإتصال، كلية علوم الإتصال جامعة الجزائر3، 2018، ص111.

³ - شابو نور الهدى، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إتصال وعلاقات، قسم العلوم الانسانية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2021، ص51.

⁴ - حمزة نعمي، الخدمة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تنظيم سياسي وإداري، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة غرداية، 2020-2021، ص 11.

الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية

ثانيا: خدمات جماعية

وهي خدمات تقدم للفرد في إطار جماعة أي انه لا يمكن استغلالها إلا في إطار الجماعة، دون أن يقوم بطلب توفيرها يستفيد منها مثل: الإنارة العمومية، الأمن والسكينة العمومية.¹

الفرع الثالث: من حيث طبيعة تحمل التكلفة

ويقدم هذا النوع من الخدمة حسب ثلاثة أصناف، حيث يوضح القيمة المالية للخدمة المقدمة، إما إذا كانت هذه الخدمة العمومية تقدمها الإدارة بطلب من المواطن وبمقابل مالي أو مجانا لتوفير الراحة والرفاهية للمنتفعين من الخدمة والأمن وهي كالاتي:

أولا: خدمة مجانية:

وهي خدمة بدون مقابل وتتكفل بها الخزينة العمومية للدولة مثل: حملات التلقيح، الأمن العمومي، الإمداد بالكهرباء أي الإنارة العمومية.

ثانيا: خدمة مدعمة

وهي نوع يجمع بين النوعين السابقين، حيث تقدم الخدمة بمقابل جزء يدفعه المنتفع من الخدمة العمومية والجزء المتبقي يدفعه الدعم الحكومي للخدمة. مثل: النقل العمومي، السكن العمومي،² والسلع الإستهلاكية الأساسية كالخبز والحليب وأسعار هذه الخدمات تكون بمبالغ رمزية.

ثانيا: خدمة بالمقابل

هي خدمات يتحصل عليها المواطن ويقدم تكلفتها كاملة لأنه يستفيد منها مثل الكهرباء المستهلكة، الهاتف العمومي، الماء، خدمات الأنترنت أي أن هذه الخدمات يستفيد منها المواطن بعد أن توفرها الدولة.³

¹ - زوبير إلياس، المرجع السابق، ص12.

² - طلاش فريد، أبحري عبد النور، أزمة الخدمة العمومية في ظل الانتظام الإداري الجزائري من 2010 إلى 2019، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2019، ص7.

³ - يسمينة مرشدي، ابتسام بورديم، ترشيد الخدمة العمومية بالجامعات المحلية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص حوكمة محلية وتنمية سياسية واقتصادية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2014-2015، ص34.

الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية

خلاصة الفصل:

يعتبر تأسيس الخدمات العمومية الذكية أساس تطور المرافق العمومية، وهو دليل على رقمنة القطاع الإداري ودخول تكنولوجيا المعلومات للإدارات، ويشترط تأسيس الخدمات العمومية الذكية تحسين علاقة المواطن بالإدارة الذكية عن طريق المنصات الرقمية ويجب أن تكون هذه المنصات الإلكترونية منظمة ومسيرة، كذلك إضفاء الطابع الإلكتروني في المرافق العمومية كالبطاقات الوطنية. كما يجب أن تخضع هذه الخدمات إلى التأسيس الهيكلي

الفصل الثاني:

تطوير الخدمات العمومية

الذكية

الفصل الثاني: تطوير الخدمات العمومية الذكية

تسعى العديد من دول العالم للتقدم والرقي، كما تسعى إلى مواكبة التطورات السريعة على الصعيد العالمي كما ان الإدارة العمومية أدركت مدى حاجتها إلى تحسين الخدمات العمومية، وتطويرها في مختلف المجالات مع الاستفادة من التقنيات الحديثة، فيما يتعلق بالخدمات العمومية الذكية وتكنولوجيا المعلومات، حيث ان الدولة أدركت مدى حاجتها الماسة إلى ترقية وتطوير الخدمات العمومية الذكية.¹ ويكمن الهدف من استخدام الإدارة العامة للتكنولوجيا في توفير خدمات عمومية تواكب تطورات العالم كما ان التطور التكنولوجي هو أسلوب جديد انتهجته الدول لتقديم خدمات عمومية ذكية للمواطن، ومع دخول عصر الثروة الرقمية أصبح من الضروري على الدولة إعادة هيكلة مؤسساتها العمومية لمواكبة التطورات التكنولوجية.²

وتعتبر الخدمات العمومية الذكية شكلا من أشكال الخدمة الذاتية بحيث يقوم المنتفع من الخدمة العمومية الذكية بخدمة نفسه بنفسه، فعوضا عن تقديم طلب لدى الموظف او حتى طلب خدمة عبر الهاتف يتم الحصول على الخدمة أليا من خلال التكنولوجيا الحديثة لذلك يجب ان تكون الخدمة الذكية ملائمة لمتطلبات وملبية لحاجيات المنتفع منها.³

وقد تطلبت هذه الخدمات الذكية تطوير الأجهزة الإدارية في ظل مفاهيم عديدة تمثل مداخل الإصلاح والتطوير الإداري، وذلك من أجل تحقيق الإصلاحات الهيكلية وصولا إلى رفع كفاءة القطاع الإداري والاقتصادي.⁴ بحيث يتمثل التطور الإداري في الإدارة الإلكترونية الذكية، التي سعت لتفعيل إدارة الذات والوقت كذلك تقليص الأعمال الورقية واعتماد الوثائق الإلكترونية لتبسيط إجراءات العمل ايضا تنظيم الملفات وتقليل الأخطاء الإدارية.⁵

من خلال ما سبق سنعمل على تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

¹-نبراس محمد جاسم الأحبابي، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2018، ص 01.

²-محمد سعيد نمر، الاتجاهات الحديثة والتكنولوجيا في الإدارة العامة الحكومة الإلكترونية، ناشرون وموزعون، 2018، ص 13.

³- مؤمن عبد السميع حسن الحلبي، جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017، ص 11.

⁴-محمد نصر مهينا، تحديث في الإدارة العامة والمحلية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2005، ص 349.

⁵-عبد الرحمان توفيق، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، مصر، 2007، ص 32.

الفصل الثاني: تكوير الخدمات العمومية الذكية

سوف نتطرق إلى التوجه نحو أخلاقية الخدمات العمومية الذكية من خلال (المبحث الأول) أما بالنسبة (للمبحث الثاني) فسنخصصه للتحدث عن تأثير الأخلاقية على جودة الخدمات العمومية الذكية.

المبحث الأول: التوجه نحو أخلاقية الخدمات العمومية الذكية

تعتبر الأخلاق أساس قيام المجتمع والحضارات وتطورها فلا سبيل للارتقاء بدون أخلاق، ويمكن القول بأن الأخلاق مجموعة قواعد تساهم في تكوين وتطوير الأمم وهي أيضا مجموعة من المبادئ التي تستهدف البلوغ بالفرد والمجتمع إلى درجة الكمال.¹ كما إن الأخلاق مرتبطة بكافة مجالات الحياة ومثال ذلك الأخلاق في الإدارة التي تساهم في تطوير مهنة الإدارة والخدمات العمومية التي تقدمها الإدارة لأنها تخلق قواعد الخدمة العامة التي تساهم في حماية سمعة الخدمة الإدارية، ومكانتها وأسس الدخول فيها شأنها شأن الخدمات الأخرى. لذلك ينبغي على إن لا تكتفي بتحديد معاييرها وقيمها الأخلاقية وإنما يجب عليها تحسيس المنتفعين من الخدمة العمومية الذكية بأهميتها.² وسنتناول في هذا المبحث معايير أخلاقية الخدمات العمومية الذكية وتأثير الأخلاقية على جودة الخدمات العمومية الذكية.

المطلب الأول: معايير أخلاقية الخدمات العمومية الذكية

لقد بات من الضروري غرس أخلاقيات للخدمة العمومية الذكية في الإدارة العمومية الجزائرية، فإن غرس قيم أخلاقية في الخدمات العمومية ذكية من شأنه الحد من هذه المظاهر للثقافات الدخيلة وثقافة المحسوبية والوساطة، وعلى الإدارة أن توفر المناخ الملائم للموظف لأداء مهامه، فعملية التشكل تتحول بواسطتها القيم الثقافية إلى قواعد ومعايير أخلاقية الخدمات العمومية الذكية.³ ويعد تبني أخلاقيات الخدمة العمومية الذكية امتداد لتطبيق مبادئ الشريعة

¹ -محمد سعيد جعفرور، مدخل إلى العلوم القانونية الوجيز في نظرية القانون، دار هومة، الجزائر، 1999، ص 47-48.

² -نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الاعمال في شركات الأعمال، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 73.

³ -طلبة السنة الرابعة، ملتقى الحكم الراشد في الإدارة العمومية، الجزائر، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة الداخلية والجماعات المحلية، المدرسة الوطنية للإدارة، 2007، ص 83.

الفصل الثاني: تكوير الخدمات العمومية الذكية

الإسلامية التي تعتبر الأخلاق سببا وجيها لقيام الحضارات وتطوير الأمم وتخضع الخدمة العمومية الذكية لعدة معايير أهمها:¹

الفرع الأول: معيار المساواة

يتمثل هذا المعيار في عدم التمييز بين المواطنين حيث تنص المادة 7 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان على "الناس جميعا سواء أمام القانون، وهم يتساوون في حق التمتع بحماية القانون دونما تمييز، كما يتساوون في حق التمتع بالحماية من أي تمييز ينتهك هذا الإعلان ومن أي تحريض على مثل هذا التمييز." يوضح هذا التعريف أن جميع الناس سواسية سواء أمام القانون أو حتى المرافق العمومية بحيث أن جميع الخدمات تعتمد معيار المساواة حيث انه ركيزة أساسية وأخلاقية لضمان نزاهة الخدمة المقدمة.²

كما تنص المادة 37 من التعديل الدستوري لسنة 2020 على ما يلي "كل المواطنين سواسية أمام القانون، ولهم الحق في حماية متساوية. ولا يمكن أن يتذرع بأي تمييز يعود سببه إلى المولد، أو العرق، أو الجنس، أو الرأي، أو أي شرط أو ظرف آخر شخصي أو اجتماعي.

"يتضح لنا من كلا التعريفين السابقين أن هذا المعيار يعبر عن عدم التفرقة والتمييز بين الناس بما في ذلك المنتفعين من الخدمات العمومية الذكية.³ ويفسر هذا المعيار على إن له وجهان أساسيان وهما كالاتي:

أ-الوجه الأول:

يمثل المساواة في الحقوق والمنافع التي تتجسد بدورها في المساواة أمام القانون مثل الحق في نفس الحماية كذلك أمام الوظائف العامة حيث تعتبر المساواة مبدأ أساسيا في قانون الوظيفة العامة والمساواة في الانتفاع بخدمات المرافق العامة كالخدمات العمومية الذكية.

1- سارة زرقوط، دور أخلاقيات الإدارة في تكريس الشفافية اللازمة لتحسين الخدمة العمومية، مجلة المقاولاتية والتنمية المستدامة، المجلد 03، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، 2021، ص43.

2- قرار الجمعية العامة، المؤرخ في 10 ديسمبر 1948، الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، المادة 07، ص2.

3- دستور الجمهورية الجزائرية الشعبية، المؤرخ في 06 مارس 2016، المعدل والمتمم سنة 2020، الجريدة الرسمية، عدد82، الصادرة بتاريخ 30 ديسمبر 2020، المادة 37، ص12.

الفصل الثاني: تكوير الخدمات العمومية الذكية

ب-الوجه الثاني:

ويتمثل في المساواة أمام الأعباء العامة والواجبات والتي تتجسد في المساواة أمام الضرائب والمساواة أمام الخدمة العسكرية.¹

وبما أن أساس وجود الخدمات العمومية الذكية هو تلبية حاجيات، المستخدمين عن طريق الوسائط الإلكترونية إذ يجب عليه تقديم خدماتها العمومية بمعاملة جميع المنتفعين على قدم المساواة، وبدون تمييز تجسيدا لمعيار المساواة.²

الفرع الثاني: معيار التطور والتكيف

عند تطور المرافق العمومية والتقدم التكنولوجي في جميع المرافق كالنقل العمومي وطرق تسديد فواتير الكهرباء والدفع الإلكتروني، أدى هذا التطور إلى ترقية الخدمة العمومية وظهرت الخدمة العمومية الذكية لكن واجهت العديد من المشاكل والتحديات حيث تتلخص في العيوب التنظيمية، وهو ما يعرف بالنظام البيروقراطي، التراجع التدريجي لفعالية القيم المعمول به منذ القدم على مستوى إدارة الخدمات العمومية. والهدف من معيار تطوير وتحسين الخدمات العمومية، لتصبح ذكية ومواكبة للعصرنة هو خلق التوازن في المرافق العمومية وذلك بالاستعانة بعدة آليات.³

ويعرف هذا المعيار على أنه نتيجة الهدف من الخدمات العمومية التي تسعى لتحقيق المصلحة العامة، حيث يطلق عليه معيار التكيف أيضا لمدى قابليته على التطور وهو ضروري لتطوير الخدمات العمومية الذكية سواء من خلال طريقة تنظيمها أو من حيث أدائها الوظيفي، لكي تتماشى مع التطور التكنولوجي ويجب العمل على إرضاء المنتفعين من الخدمة العمومية الذكية. إذ يعتبر هذا المعيار أن الخدمة العمومية يجب أن تتماشى مع الحاجيات الاجتماعية. وينبغي القيام بعمليات تحديث على مستوى المرافق العمومية وتحديث الخدمات

¹ - مالح صورية، مبدأ المساواة أمام الأعباء العامة كأساس قانوني للمسؤولية الإدارية دون خطأ، مجلة القانون العام الجزائري والمقارن، المجلد الرابع، 2018، ص123.

² - عقيلة جعيج فطيمة بن سنوسي، مبدأ المساواة أمام المرفق العام الإلكتروني، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 15، 2022، ص2201.

³ - غالم إلهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل للإصلاح الإداري أسس نظرية واليات التطبيق تجربة الجزائر، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، العدد2، المجلد5، سنة2018، ص223.

الفصل الثاني: تكوير الخدمات العمومية الذكية

العمومية الذكية، لمواكبة العصرية والتطورات الرقمية في مجال الإدارة العامة وذلك تجسيدا لهذا المعيار مع مراعاة جودة الخدمة المقدمة.¹

وتنص المادة 06 من المرسوم رقم 88-131 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن على ما يلي: "تسهر الإدارة دوماً على تكييف مهامها وهياكلها مع احتياجات المواطنين. ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة." ونستنتج من نص هذه المادة أن معيار التطور والتكيف ضروري لتكييف الخدمة العمومية مع حاجيات المنتفعين منها، مع تطوير الخدمة العمومية الذكية حسب الحاجة.²

الفرع الثالث: معيار الملائمة والاستمرارية

أولاً- معيار الملائمة:

يعتبر معيار الملائمة أن الخدمة العمومية يجب أن تؤدي في إطار التلائم والانسجام مع رغبات المنتفعين من الخدمة العمومية، فيجب أن تتطور الخدمة حسب تطور الدول ويلزم أن تتلاءم مع المصلحة العمومية وفي الحقيقة أن معرفة متطلبات المنتفعين من الخدمة ليس بالأمر الهين، ويعتبر معيار الملائمة كأساس لمبدأ الاستمرارية.³

ويعني معيار الملائمة قابلية التغيير، أي مواكبة التطورات والاحتياجات، باعتبار أن المنفعة تتطور بتغير الزمن لذلك لا بد أن تستجيب الإدارة أو المؤسسة العمومية لتلك التغيرات لتتمكن من تقديم الخدمات التي وجدت من أجلها، أما المرونة فتعد شرطاً أساسياً لمتابعة تطور الإدارة وهو ما يبرر التغيرات التي تحدث على الخدمات العمومية تبعاً للتطور التكنولوجي وكذا تغيرات الجانب الاجتماعي والحاجات الاجتماعية وبما يتلاءم ورغبات ومتطلبات المنتفعين من الخدمة.⁴ ويقصد بهذا المعيار أن

¹ - كمال فار، الاتصال المؤسساتي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص الإتصال المؤسساتي، قسم علوم الاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2018، ص110.

² - المادة 06 من المرسوم رقم 88-131، الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، المؤرخ في 04 جويلية 1988، الجريدة الرسمية رقم 27.

³ - عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، عيسى ياحة، تخصص علوم اقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007، ص125.

⁴ - سهام رابحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة محلية، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة-1، 2019، ص44.

الفصل الثاني: تكوير الخدمات العمومية الذكية

الخدمة العمومية تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات أي أنها تتكيف مع التطور الاجتماعي والتقدم التكنولوجي، ومن ثم فمن الضروري وفقا لهذا المعيار أن تقدم الخدمة العمومية الذكية بكفاءة. وأن يساير تقدمها تطور حاجات المنتفعين من الخدمة، على اعتبار أن هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن خاصة وأن المحيط بجميع مجالاته يتميز بالتغيير ومواكبة التطورات.¹

ثانيا - معيار الاستمرارية:

الاستمرارية تعني تقديم الخدمة العمومية لرعايا الدولة، بشكل دائم ومستمر وغير منقطع، وهذا المعيار يسمح للمنتفعين من الخدمة العمومية الذكية الاستفادة منها في كل الأوقات والظروف، فاستمرارية الخدمة العمومية الذكية مرتبطة بشكل أساسي باستمرارية الدولة واستمرار سلطاتها المركزية، وجماعاتها المحلية، ومؤسساتها وهيئاتها، التي تلتزم طبقا للدستور والقانون بممارسة وظائفها كدولة حديثة وعصرية.²

ويبقى التأكيد دائما أن هدف الخدمة العمومية الذكية يتمثل في تحقيق المصلحة العمومية، مهما كان طابعها (إداريا أو صناعيا أو تجاريا...) ومهما كان تسييره عن طريق شخص عمومي أو خاص، وهناك من أشار أن قاعدة استمرارية الخدمة العمومية الذكية أكثر من ضرورية من الناحية السياسية والاجتماعية.³ وبما أن الخدمة العمومية الذكية موضوعه لتلبية حاجة جد ضرورية، لذلك يجب أن تتميز الخدمة بالاستمرارية لأنه من الضروري استمرار الخدمة لتحقيق المصلحة العامة إذ ان هذا المعيار مرتبط بتواجد الدولة في حد ذاتها وهذا ما يفرض أن يتابع نشاط الخدمة العمومية بصفة دائمة، ومن هنا اعتبرت الاستمرارية من المعايير الأساسية للخدمة العمومية الذكية⁴

¹ - رفاع شريفة، قاسمي عائشة، أثر استخدام إدارة العلاقة مع الزبون على جودة الخدمة العمومية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 02، المجلد 11، 2018، ص 327.

² - قديد ياقوت، بن عيسى إلهام، عراقيل تقديم الخدمة العمومية وأساليب الارتقاء بها، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 08، الجزائر، 2018، ص 200.

³ - بلمهدي ابراهيم، مبدأ استمرارية المرفق العمومي في النظام القانوني الجزائري، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، بسكرة، 2016، ص 200.

⁴ - عبد القادر براينيس، المرجع نفسه، ص 124.

الفرع الرابع: معيار الشفافية و الفعالية

أولاً- معيار الشفافية:

هذا المعيار له دور مهم في مجال الخدمات العمومية الذكية، وغايته عدم قيام الإدارة بأي تفضيل بين شخص وآخر دون أن ينص عليه القانون، فالأصل أن كل المستفيدين من الخدمة العمومية يعاملون على قدم المساواة ويجب عدم التفضيل بينهم.¹ فهذا المعيار يجعل المنتفعين من الخدمة هم أصحاب السيادة الحقيقية من خلال إشراكهم في الشؤون العامة، وعلى ذلك فمعيار الشفافية يعد من أبرز الأسس قيام الدولة الديمقراطية، واحترام حقوق الإنسان ويعني أنه بإمكان المنتفعين من الخدمة العمومية محاسبة ومساءلة المسؤولين. ولا يمكن إعمال آليات محاسبة ومساءلة الإدارة، إلا من خلال إخضاع أنشطتها وأعمالها للشفافية حتى يتم التمييز بين الأعمال التي تطابق مبدأ المشروعية، والأعمال التي تشكل انحرافاً عن المصلحة العامة.² يعتبر هذا المعيار كآلية للحد من الفساد الإداري وبما أن جميع المجالات أملتتها سياسية العولمة لاسيما القطاع الإداري، لذلك يجب تعزيز معيار الشفافية لمكافحة الفساد بأنواعه ويستمد هذا المعيار وجوده القانوني من تشريعات مختلفة على المستوى الدولي وعلى المستوى الوطني.³

وتعتمد الخدمة العمومية الذكية على وسائل تقنية تكنولوجية متطورة لتسيير شؤونها، في إطار يسمح بتأمين الشفافية في المعاملات وتأمين المشاركة الديمقراطية في التسيير الإداري وتحقيق الرقابة الإدارية والمالية من خلال عدة وسائل التي قد توفرها التكنولوجيا في مجال المعلومات مستقبلاً ومنها: البريد الإلكتروني، الإنترنت، الانترنت، أدوات تقنية حفظ المعلومات.⁴

¹ - شريفي الشريف، مبدأ الشفافية في العقود الإدارية كآلية للحد من الفساد الدولي، مجلة الاجتهادات للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي لتامنغست، الجزائر، 2013، ص95.

² - وهيبة بلباقي، مديحة الفحلة، مبدأ الشفافية في تسيير الشؤون العامة الإدارية، مجلة الحقوق والحريات، المجلد 10، 2022، ص298-299.

³ -فايزة عمايدية، مبدأ الشفافية في تنظيم الصفقات العمومية الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، تخصص قانون الإدارة العامة، قسم الحقوق، كلية العلوم السياسية والقانونية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2013، ص 30.

⁴ - ربيع نصيرة، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد 08، الجزء 02، جامعة عباس لغرور، خنشلة، 2017، ص280-282.

ثانيا - معيار الفعالية:

تعتبر الخدمة العمومية أنها جميع الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في عدة مجالات أهمها مجال النقل والكهرباء، الغاز والاتصالات، التعليم والصحة والأمن.¹ فالفعالية والعدالة عاملين لتحديد المهام المرتبطة بالخدمة العمومية الذكية، فمعيار الفعالية يركز أساسا على التصحيح الذي يحدث في حالات الاستغلال غير المتوازن للإقليم، فوجود الخدمات العمومية الجوارية في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يسهم في الحفاظ على النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه ففعالية الخدمات العمومية الذكية تساهم في تهيئة الإقليم أكثر فعالية.²

الفرع الخامس: معيار الشمولية والمجانبة النسبية

أولاً - معيار الشمولية:

انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية الذكية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مضمونا لجميع المواطنين لأنها تعتبر ضرورية في الغالب ومن ثم فإن هذه الخدمة العمومية الذكية ينبغي ويجب أن تكون في متناول الجميع والسماح لكافة المواطنين بالوصول إلى الخدمة بشروط ملائمة ومناسبة لقدراتهم ومستويات معيشتهم.³ ويقصد بمعيار الشمولية أن تشمل الخدمة العمومية الذكية كل المواطنين وأن تغطي كل احتياجاتهم بنفس الجودة، لذلك يشترط قوانين الاتحاد الأوروبي التغطية الإقليمية الكاملة للخدمة العمومية الذكية ويضمن معقول، أي ان تشمل الخدمة العمومية جميع انحاء الوطن أو الدولة أو المنطقة التي تقدم الخدمة.⁴

¹ - شليحي الطاهر، قرينعي ربحية، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مجلة افاق علوم الإدارة والاقتصاد، الجزائر، العدد02، المجلد03، 2019، ص193.

² - رفاع شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية "تحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تحت إشراف عبد المجيد قدي، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008، ص14.

³ - بن نعم عبد اللطيف، دور التسيير العمومي الجديد في ترقية التنمية المحلية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تحت إشراف لعوج زواوي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجبلالي ألباس، سيدي بلعباس، 2021، ص20.

⁴ - شيبوتي راضية، محاضرات في المناجمنت العمومي، محاضرات أقيت على طلببة سنة ثانية ماستر علوم إدارية، جامعة الإخوة منتوري-قسنطينة 1-، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، الجزائر، 2021 ص10.

الفصل الثاني: تكوير الخدمات العمومية الذكية

ثانيا - معيار المجانية النسبية:

بما أن الخدمة العمومية هدفها تحقيق المصلحة العمومية فمن المعايير التي تقوم عليها هذه الخدمة معيار المجانية النسبية، الذي لطالما ارتبط مفهومه بالخدمة العمومية الذكية. غير أنه وبسبب التطورات أصبحت معظم نفقات الدولة تتفق لتلبية الطلب الاجتماعي والحاجات العامة وذلك لضمان رفاهية المواطن أو المستفيد من الخدمة، والمجانية النسبية تختلف حسب نوع الخدمة العمومية المقدمة فهناك عدة أنواع من الخدمة العمومية مثل: الخدمة العمومية المجانية.

الخدمة العمومية غير المدعمة، الخدمة العمومية المدعمة، والتي تختلف بحسب نوع الخدمة وطبيعة المرفق الذي يسهر على تقديمها.

فإذا كانت خدمات تقدمها المرافق الصناعية والتجارية فتكون بمقابل، أما إذا كانت خدمات إدارية فالخدمة تخضع للمجانية النسبية وتكون مقابل رسوم.¹

ويعني معيار المجانية النسبية أن تشغل المصلحة العمومية دون مقابل إذا كانت الخدمة المقدمة مجانية أما إذا كانت المجانية نسبية فتكون بمقابل بسيط عبارة عن رسوم.²

المطلب الثاني: تأثير الأخلاقية على جودة الخدمات العمومية الذكية

يعد تبني أخلاقيات الإدارة امتداد لتطبيق مبادئ الشريعة الإسلامية التي تعتبر الأخلاق سببا وجيها لتطوير الحضارات والأمم،³ وترتبط أخلاقيات الأعمال بسلوكيات الأفراد في نشاطاتهم العملية المختلفة، فالأخلاق الشخصية قد تؤثر على الأخلاق الخدمة المقدمة سلبا في حالة غيابها وإيجابا من ناحية تحسين جودة الخدمة العمومية الذكية.⁴ إن الإسلام منذ القديم من خلال القرآن الكريم والأحاديث

¹ - شيبوتي راضية، مرجع سابق ص9.

² - رفاع شريفة، مرجع سابق، ص14.

³ - سارة زرقوط، مرجع سابق، ص43.

⁴ - صدام محمود، علي ابراهيم حسين، محمد حامد احمد، أثر المعايير الأخلاقية للمحاسب الإداري في جودة معلومات التقارير المالية دراسة حالة على عينة من المحاسبين في مدينة تكريت، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد07، المجلد2011، ص407.

الفصل الثاني: تكوير الخدمات العمومية الذكية

والسيرة النبوية الشريفة قد أرسى أسس السلوك الإنساني وفق الكثير من مبادئ الجودة المتمثلة في المساواة والعدل و التكافل.¹

حيث سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف جودة الخدمات العمومية الذكية وأبعادها

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمات العمومية الذكية

لقد عرفت المنظمة الدولية للمعايير (ISQ) الجودة وهي: "مجملة السمات والخصائص للمنتج أو للخدمة والتي تجعله قادرا على تلبية الاحتياجات المصرح بها أو الضمنية".² وعرفت جودة الخدمة العمومية كذلك على أنها "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة".

ولقد أعطيت للجودة أهمية كبيرة وخاصة في المؤسسات العمومية، من أجل تحقيق التطور والنمو، لذلك يجب على المنتفعين من الخدمة ومقدمي الخدمة العمومية الذكية التعاون معا لتحسين الخدمة المقدمة.³

وتعرف جودة الخدمات الذكية بأنها فاعلية الخدمة الذكية ومقدرتها على تحقيق أهدافها، ومدى ملائمة الخدمة الذكية لرغبات المنتفعين منها وقدرتها على تلبية احتياجاتهم بتغيير المعلومات بسهولة مع سرعة الحصول على الخدمة وبجودة عالية.⁴ كذلك جودة الخدمات العمومية الذكية هي القدرة على تقديم الخدمات الإلكترونية بكفاءة وفعالية باستخدام العديد من الوسائل المواكبة للعصرنة مثل: الهاتف النقال، الأقمار الصناعية، الشبكات الإلكترونية، الانترنت.⁵

¹ - رباح الوافي، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2018-2019، ص92.

² - بلخير محمد ايت عودية، جودة الخدمة العمومية في الجزائر بين علم الإدارة العامة والقانون الإداري، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 05، 2019، ص73.

³ - رفيع شريفة، قاسمي عائشة، أثر استخدام إدارة العلاقة مع الزبون على جودة الخدمة العمومية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 02، المجلد 11، 2018، ص327.

⁴ - عماد احمد الدهيمات، جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين، رسالة ماجستير في الأعمال الإلكترونية، قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011، ص7.

⁵ - حسام قرني أحمد، دور أخلاقيات العمل عن بعد لدى العاملين في تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، المجلد 41، ص12.

الفصل الثاني: تكوير الخدمات العمومية الذكية

ومن هذه التعاريف نستنتج أن جودة الخدمة العمومية الذكية تختلف عن جودة الخدمة العادية، حيث يصعب وضع أسس ومعايير ثابتة لجودة الخدمة الشاملة ولكن يمكن الإشارة لعدد من المؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها لقياس مدى فعالية جودة الخدمة العمومية الذكية وتتمثل هذه المؤشرات في مايلي: -تزايد عدد المنتفعين من الخدمة العمومية الذكية.

- مدى التحسين المستمر في أنظمة الخدمة العمومية.
- وقت إنجاز الخدمة مقارنة بالخدمات العادية يكون في أسرع وقت ممكن.
- التقليل من الأخطاء عند تقديم الخدمة العمومية الذكية.¹

الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمات العمومية الذكية

تقاس جودة الخدمات العمومية الذكية حسب مدى تلبيةها وإشباعها لرغبات المنتفعين من هذه الخدمة من حيث توقيت وزمن ودقة الأداء والثقة والأمان ويمكن تحديد جودة الخدمة العمومية الذكية من خلال معرفة درجة رضا المنتفع من الخدمة العمومية الذكية عن أدائها.

وفي ضوء هذا التعريف يمكن أن نعرض أهم الأبعاد لقياس جودة الخدمة العمومية الذكية وذلك على النحو التالي:

أولاً- المصادقية:

وتتمثل في مدى صحة المعلومات التي يتحصل عليها المنتفعين من الخدمة العمومية الذكية من الموقع الإلكتروني، ويجب التأكد من صحة معلوماتها ومن أنها صادقة ومقدمة بطريقة قانونية ومستوفاة لكافة البيانات المطلوبة.²

¹- حورية قارطي، إيمان مداوي، دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، مجلة مجاميع المعرفة، المركز الجامعي تندوف معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، العدد04، المجلد03، 2017، ص238.

²- عبد الحق رايس، كريمة بن شريف، اثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراءCNAS، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، جامعة عمار تليجي بالأغواط، العدد 02، المجلد 06، 2022، ص153.

الفصل الثاني: تكوير الخدمات العمومية الذكية

ثانيا-الاستجابة:

ويقصد بها سرعة التفاعل لتقديم الخدمة في الوقت المناسب، مع الحرص على تقديم خدمات فورية للمنتفعين، والاستجابة لشكواهم والعمل على حل مشاكلهم.¹ وتعني كذلك توفير الإرشادات اللازمة للمنتفع عند استخدامه للخدمات العمومية الذكية.

رابعا- سهولة الحصول على الخدمة:

تتعلق بمدى الاستخدام الفعلي للخدمة الإلكترونية من طرف المنتفعين منها، كذلك سهولة استخدامها وسهولة الوصول إلى المعلومات.²

خامسا- الأمان:

يقيس هذا البعد مدى الثقة التي تمنحها إدارة الخدمات العمومية الذكية لمستخدميها ومدى شعورهم بالأمان،³ مع خلو الخدمة من الأخطار وما يثير رغبة المنتفع من الخدمة.

سادسا-الملموسية:

يشير هذا البعد إلى العناصر أو الشواهد المادية في تقديم الخدمة العمومية الذكية، والتسهيلات المادية مثل المباني والأجهزة والمعدات.⁴

الفرع الثالث: أهمية جودة الخدمات العمومية الذكية

إن تقديم الخدمات العمومية ذات جودة عالية ينتج عنه تحقيق الرضا للمنتفع من الخدمة، فلا يكفي معاملة المنتفع بصورة جيدة، ولا يكفي تقديم خدمات ذات جودة عالية وسعر معقول بدون توفير المعاملة الجيدة للمنتفعين من الخدمة العمومية الذكية، ونظرا لأهمية هذه

¹ - جغام سعاد، خالد محمد، بن شهرة محجوبة، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمات العمومية، مجلة مجاميع المعرفة، المركز الجامعي تندوف معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، العدد 04، المجلد 03، 2022، ص 51.

² - عماد احمد الدهيمات، مرجع سابق، ص 8.

³ - بثينة لقمان أحمد، تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبائن، مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العدد 109، المجلد 34، 2012، ص 37.

⁴ - محمود كامل عبد الفتاح الدرايع، الحوكمة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة. رسالة ماجستير، تخصص الإدارة العامة، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، 2021، ص 26-27.

الفصل الثاني: تكوير الخدمات العمومية الذكية

الخدمات هي أساس تطوير المجتمعات، كما أن الحصول على خدمة عمومية ذكية بالجودة المطلوبة هو أحد الحقوق الأساسية للإنسان.¹

جودة الخدمة العمومية الذكية لها تأثير كبير على تطوير هذه الخدمة، وإذا كانت الجودة عالية فهي تولد رضا المنتفع من الخدمة حيث لا يمكنه استبدال الخدمة العمومية الذكية بخدمة أخرى.² وقد أصبحت الجودة ذات أهمية كبيرة على مستوى الخدمات العمومية الذكية، فهي ذات أهمية كبيرة سواء بالنسبة للمرافق العمومية أو المنتفعين من الخدمات العمومية التي تقدمها، لذلك يجب الاهتمام بالجودة التي أصبحت معيار لتطوير الخدمات العمومية الذكية وسبيل للارتقاء بها، حيث تتجلى أهمية جودة الخدمات العمومية الذكية في إشباع رغبات المنتفعين منها والاستجابة لتوقعاتهم وتحقيق الرضا.³

المبحث الثاني: تحديات تطوير الخدمات العمومية الذكية

تهدف المرافق العامة إلى تطوير نوعية وجودة الخدمات العمومية وتوفيرها للمواطن بصورة أحسن، إلا أن الخدمة العمومية لازالت تعاني من تراجع مستواها وعدم كفايتها لتلبية حاجيات ومتطلبات المنتفعين منها.⁴ ولأن الخدمات العمومية تختلف من طابع إداري إلى طابع ثقافي إلى خدمات عمومية ذات طابع اقتصادي، إلا أن المرافق العامة تقدم خدمات عمومية ذكية ذات طابع إداري في مجملها من خلال إشباع المواطنين حاجاتهم والخدمات التي تقدمها، من خلا رقمنة السجلات الخاصة بالحالة المدنية، المصلحة البيومترية عن طريق

¹ - حمزة كواديك، مدى فعالية إدارة الجودة الشاملة في تحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية زعلوم التسيير، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت، العدد02، المجلد05، 2021، ص276.

² - Guebailia Hana، L'impact de la qualité des services sur la satisfaction des clients dans les entreprises algériennes. Mémoire de Master، sciences de gestion، Département des sciences de gestion، Faculté des sciences économiques et commerciales et sciences de gestion، Université du 08 mai 1945، Guelma، 2013-2014، p39.

³ - فطوم بعيرة، أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على جودة الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير عمومي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2020-2021، ص 96.

⁴ - سهام رابحي، مرجع سابق، ص66.

الفصل الثاني: تكوير الخدمات العمومية الذكية

الخدمات الذكية.¹ وقد تحولت الخدمة العمومية التقليدية إلى خدمة عمومية ذكية تعتمد شبكة الانترنت، وشبكات الاتصال وغيرها من الجوانب الفنية وكذلك اعتمدت على فكر إداري متطور وجودة عالية تستهدف تطوير الخدمة العمومية، بهدف تقديم خدمة عمومية ذكية بأعلى مستويات الجودة والإتقان.²

المطلب الأول: تكريس الجودة

تعتبر جودة الخدمة العمومية من أهم مجالات البحث خلال العقود القليلة الماضية، ويعد تحسين الخدمة العمومية ذو أهمية كبيرة خاصة في المرافق العامة، التي تسعى لتحقيق رضا المنتفعين من الخدمة.³ كما تجدر الإشارة هنا إلى أن الخدمة العمومية الذكية هي خدمة شأنها شأن الخدمات الأخرى، بما في ذلك الخدمات التقليدية مع فارق أساسي هو أنها خدمة على الشبكة، وهذا في ضوء مزايا الإنترنت سواء في عولمة الاتصالات وبرمجيات التطبيق والتشبيك أو الوسائط المتعددة التي تقدم في إطارها الخدمة العمومية الذكية.⁴ وفي هذا السياق سعت العديد من القطاعات العمومية الشروع في تطبيقات الخدمة العمومية الذكية مستهدفة الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.⁵ حيث يلجأ المواطنون في غالب الأحيان إلى

¹ - عبد الرؤوف عز الدين، فضيلة تواتي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير جودة الخدمات العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الوادي، المجلد 14، 2021، ص 57.

² - قادة دليلة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير عمومي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، 2017-2018، ص 101.

³ - Mohammed Hassan Alkhatib, Naira Yahiaoui, Ahmed Rawhy Awaja, Doaa Said Awaja, Service Quality by knowledge management capability in higher education institutions, Les Cahier du Cread, le centre de recherche en économie Appliquée pour le Développement, volume 38, 2022, p341.

⁴ - أحططاش نشيدة، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، مخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 08، المجلد 01، 2017، ص 443.

⁵ - رابحي بوعبد الله، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت - الجزائر، العدد 01، المجلد 04، 2020، ص 199.

الفصل الثاني: تكوير الخدمات العمومية الذكية

الإدارة العامة، لأنه لا يمكنهم الاستغناء عن الخدمات العمومية الذكية التي تقدمها سواء تعلق الأمر بالنقل أو الصحة أو الأمن أو التعليم وغيرها من الخدمات الأخرى.¹

الفرع الأول: تكريس الجودة في خدمات الاتصال السلكية واللاسلكية

ينص المرسوم التنفيذي رقم 20-179 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة البريد والمواصلات على مهام مديرية تطوير مجتمع المعلومات حيث تكلف هذه المديرية، بترقية التكوين لاستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وتطوير وترقية مراكز الإبداع في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.² وقد كرس المشرع الجزائري جودة خدمة الاتصالات السلكية واللاسلكية من خلال نص المادة 18 من القانون رقم 2000-03 الملغى المتضمن القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وتنص على " الخدمة العامة للاتصالات هو جعل تحت تصرف الجميع القدر الأدنى من الخدمة تتمثل في خدمة هاتفية ذات نوعية خاصة، وكذا بث وإرسال المكالمات المستعجلة وتقديم خدمات استعلاماتية وكذا دليل هاتفي للمشاركين، في شكل مطبوع أو إلكتروني وتزويد كامل التراب الوطني بالغرف الهاتفية المركبة على الأملاك العمومية، وهذا في إطار احترام مبادئ المساواة والاستمرارية والعمومية والقابلية للتكيف". حيث يتضح من خلال هذه المادة حرص الدولة على تقديم خدمة الاتصال السلكية واللاسلكية بجودة عالية مع الحرص على احترام مبادئ الخدمة العمومية الذكية وهذا ما يوضح تكريس الجودة في هذه الخدمات.³

مع التطورات التكنولوجية الحديثة والتطور التكنولوجي خاصة في قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، اصدر المشرع الجزائري القانون 04/18 المؤرخ في 10 ماي

¹ سهيلة بوخميس، دور الرقمنة في تكريس جودة الخدمات العمومية العمرانية، مجلة الحقوق والعلوم السياسية جامعة خنشلة، جامعة عباس لغرور خنشلة، العدد 01، المجلد 10، 2023، ص 199.

² المرسوم التنفيذي رقم 20-179، المؤرخ في 6 يوليو 2020، المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، جريدة رسمية عدد 40، ص 19.

³ انظر المادة 18 من المرسوم التنفيذي رقم 2000-03 المؤرخ في 5 أوت 2000، المتضمن القواعد العامة للبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، ج ر عدد 48 الصادرة في 6 أوت 2000، (ملغى).

الفصل الثاني: تكوير الخدمات العمومية الذكية

2018 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية. وقد جاء هذا القانون بالعديد من الضمانات التي لم ينص عليها القانون¹.03/2000.

الفرع الثاني: تكريس الجودة في الخدمات الصحية

عرفت منظمة الصحة العالمية OMS جودة الخدمات الصحية أنها " تقديم الأنشطة التشخيصية والعلاجية لكل مريض بشكل متجانس والذي يضمن أفضل النتائج في مجال الصحة وفقا للوضع الحالي لعلم الطب بأفضل تكلفة وبأقل المخاطر"، حيث يتضح لنا أن تكريس الجودة في الخدمات الصحية أهم ما تسعى إليه المنظمة العالمية للصحة.²

وقد شغل موضوع الخدمات الصحية اهتمام العديد من الدول في مجال تكريس جودة الخدمات الصحية، ومن بينها برنامج الولايات المتحدة الأمريكية أين وصلت بها الدراسات إلى ان الجودة تقلل من البيروقراطية وتزيد من مردود المنتفعين منها، ما يساهم في زيادة مستوى الثقة والرضا بالنسبة للمنتفعين أو المواطنين أو المرضى إذ تحققت احتياجاتهم ورغباتهم.³ وتكمن أهداف الدول من خلال تكريس الجودة في الخدمات الصحية في مايلي:

- تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية لتحقيق رضا المريض والمنتفع من الخدمة الصحية.
- تطوير وتحسين قنوات الاتصال بين المستفيدين من الخدمة وبين مقدميها.
- تمكين المنظمات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية.
- زيادة الطلب على هذه الخدمات الصحية المتطورة والحديثة.
- تحقيق مستويات إنتاجية أفضل، وترقية الخدمات الصحية.
- الرعاية الصحية المقدمة للمنتفعين من الخدمة هي الهدف الأساسي من تكريس الجودة.⁴

¹- القانون 04/18 المؤرخ في 10 ماي 2018 المتضمن تحديد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية، ج ر عدد 27 صادرة في 13 ماي 2018.

²- حسينة معمري، وهيبة غربي، أثر اخلاقيات الأفراد داخل المؤسسة في تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة، مجلة علوم الانسان والمجتمع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- جامعة بسكرة- الجزائر-، العدد04، المجلد11، 2022، ص159.

³- نزيهة زمورة، واقع جودة الخدمات الصحية في الجزائر بين الإنجازات والتحديات، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، مختبر البحث الامن في منطقة المتوسط جامعة باتنة1- الجزائر-، العدد01، المجلد11، 2022، ص45.

⁴- بن تريح بن تريح، عيسى معزوزي، أبعاد جودة الخدمات الصحية ودورها في تحقيق التميز، مجلة العلوم الادارية والمالية، جامعة الوادي- الجزائر-، العدد01، المجلد02، 2018، ص78-79.

الفصل الثاني: تكوير الخدمات العمومية الذكية

المطلب الثاني: المسؤولية القانونية للخدمات العمومية الذكية

يقصد بالأنظمة الذكية، كل أساليب الذكاء الاصطناعي المستخدم في المؤسسات والقطاعات كالقطاع الإداري والخدمات العمومية الذكية والتجارة الإلكترونية وغيرها، حيث أدى تطوير بعض القطاعات التي تستخدم الذكاء الاصطناعي في نشاطاتها إلى زيادة الطلب على أنظمتها فاكتمت كل مجالات الحياة الطب، التعليم، الأمن، الصحة... والجزائر كشخص ينتمي إلى المجتمع الدولي فإنها تسعى لمواكبة التطور لاسيما في المجال التكنولوجي. وهو ما يقابله بالضرورة العمل على تطوير منظومتها القانونية وفق ما يتلاءم مع المستجدات العلمية والتقنية.¹

وتعد الأجهزة الذكية إحدى صور الذكاء الاصطناعي ويتميز الأخير بأنه لو تطبيقات واسعة كما ذكرنا سابق.²

الفرع الأول: المسؤولية المدنية

تقضي القواعد العامة المتعلقة بالمسؤولية المدنية بأن كل فعل أيا كان يرتكبه الشخص بخطئه، ويسبب ضررا للغير يلزم من كان سببا في حدوثه بالتعويض،³ ويقصد بالمسؤولية المدنية، إلزام الشخص المسؤول بأداء تعويض للطرف المضرور في الحالات التي تتوافر فيها أركان هذه المسؤولية. حيث تنشأ المسؤولية المدنية عند الإخلال بالالتزام، فإذا كان مصدر الالتزام عقدا، فتحكمه المسؤولية العقدية، وإذا كان مصدره العمل غير المشروع فتحكمه قواعد المسؤولية التقصيرية.⁴

¹ - بلعباس أمال، مدى ملاءمة قواعد المسؤولية المدنية للتعويض عن أضرار النظم الذكية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، مركز الحقوق والعلوم السياسية بالمركز الجامعي بافلو، العدد 01، المجلد 06، 2023، ص 457-458.

² - ايناس مكي عبد نصار، الثغرات القانونية في المسؤولية المدنية الناشئة عن اضرار الاجهزة الالكترونية، مجلة القانون للدراسات والبحوث القانونية، جامعة ذي قار كلية القانون العراق، العدد 22، المجلد 22، 2021، ص 161.

³ - درار نسيم، واقع المسؤولية المدنية في المعاملات الإلكترونية، مذكرة الماجستير، تخصص قانون مسؤولية المهنيين، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2011-2012، ص 109.

⁴ - مجدولين رسمي بدر، المسؤولية المدنية الناشئة عن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التشريع الجزائري، رسالة ماجستير، تخصص قانون خاص، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2022، ص

الفصل الثاني: تكوير الخدمات العمومية الذكية

تقع المسؤولية المدنية على نوعين كما ذكرنا سابقا مسؤولية عقدية مصدرها عقد ومسؤولية تقصيرية مصدرها عمل غير مشروع وهما كما يلي:

أ- المسؤولية العقدية

تنشأ المسؤولية العقدية بوجه عام نتيجة إخلال أحد أطراف العلاقة العقدية بالالتزامات الواردة في العقد، سواء كانت هذه العقود الورقية أو الإلكترونية، في مجال العقود الإلكترونية نجد مقدم خدمات التصديق الإلكتروني يرتبط برابطة عقدية مع الموقع، وبموجب هذه الرابطة يلتزم مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني بالتصديق على التوقيع المقدم من قبل الموقع ولكي تقوم المسؤولية العقدية يجب توافر أركانها وهي: الضرر، الخطأ العقدي، والعلاقة السببية بين الخطأ والضرر.¹ وإن البحث عن مساءلة مقدمي الخدمات الذكية يعكس رغبة المشرع الحقيقية في إيجاد مسؤول محدد الهوية، ومؤشر لضمان الأضرار التي يسببها نشر مضمون إلكتروني غير مشروع. غير أن العدالة تقضي عدم المساءلة مقدمي الخدمات وحدهم، بل البحث عن المسؤول عن الضرر.²

ويمكن تطبيق هذا النوع من المسؤولية على بعض حالات استخدام الذكاء الاصطناعي، حيث تعتبر العلاقة عقدية مثلا، حالة تعاقد شركة تزويد المستشفيات بمعدات طبية متطورة مع مبرمج على شراء روبوت يجري عمليات جراحية، أو أن يشتري سيارة ذات قيادة آلية، أو روبا مثل بائع لهم، فهنا تكون العلاقة بين المشتري والبائع علاقة تعاقدية بموجب عقد البيع يترتب عليها أن أي إخلال ببنود العقد من قبل أحد الأطراف خضوع النزاع لأحكام المسؤولية العقدية.³

ب- المسؤولية التقصيرية:

تقوم المسؤولية التقصيرية إذا اخل شخص بالتزام يفرضه القانون والمتمثل بعدم الإضرار بالغير. وتتحقق المسؤولية التقصيرية في حالة وجود عقد بين مزود الخدمة والمنتفع

¹ - زهيرة عبوب، المسؤولية المدنية لمقدم خدمات التصديق الإلكتروني، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، مخبر البحث القانون الخاص المقارن جامعة حسبية بن بوعلي بالشلف، الجزائر، العدد02، المجلد06، 2020، ص430.

² - براء علي صالح محمد، المسؤولية العقدية لمزودي خدمات عبر الأنترنت دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، تخصص قانون خاص، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2020، ص31.

³ - مجدولين رسمي بدر، مرجع سابق، ص 38.

الفصل الثاني: تكوير الخدمات العمومية الذكية

من الخدمة، أو وجود عقد بينهما لكن تم فسخه، أو وجود عقد باطل، أو في حالة وجود عقد اقترن تنفيذه بغش أو خطأ جسيم، على أن ينتج هذا الإخلال ضرراً بالغير ولا تتحقق هذه المسؤولية إلا بتوافر أركانها الثلاثة وهي الفعل الضار والضرر والعلاقة السببية.¹

تبعاً لذلك، فإن أول عائق يقف أمام مساءلة الخدمة الذكية مدنياً، هو البحث عن مدى توافر الركن المادي للخطأ، لأن الخدمة الذكية كمصدر للضرر هي عبارة عن برمجيات قد تتصل بحامل مادي وقد لا تتصل به. مثلاً إذا اقترن الذكاء الاصطناعي بحامل مادي كسيارة ذكية فيمكن ان تصدر أفعاله في شكل ملموس، كما يمكن أن يكون له أثر غير مادي، فهذا الفعل غير ملموس مما يصعب قياسه بالمعايير المعروفة في القواعد التقليدية للمسؤولية المدنية.²

¹ - فلاح نصرت فليح الفليح، المسؤولية المدنية لمزود خدمات الدفع الإلكتروني، مذكرة ماجستير، تخصص قانون خاص، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2021، ص 108.

² - بلعباس أمال، مرجع سابق، ص 464.

الفصل الثاني: تكوير الخدمات العمومية الذكية

ملخص الفصل الثاني:

من خلال ما درسناه في هذا الفصل المتعلق بتطوير الخدمات العمومية الذكية يمكننا استخلاص ما يلي:

لقد بات من الضروري على كل الدول تطوير خدمات مؤسساتها العمومية وترقيتها، إذ أصبحت الخدمات العمومية الذكية بديل الخدمات العمومية القديمة، بسبب تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهو من أهم الطرق الفعالة والسريعة لتقديم الخدمات العمومية للمنتفع منها وتقريب الإدارة من المواطن.

لقد ساهمت الخدمات الذكية الالكترونية في تحسين مستوى الخدمات العمومية، حيث أصبح بإمكان المواطن الحصول على الخدمة بسرعة و ضمان الجودة العالية، حيث تم تكريس جودة الخدمات العمومية الذكية في العديد من المجالات كالتعليم والصحة والنقل.... ومن جهة أخرى تخضع الخدمات الذكية لمسؤولية مدنية قانونية سواء كانت تعاقدية أو تقصيرية.

الخاتمة

الخاتمة

لقد أحدثت التكنولوجيات الحديثة تغييرا جذريا في جميع الخدمات التي تقدمها الإدارة، وخاصة في مجال الخدمات العمومية التي تعتبر الركيزة الأساسية ومن أهم وظائف الدولة منذ نشأتها لغاية اليوم، وبما أن التطور التكنولوجي أو بالأحرى الرقمي دخل على جميع المجالات الاقتصادية والسياسية والإدارية أيضا من أجل مواكبة التطورات في مختلف دول العالم، كان يلزم إتباع استراتيجيات حديثة وخاصة في مجال الإدارة العمومية.

بعد التطورات الحديثة وفي ظل التحولات التكنولوجية الرقمية واستجابة للتطورات والمستجدات العالمية سعت الجزائر جاهدة كغيرها من الدول لتحسين نوعية الخدمات العمومية التي تقدمها للمواطن، عن طريق إضفاء الجانب الإلكتروني في جميع المجالات وخاصة في مجال الخدمات العمومية وإستراتيجية الجزائر الإلكترونية لسنة 2013، وذلك كأداة لترقية مهام مؤسسات الخدمات العمومية بغية تحقيق الصالح العام وتلبية حاجيات المواطنين، وبما أن مجال الخدمات العمومية يعد من أهم المجالات التي تسعى لتطوير المجتمعات بهدف تقديم أرقى الخدمات للمنتفعين من الخدمة العمومية في كل مكان وفي أسرع وقت وبجودة عالية، وذلك من خلال اعتماد الخدمات العمومية الذكية التي ساهمت في تحسين أداء الخدمات العمومية الكلاسيكية مع إتباع معايير تضبط أخلاقية الخدمة العمومية.

من أهم مظاهر اعتماد الجزائر للخدمات العمومية الذكية التوقيع الإلكتروني في الوثائق الإدارية، تحديث بطاقات الهوية والسياسة والبطاقة الرمادية وجواز السفر ببطاقات بيومترية...، وذلك لتكريس جودة الخدمة العمومية الذكية ومن خلال هذه الدراسة نستخلص بع النتائج، كما ارتأينا تقديم بعض التوصيات.

أ- النتائج المستخلصة:

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية.

- 1- التطور التكنولوجي أدى إلى تطوير الخدمات العمومية واعتماد الجزائر للخدمات العمومية الذكية لتلبية تطلعات مواطنيها.
- 2- تعتبر الرقمنة أساس التوجه نحو الخدمات العمومية الذكية.
- 3- تسمح الخدمة العمومية الذكية بتوفير الجهد والوقت مع سهولة الحصول على الخدمة مع ضمان الجودة العالية.
- 4- تحسين جودة الخدمة العمومية الذكية عن طريق تحديث هياكل الإدارة العمومية الذكية.

الخاتمة

- 5- تطبيق الخدمة العمومية الذكية يؤدي إلى القضاء على مظاهر الفساد الإداري كالرشوة والاختلاس والوساطة والمحسوبية.
 - 6- تقوم الخدمة العمومية الذكية على عدة معايير أخلاقية وتتجلى في الشفافية، الملائمة، المساواة.
 - 7- من أهم الإنجازات التي انتهجتها الجزائر في الإدارة الذكية الهوية البيومترية، جواز السفر البيومتري.
 - 8- مساهمة المنصات الرقمية في تقريب الإدارة من المواطن مع تسهيل الحصول على الخدمة.
 - 9- يترتب عن استخدام الخدمات العمومية الذكية مسؤولية قانونية بما أن لها عدة مخاطر.
 - 10- للجودة دور كبير في ترقية وتحسين الخدمات العمومية الذكية.
 - 11- الغرض من تطوير الخدمة العمومية في الجزائر هو مواكبة التطورات ومحاولة تلبية حاجيات المنتفعين من الخدمة.
 - 12- مساهمة مشروع الجزائر الذكية لسنة 2018 في تطوير الخدمات العمومية الذكية
- ب- التوصيات المقترحة:**

- 1- إصدار قوانين وتشريعات لتطوير الخدمات العمومية الذكية في الجزائر.
- 2- توعية طالبي الخدمة والمنتفعين منها بمزايا الخدمة العمومية الذكية التي يقوم بها القطاع الإداري.
- 3- توفير الانترنت ذات التدفق السريع داخل كل المرافق العمومية لضمان جودة الخدمات العمومية الذكية.
- 4- يجب على الإدارة العمومية تكييف هيكلها والإصلاح الإداري لتحسين الخدمة العمومية الذكية في الجزائر.
- 5- تحسين مستوى الخدمة العمومية الذكية وفق المعايير الدولية.
- 6- حل المشاكل التي تعيق تطوير وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر.
- 7- تطبيق الرقمة في كافة المؤسسات العمومية واستخدامها في جميع المعاملات التجارية.
- 8- ضرورة وضع عقوبات صارمة في حالة استخدام الخدمات العمومية الذكية في غير صالح المنتفع منها.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع

ا. المصادر:

أولاً: النصوص القانونية:

أ- الدستور:

1- دستور الجمهورية الجزائرية الشعبية، المؤرخ في 06 مارس 2016، المعدل والمتمم سنة 2020،
الجريدة الرسمية، عدد 82، الصادرة بتاريخ 30 ديسمبر 2020، ص 12.

ب- القوانين:

1- القانون 04/18 المؤرخ في 10 ماي 2018 المتضمن تحديد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية، ج ر عدد 27 صادرة في 13 ماي 2018.
2- القانون رقم 05-18 المؤرخ في 24 شعبان 1439 الموافق 10 مايو 2018 المتعلق بالتجارة الالكترونية، جريدة رسمية عدد 28، المؤرخة في 16 ماي 2018.

ج- الأوامر

1- الأمر رقم 03-11 مؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض، المتمم بالأمر رقم 10-04،
الجريدة الرسمية عدد 52 الصادرة بتاريخ 27 أوت 2003.
2- الأمر رقم 05-06 المؤرخ في 23 أوت 2005، المتعلق بمكافحة التهريب، المعدل والمتمم،
لجريدة رسمية، عدد 59، 2005.

د- المراسيم

1. المرسوم رقم 88-131، الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، المؤرخ في 04 جويلية 1988،
الجريدة الرسمية رقم 27.
2. المرسوم التنفيذي رقم 2000-03 المؤرخ في 5 أوت 2000، المتضمن القواعد العامة للبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، ج ر عدد 48 الصادرة في 6 أوت 2000، (ملغى).
3. المرسوم التنفيذي رقم 20-179، المؤرخ في 6 يوليو 2020، المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، جريدة رسمية عدد 40.

هـ- الإتفاقيات الدولية:

1. قرار الجمعية العامة، المؤرخ في 10 ديسمبر 1948، الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.

قائمة المصادر و المراجع

II. المراجع:

أولاً: المؤلفات

أ - باللغة العربية:

- 1- أمجد حمدان الجهني، المسؤولية المدنية عن استخدام الغير مشروعة لبطاقة الدفع الإلكتروني، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010.
- 2- أحمد عبد العليم العجمي، نظم الدفع الإلكتروني وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2013
- 3- حجاج العربي، الخدمة العمومية واليات ترفيتها في الإدارات الحكومية مقاربات نظرية تجارب محلية وعالمية، مركز المدار المعرفي للأبحاث والدراسات، الجزائر، 2020.
- 4- حسين محمد الحسن، " الإدارة الإلكترونية". المفاهيم، الخصائص، المتطلبات"، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011
- 5- محمد أحمد سمير، " الإدارة الإلكترونية"، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2020.
- 6- محمد نصر مهينا، تحديث في الإدارة العامة والمحلية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2005.
- 7- محمد سعيد جعفر، مدخل إلى العلوم القانونية الوجيز في نظرية القانون، دار هومة، الجزائر، 1999
- 8- محمد سعيد نمر، الاتجاهات الحديثة والتكنولوجيا في الإدارة العامة الحكومة الإلكترونية، ناشرون وموزعون، 2018 .
- 9- نبراس محمد جاسم الأحبابي، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2018.
- 10- نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الاعمال في شركات الأعمال، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- 11- سيف سويدي، صناعة المنصات الرقمية، دار النشر منصة أريد، كوالالمبور، ماليزيا، 2020.
- 12- عباس ناجي حسن، الوسائط المتعددة في الإعلام الإلكتروني، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.

قائمة المصادر و المراجع

- 13- عبد الرحمان توفيق، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، مصر، 2007.
- 14- علاء عبد الرزاق السالمي السيلطي، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.

ثالثاً: الأطروحات و المذكرات الجامعية:

أ - أطروحات الدكتوراه:

1. بن نعوم عبد اللطيف، دور التسيير العمومي الجديد في ترقية التنمية المحلية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجيلالي ليابس، سيدي بلعباس، 2021.
2. كمال فار، الاتصال المؤسسي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص الاتصال المؤسسي، قسم علوم الاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، 2017-2018.
3. سهام رابحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة محلية، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة-1، 2018-2019.
4. عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، عيسى ياحة، تخصص علوم اقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006-2007.
5. فطوم بعيرة، أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال على جودة الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير عمومي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2020-2021.
6. قادة دليلة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير عمومي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر3، 2017-2018.

قائمة المصادر و المراجع

7. رباح الوافي، أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2019.
8. رفاع شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تحت إشراف عبد المجيد قدي، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008.

ب - مذكرات الماجستير:

1. براء علي صالح محمد، المسؤولية العقدية لمزودي خدمات عبر الأنترنت دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، تخصص قانون خاص، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2020.
2. درار نسيمية، واقع المسؤولية المدنية في المعاملات الإلكترونية، مذكرة الماجستير، تخصص قانون مسؤولية المهنيين، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2011-2012.
3. مجدولين رسمي بدر، المسؤولية المدنية الناشئة عن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التشريع الجزائري، رسالة ماجستير، تخصص قانون خاص، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2022.
1. مؤمن عبد السميع حسن الحلبي، جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017.
2. محمود كامل عبد الفتاح الدرايع، الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة. رسالة ماجستير، تخصص الإدارة العامة، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، 2021.
3. عماد احمد الدهيمات، جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين، رسالة ماجستير في الأعمال الإلكترونية، قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011.
4. فائزة عمايدية، مبدأ الشفافية في تنظيم الصفقات العمومية الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، تخصص قانون الإدارة العامة، قسم الحقوق، كلية العلوم السياسية والقانونية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2013.

قائمة المصادر و المراجع

5. فلاح نصرت فليح الفليح، المسؤولية المدنية لمزود خدمات الدفع الإلكتروني، مذكرة ماجستير، تخصص قانون خاص، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2021.

ج - مذكرات الماجستير:

1. الطاهر بوشناق، أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة المكتبات الجامعية، دراسة حالة، مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، يحي فارس، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة المدية، 2017-2018.

2. إيمان بعلول، بطاقات الدفع الإلكتروني كأداة لتحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية خلال جائحة كورونا، مذكرة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2020-2021، ص 25.

3. بحري أبو بكر، " تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية "، دراسة حالة، المؤسسة العمومية الاستشفائية، شعبان حمدون، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة أوبوكر القايد، تلمسان الجزائر، 2016.

4. زبير إلياس، شويحة محمد، الإطار القانوني لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الدولة والمؤسسات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة زيان عاشور، الجلفة: 2020-2021.

5. حمزة نعامي، الخدمة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تنظيم سياسي وإداري، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة غرداية، 2020-2021.

6. طلاش فريد، أبجري عبد النور، أزمة الخدمة العمومية في ظل الانتظام الإداري الجزائري من 2010 إلى 2019، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2019.

7. يسمينة مرشدي، ابتسام بورديم، ترشيد الخدمة العمومية بالجامعات المحلية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص حوكمة محلية وتنمية سياسية واقتصادية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2014-2015.

8. عبد الرؤوف سلطان، محمد أيمن بوسليت، أثر تحسين الخدمة العمومية على المواطن، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص قانون اداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2021/06/22.

قائمة المصادر و المراجع

9. عزوز مريم دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص الإدارة المحلية، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2020.
10. رضا خلاف، ماسينيسا علاوة، فعالية الاتصال المؤسساتي في عصر المنصات الرقمية، مذكرة ماستر، تخصص علوم الإعلام والاتصال، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021-2022.
11. شابو نور الهدى، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إتصال وعلاقات، قسم العلوم الانسانية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021 .
12. تارقي بونس، " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية "، رسالة ماستر، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية، وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016-2017.
13. تبناني أمل، سعدة، واقع ومستقبل التجارة الالكترونية في الجزائر، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2019/2020.
14. خليل حسناء، المرفق العام بين ضرورة التحديث وتحديات الواقع القانوني الجديد، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون اداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014-2015.

ثالثا: المقالات العلمية:

1. إبراهيم بختي، الأنترنت في الجزائر، مجلة المعلومات العلمية والتقنية، مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، العدد02، المجلد12، جامعة ورقلة، 2002.
2. أحططاش نشيدة، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية الذكية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، مخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 08، المجلد 01، 2017.
3. السعيد شريك، تنظيم وحماية البطاقات الإلكترونية في الجزائر، مجلة البيان للدراسات القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، الجزائر، العدد01، المجلد03، 2018.

قائمة المصادر و المراجع

4. ايناس مكي عبد نصار، الثغرات القانونية في المسؤولية المدنية الناشئة عن اضرار الاجهزة الالكترونية، مجلة القانون للدراسات والبحوث القانونية، جامعة ذي قار كلية القانون العراق، العدد22، المجلد22، 2021.
5. بالهامل محمد الفتاح، بن ورزق هشام، الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمات العمومية في الجزائر، مجلة البحوث العلمية في التشريعات، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، العدد01، المجلد11، 2021.
6. بلمهدي ابراهيم، مبدأ استمرارية المرفق العمومي في النظام القانوني الجزائري، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، بسكرة، 2016.
7. بلعباس أمال، مدى ملاءمة قواعد المسؤولية المدنية للتعويض عن أضرار النظم الذكية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، مركز الحقوق والعلوم السياسية بالمركز الجامعي بافلو، العدد01، المجلد06، 2023.
8. بلخير محمد ايت عودية، جودة الخدمة العمومية في الجزائر بين علم الإدارة العامة والقانون الإداري، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد05، 2019.
9. بن أعراب محسن، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر، المقنضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة الاداب والعلوم الاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، الجزائر، العدد 2، المجلد11، 2014.
10. بن تريح بن تريح، عيسى معزوزي، أبعاد جودة الخدمات الصحية ودورها في تحقيق التميز، مجلة العلوم الادارية والمالية، جامعة الوادي- الجزائر-، العدد01، المجلد02، 2018.
11. بنثينة لقمان أحمد، تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبائن، مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العدد 109، المجلد34، 2012.
12. جمال كويل، أبو بكر سناطور، دور المنصات الرقمية في دعم التعلم الجامعي من بعد في ظل انتشار جائحة كوفيد19 منصة موودل بجامعة سطيف، مجلة البحث في تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، الجزائر، العدد01، المجلد11، 2021.
13. جغام سعاد، خالدي محمد، بن شهرة محجوبة، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمات العمومية، مجلة مجاميع المعرفة، المركز الجامعي تندوف معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، العدد04، المجلد03، 2022.
14. وهيبة بلباقي، مديحة الفحلة، مبدأ الشفافية في تسيير الشؤون العامة الإدارية، مجلة الحقوق والحريات، المجلد10، 2022.

قائمة المصادر و المراجع

15. زهيرة عبوب، المسؤولية المدنية لمقدم خدمات التصديق الإلكتروني، مجلة الدراسات القانونية المقارنة، مخبر البحث القانون الخاص المقارن جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، العدد02، المجلد06، 2020.
16. حورية قارطي، إيمان مداوي، دراسة أثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، مجلة مجاميع المعرفة، المركز الجامعي تندوف معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، العدد04، المجلد03، 2017 .
17. حمزة كواديك، مدى فعالية إدارة الجودة الشاملة في تحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية زعلوم التسيير، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت، العدد02، المجلد05، 2021.
18. حسام قرني أحمد، دور أخلاقيات العمل عن بعد لدى العاملين في تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، المجلد41، 2021.
19. حسينة معمري، وهيبه غربي، أثر اخلاقيات الأفراد داخل المؤسسة في تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة، مجلة علوم الانسان والمجتمع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- جامعة بسكرة- الجزائر-، العدد04، المجلد11، 2022.
20. مالح صورية، مبدأ المساواة أمام الأعباء العامة كأساس قانوني للمسؤولية الإدارية دون خطأ، مجلة القانون العام الجزائري والمقارن، المجلد الرابع، 2018.
21. محمد عبد الحفيظ المناصير، النظام القانوني لعقد العمل عن بعد (دراسة في القانون المقارن)، بحث منشور بمجلة دراسات علوم الشريعة والقانون، الجامعة الأردنية، الأردن، العدد01، المجلد46، 2019.
22. نزيهة زمورة، واقع جودة الخدمات الصحية في الجزائر بين الإنجازات والتحديات، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، مختبر البحث الامن في منطقة المتوسط جامعة باتنة1- الجزائر-، العدد01، المجلد11، 2022.
23. سارة زرقوط، دور أخلاقيات الإدارة في تكريس الشفافية اللازمة لتحسين الخدمة العمومية، مجلة
24. المقاولاتية والتنمية المستدامة، المجلد 03، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، 2021.

قائمة المصادر و المراجع

25. سهيلة بوخميس، عصرنة الإدارة العمرانية في الجزائر، البطاقة الوطنية للتعمير والمخالفات المتعلقة بها نموذجا مجلة الدراسات القانونية والسياسية، جامعة عمار ثليجي الأغواط، الجزائر، العدد07، المجلد2018، 2018.
26. سهيلة بوخميس، يزيد بوحليط، نظام البطاقة الوطنية كآلية لتسيير الإدارة المحلية في الجزائر مجلة هيرودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، العدد01، المجلد07، 2021-2023.
27. سهيلة بوخميس، دور الرقمنة في تكريس جودة الخدمات العمومية العمرانية، مجلة الحقوق والعلوم السياسية جامعة خنشلة، جامعة عباس لغرور خنشلة، العدد01، المجلد 10، 2023.
28. سماح عبد الفتاح عطية عفيفي، الحماية القانونية لعمال المنصات الرقمية، الشريعة والقانون، كلية الدراسات الإسلامية والعربية بنات القاهرة، جامعة الأزهر، العدد 37، المجلد 1، لسنة 2022.
29. عبد الحق رايس، كريمة بن شريف، اثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراءCNAS، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، جامعة عمار ثليجي بالأغواط، العدد 02، المجلد 06، 2022.
30. عبد الرؤوف عز الدين، فضيلة تواتي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير جودة الخدمات العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الوادي، المجلد14، 2021.
31. عقيلة جعجع فطيمة بن سنوسي، مبدأ المساواة أمام المرفق العام الإلكتروني، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد15، 2022.
32. عرابة الحاج، زرقون محمد، عصرنة نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر، تجربة بطاقة الشفاء، مجلة الباحث الاقتصادي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سكيكدة، الجزائر، العدد02، المجلد02، 2014.
33. صدام محمود، علي ابراهيم حسين، محمد حامد احمد، أثر المعايير الأخلاقية للمحاسب الإداري في جودة معلومات التقارير المالية دراسة حالة على عينة من المحاسبين في مدينة تكريت، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد07، المجلد04، 2011.
34. قديد ياقوت، بن عيسى إلهام، عراقيل تقديم الخدمة العمومية وأساليب الارتقاء بها، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد08، الجزائر، 2018.
35. رابحي بوعبد الله، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي أحمد بن يحي الوشريسي تيسمسيلت- الجزائر، العدد 01، المجلد 04، 2020.
36. ربيع نصيرة، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد 08، الجزء 02، جامعة عباس لغرور، خنشلة، 2017.
37. رفاع شريفة، قاسمي عائشة، أثر استخدام إدارة العلاقة مع الزبون على جودة الخدمة العمومية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 02، المجلد 11، 2018.

قائمة المصادر و المراجع

38. شليحي الطاهر، قرينعي ربيعة، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مجلة افاق علوم الإدارة والاقتصاد، الجزائر، العدد02، المجلد03، 2019.
39. شريف الشريف، مبدأ الشفافية في العقود الإدارية كألية للحد من الفساد الدولي، مجلة الاجتهادات للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي لتامنغست، الجزائر، 2013.
40. غالم إلهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل للإصلاح الإداري أسس نظرية واليات التطبيق تجربة الجزائر، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، العدد2، المجلد5، سنة2018.

رابعاً: المواقع الإلكترونية

- بطاقات الدفع والسحب الآلي في الجزائر، عن الموقع:
<http://form.univbiskra.net/index.php?topicà2450> - مجدي محمد يونس، التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي عن طريق الموقع الإلكتروني www.newduc.com، تاريخ النشر 26/01/2016.

المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- Mohammed Hassan Alkhatib، Ncira Yahiaoui، Ahmed Rawhy Awaja، Doaa Said Awaja، Service Quality by knowledge management carability in higher education institutions، Les Cahier du Cread، le centre de recherche en économie Appliquée pour le Développement، volume38، 2022.
- 2- Guebailia Hana، L'impact de la qualité des services sur la satisfaction des clients dans les entreprises algériennes، Mémoire de Master،sciences de gestion، Département des sciences de gestion، Faculté des sciences économiques et commerciales et sciences de gestion،Université du 08 mai 1945، Guelma، 2013-2014.

الفهرس

ملخص المذكرة

الفهرس

1.....	مقدمة
6.....	الفصل الأول: تأسيس الخدمات العمومية الذكية
6.....	المبحث الأول: التأسيس القانوني للخدمات العمومية الذكية
6.....	المطلب الأول: تنظيم وتسيير الخدمات الرقمية
7.....	الفرع الأول: مضمون المنصات الرقمية
9.....	الفرع الثاني: أصناف المنصات الرقمية
10.....	المطلب الثاني: تسيير وتنظيم البطاقات الوطنية الذكية:
10.....	الفرع الأول: مفهوم البطاقة الوطنية:
12.....	الفرع الثاني: البطاقات الإلكترونية:
16.....	المبحث الثاني: التأسيس الهيكلي للخدمات العمومية الذكية
16.....	المطلب الأول: أصناف الهياكل الذكية
16.....	الفرع الأول: الحكومة والتجارة الإلكترونية
17.....	الفرع الثاني: الصحة والتعليم والنشر الإلكتروني
20.....	المطلب الثاني: مجالات الخدمات العمومية الذكية
20.....	الفرع الأول: من حيث طبيعة الخدمة المقدمة
21.....	الفرع الثاني: من حيث نشاط الخدمة المقدمة
22.....	الفرع الثالث: من حيث طبيعة تحمل التكلفة
23.....	خلاصة الفصل:
25.....	الفصل الثاني: تطوير الخدمات العمومية الذكية
26.....	المبحث الأول: التوجه نحو أخلاقية الخدمات العمومية الذكية

ملخص المذكرة

26.....	المطلب الأول:معايير أخلاقية الخدمات العمومية الذكية
27.....	الفرع الأول: معيار المساواة.....
28.....	الفرع الثاني: معيار التطور والتكيف.....
29.....	الفرع الثالث: معيار الملائمة والاستمرارية.....
31.....	الفرع الرابع: معيار الشفافية و الفعالية.....
32.....	الفرع الخامس: معيار الشمولية والمجانبة النسبية.....
33.....	المطلب الثاني: تأثير الأخلاقية على جودة الخدمات العمومية الذكية
34.....	الفرع الأول: تعريف جودة الخدمات العمومية الذكية
35.....	الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمات العمومية الذكية
36.....	الفرع الثالث: أهمية جودة الخدمات العمومية الذكية
37.....	المبحث الثاني: تحديات تطوير الخدمات العمومية الذكية
38.....	المطلب الأول: تكريس الجودة.....
39.....	الفرع الأول: تكريس الجودة في خدمات الاتصال السلوكية واللاسلكية
40.....	الفرع الثاني: تكريس الجودة في الخدمات الصحية
41.....	المطلب الثاني: المسؤولية القانونية للخدمات العمومية الذكية
41.....	الفرع الأول:المسؤولية المدنية.....
44.....	ملخص الفصل الثاني:
46.....	الخاتمة.....
49.....	المصادر والمراجع:.....
60.....	الفهرس.....

ملخص المذكرة

ملخص المذكرة:

إن الهدف الأساسي من دراسة هذا الموضوع هو دراسة أهمية الخدمة العمومية الذكية في الآونة الأخيرة، حيث أن هذا الموضوع أصبح محل اهتمام كبير، فقد سعت العديد من الدول للتحديث الخدمات العمومية وترقيتها لتصبح مواكبة للعصرنة وقد تبنتها الجزائر في مشروع الجزائر الإلكترونية لسنة 2013، حيث تعتبر الخدمات العمومية الذكية آلية فعالة لتلبية حاجيات المنتفعين منها وكسب ثقتهم.

ولضمان جودة الخدمات العمومية الذكية يلزم تطوير وتحسين مستوى خدماتها مما يحقق علاقة وثيقة مع المنتفع من الخدمة، مع تحسين علاقة المواطن بالإدارة العمومية كذلك يلزم وضع قوانين وتشريعات تنظم الخدمات العمومية الذكية في الجزائر وتعمل على تطويرها.

كلمات مفتاحية: الخدمة العمومية الذكية، تطوير مستوى الخدمة، جودة، مشروع الجزائر الإلكترونية.

Summary :

The main objective of studying this topic is to study the importance of smart public service in recent times, as this topic has become a matter of great interest. Many countries have sought to modernize and upgrade public services to keep pace with modernity. Smart public services are an effective mechanism to meet the needs of the beneficiaries and gain their trust. In order to ensure the quality of smart public services, it is necessary to develop and improve the level of its services, which achieves a close relationship with the beneficiary of the service, while improving the citizen's relationship with public administration. It is also necessary to put in place laws and legislation that regulate and develop smart public services in Algeria.

Keywords: smart public service, developing the level of service, quality, e-Algeria project.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 08 ماي 1945
كلية الحقوق والعلوم السياسية



Khidma - DZ

الخدمات العمومية الذكية

مشروع لنيل شهادة مؤسسة ناشئة في إطار
القرار الوزاري 1275

بطاقة

حول فريق الإشراف وفريق العمل

1- فريق الإشراف

فريق الاشراف	
التخصص:	المشرف الرئيسي (01):
قانون عام معمق	بوخميس سهيلة

2- فريق العمل

الكلية	التخصص	فريق المشروع
الحقوق والعلوم السياسية	قانون عام معمق	الطالبة: بلقاسم كحلولي إيمان.

فهرس المحتويات

الفهرس

المحور الأول: تقديم المشروع

- 1- فكرة المشروع (الحل المقترح)
- 2- القيم المقترحة
- 3- فريق العمل
- 4- اهداف المشروع
- 5- جدول زمني لتحقيق المشروع

المحور الثاني: الجوانب الابتكارية

1- طبيعة الابتكارات

2- مجالات الابتكارات

المحور الثالث: التحليل الاستراتيجي للسوق

1- عرض قطاع السوق

2- قياس شدة المنافسة

3- الاستراتيجية التسويقية

المحور الرابع: خطة الانتاج والتنظيم

1- عملية الانتاج

2- عملية التموين

3- اليد العاملة

4- الشركات الرئيسية

المحور الخامس: الخطة المالية

1- التكاليف والأعباء

2- رقم الاعمال

3- جدول الحسابات والنتائج المتوقعة

4- خطة الخزينة

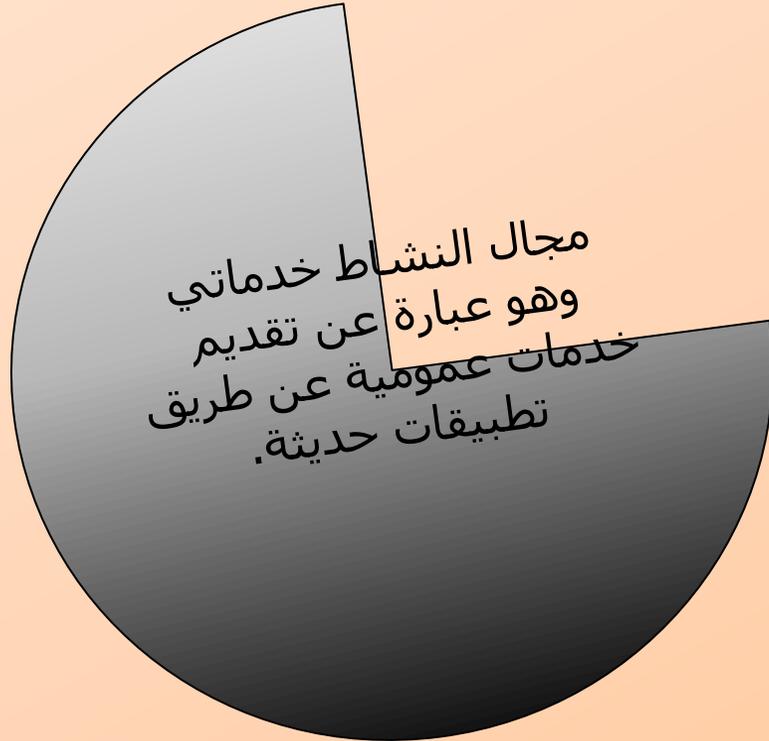
المحور السادس: النموذج الأولي التجريبي

المحور الأول:

تقديم المشروع

المحور الأول

تقديم المشروع



1- فكرة المشروع

-بدأت الفكرة عندما سمعت نساء عاملات يتحدثن في الحافلة عن معاناتهن وعدم التوفيق بين العمل خارج المنزل وفي المنزل ورعاية الأطفال، سمعت مشاكلهن وحاولت إقتراح بعض الحلول عليهن فأعجبتهن الحلول لذلك حاولت تطبيقها لمساعدتهن وتتمثل هذه الحلول في:

إيجاد من يساعدهن في الأعمال المنزلية لكن رفضن ذلك لعدم الشعور بالثقة والأمان.
إيجاد جليسات أطفال لرعاية الأطفال في حالة غياب الأم.

- وفي طريق بحثنا لمحاولة إيجاد الحلول وجدنا أن الرجال والنساء الذين يملكون سيارات وحافلات وشاحنات كذلك لديهم مشاكل في حالة تعطل سياراتهم في الطريق وعدم إيجاد ميكانيكي في ذلك الوقت.

✓ إقترحنا عليهم توفير ميكانيكي وكهربائي سيارات عند تعطل السيارة وفي مدة لا تتجاوز 15 دقيقة.

✓ طرحننا عليهم فكرة توفير عمال صيانة- سباك- في أسرع وقت ممكن.

- وفي المنازل كذلك في حالة تعطل الأنابيب وأنظمة إمداد المياه والصرف الصحي عدم إيجاد من يصلحها في أسرع وقت

✓ إقترحنا توفير ممرضات لخدمات الرعاية الصحية وللمسنين وذوي الإعاقة للبقاء معهم في أي وقت ورعايتهم.

- وفي حالة وجود مسنين في المنزل ولا يوجد من يساعدهم ولا يمكن تركهم في المنزل لوحدهم.

وبعد دراسة هذه المشاكل جيدا قررنا العمل على حلها وتوفير كل هذه الخدمات عن طريق تطبيق إلكتروني يتم عبره طلب الخدمة المستحقة وعند الطلب نحن بدورنا نقوم بوضع عقود عمل مع عمال صيانة ومعينات منزلية وجليسات أطفال، وممرضات، ميكانيكي. لتوفير الخدمات عن طريق التوسط بين العمال وطالبي الخدمة.

2- القيم المقترحة:

في مشروعنا يمكن أن تخلق القيمة المضافة من خلال

ما يلي:

- يعتبر مشروعنا خدمات عمومية مساعدة للعميل.
- يمكن لطلاب الخدمة الطلب عن طريق الاتصال بنا عبر التطبيق مباشرة.
- وقت الحصول على الخدمة يكون خلال 15 دقيق وبسرعة فائقة.
- طلب الخدمة بسهولة وبتكلفة أقل مع ضمان الثقة.
- عوضا من أن يستغرق العميل وقت أطول للبحث عن عمال نحن نوفرهم له بمجرد الطلب عبر تطبيق

3- فريق العمل:



الطالبة بلقاسم كحلوي إيمان طالبة متحصلة على شهادة ليسانس حقوق تخصص قانون عام معمق
قمت بدورات تدريبية في مجال:

التفكير التصميمي.

نموذج العمل التجاري.

إعداد عرض تقديمي للمشروع.

4- أهداف المشروع:



نسعى من خلال تطبيق مشروعنا أن نقدم
خدمات عمومية ذات جودة عالية للزبون
لإرضائه وكسب ثقته وذلك خلال الثلاث
سنوات الأولى
مع الوصول الى حصة سوقية تقدر ب 20
بالمئة من اجمالي الخدمات الذكية المقدمة
في الجزائر

5- جدول زمني لتحقيق المشروع:

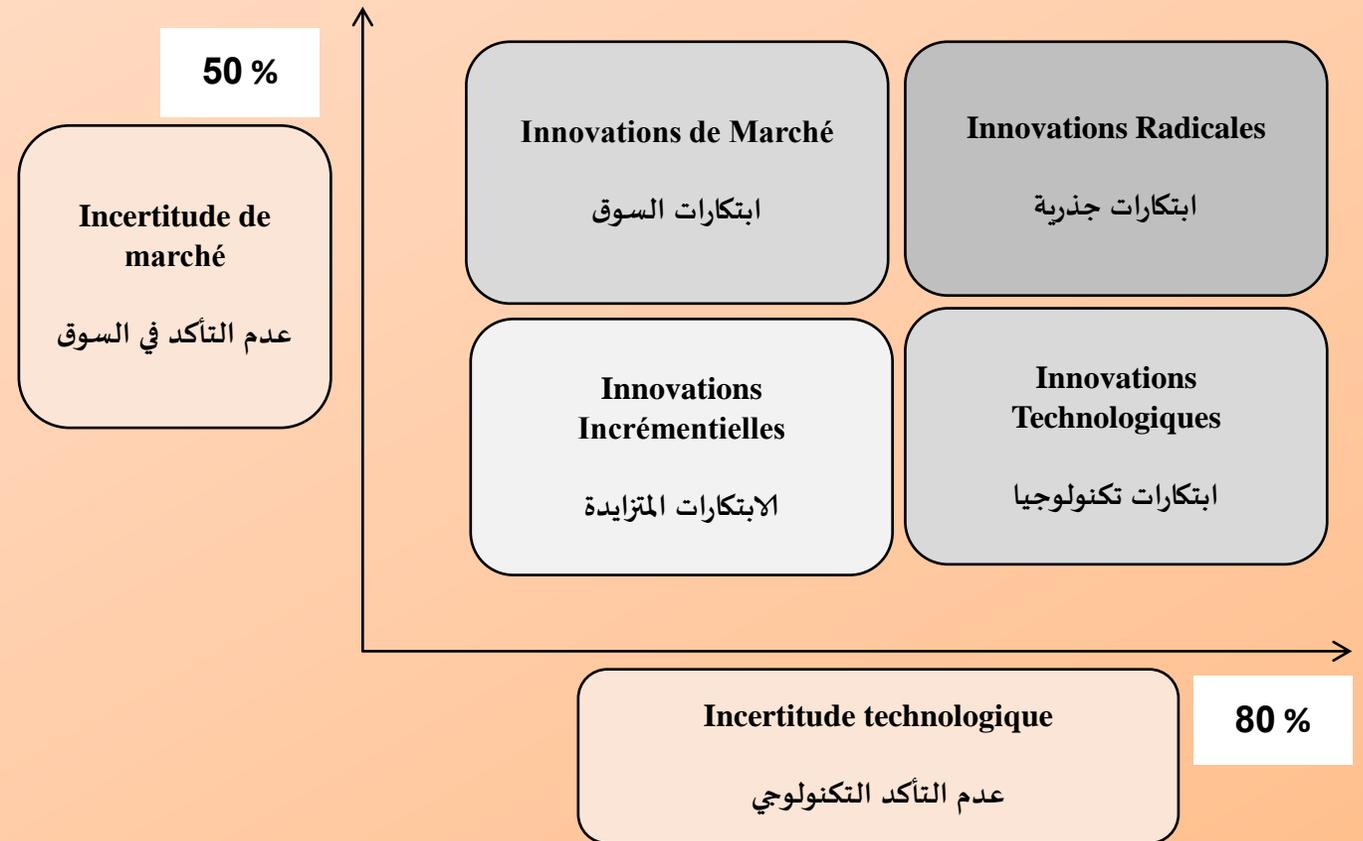
7	6	5	4	3	2	1		
							الدراسات الأولية اختيار مقر العمل وتجهيز العمال.	1
							طلب الأجهزة اللازمة	2
							بداية اختيار العمال	3
							كسب ثقة الزبائن
							التسويق للمشروع	ن
							بداية العمل

المحور الثاني:

الجوانب الابتكارية

1- طبيعة الابتكارات:

- الإبتكارات في مشروعى عبارة عن إبتكارات متزايدة بنسبة عشرة بالمئة.



2- مجالات الابتكارات:

تتمثل الجوانب الإبتكارية في مشروع
في كونه:
مشروع يعتمد على تقنيات حديثة
تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
يستهدف المشروع المجتمع الجزائري
ككل.
أول مشروع يجمع بين معظم الخدمات
التي تشكل عائق بالنسبة للمستخدم.

المحور الثالث:

**التحليل الإستراتيجي
للسوق**

1- عرض القطاع السوقى:

السوق المحتمل:

- هم النساء المحتاجات لمعينات منزلية.
- الذين تتعطل سياراتهم ولا يجدون مكنيكى.
- الأمهات اللاتي يحتجن جليسات أطفال.
- كبار السن المرضى الذين يحتاجون من يرعاهم.

السوق المستهدف:

- العاملات بصفة خاصة
- كبار السن (المرضى)
- الأمهات المنشغلات

لقد اخترنا هذه الشرائح لأنها محتاجة إلى هذه الخدمات كذلك لأنها أساس المجتمع

2- قياس شدة المنافسة:

أهم المنافسين في السوق الجزائرية
أغلبهم يملكون مؤسسات مصغرة
وشركات تضم المعينات والحراس وعمال
الصيانة وهم بالترتيب كما يلي:

Bricoula

Four Gm

ومن بين نقاط قوتهم معرفة السوق
الجزائري جيدا .

من بين نقاط ضعفهم عدم كسب ثقة
الزبون والأسعار الباهظة.

3- الاستراتيجيات التسويقية:

نعمد في تسويق مشرونا على الإشهارات التلفزيونية، والترويج عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي .
بالإضافة إلى اعتمادنا على تطبيق الكتروني للتواصل مع الزبائن .
تعتبر مؤسستنا أن كسب ثقة الزبون راس مالها لهذا تتيح لهم فرص تقديم اقتراحاتهم.



المحور الرابع:

خطة الإنتاج والتنظيم

1-عملية الإنتاج:

- تمر عملية الإنتاج بعدة مراحل وهي :
- تحميل التطبيق من طرف الزبون.
- ملاً إستمارة المعلومات.
- إختيار نوع الخدمة من طرف الزبون.
- الطلب عن طريق إختيار الوقت أو الإلتصال بنا.
- نقوم بالإلتصال بالعامل الموجود في أقرب مكان من الزبون.
- حصول الزبون على الخدمة في ظرف 15 دقيقة.



2- التمويين:

- شراء المواد الأولية مثل الكمبيوتر -الهاتف- تجهيزات المقر.
- تحديد طرق التسويق.
- تحديد سياسة الدفع عند الحصول على الخدمة.
- أتعامل مع عمال الصيانة وعاملات النظافة و الممرضات والمربيات.



3- اليد العاملة:

يمكن أن يخلق المشروع 80 منصب عمل مباشر و 50 منصب عمل

غير مباشر،

نحتاج في مشروعنا إلى :

- مبرمج و مطور تطبيقات.
- محاسب.
- مسوقين.
- العمال.



4- الشريكات الرئيسية:

أهم الشركات الأساسية التي يمكن أن تساعد في

انجاز وتقديم المشروع هي:

• العملاء هم أهم عنصر لإنجاح المشروع.

• الموردين.

• حاضنة الأعمال لجامعة 08 ماي 1945 قالة

المحور الخامس:

الخطة المالية

1- التكاليف والأعباء:

- التكاليف الأساسية تتمثل في المدخول من الخدمات.
- الاستثمارات
- الحصول على التمويل
- استرداد الأموال عن طريق العوائد

2- رقم الأعمال:

1	نموذج دراسة جدوى										
2	قائمة الدخل المتوقع للسنة الأولى										
3	9	8	7	6	5	4	3	2	1	الشهر	
4	70%	65%	65%	65%	60%	55%	55%	50%	50%	الطاقة الإنتاجية	
5	#REF!	33 600,00	31 200,00	31 200,00	31 200,00	28 800,00	26 400,00	26 400,00	24 000,00	24 000,00	الإيرادات
6	#REF!	1 680,00	1 560,00	1 560,00	1 560,00	1 440,00	1 320,00	1 320,00	1 200,00	1 200,00	خصم الترويج وعمولات البيع
7	#REF!	31 920,00	29 640,00	29 640,00	29 640,00	27 360,00	25 080,00	25 080,00	22 800,00	22 800,00	صافي الإيرادات
8	#REF!	7 840,00	7 280,00	7 280,00	7 280,00	6 720,00	6 160,00	6 160,00	5 600,00	5 600,00	قيمة المشتريات
9	66 000,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	الرواتب والأجور
10	72 000,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	الإيجارات
11	27 600,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	المصاريف الإدارية
12	#REF!	980,00	910,00	910,00	910,00	840,00	770,00	770,00	700,00	700,00	تكاليف المرافق والطاقة
13	225,00	210,00	195,00	195,00	195,00	180,00	165,00	165,00	150,00	150,00	تكاليف الصيانة وقطع الغيار
14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	إهلاك الأصول
15	#REF!	9 030,00	8 385,00	8 385,00	8 385,00	7 740,00	7 095,00	7 095,00	6 450,00	6 450,00	إجمالي التكاليف
16	#REF!	22 890,00	21 255,00	21 255,00	21 255,00	19 620,00	17 985,00	17 985,00	16 350,00	16 350,00	إجمالي ربح التشغيل
17	3 000,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	رسوم خدمة بنكية
18	#REF!	22 640,00	21 005,00	21 005,00	21 005,00	19 370,00	17 735,00	17 735,00	16 100,00	16 100,00	صافي الربح

3- خطة الخزينة:

5	4	3	2	1	الشهر
100%	90%	90%	70%	63%	الطاقة الإنتاجية
576 000,00	518 400,00	518 400,00	403 200,00	-	الإيرادات
28 800,00	25 920,00	25 920,00	20 160,00	-	خصم الترويج و عمولات البيع
547 200,00	492 480,00	492 480,00	383 040,00	-	صافي الإيرادات
134 400,00	120 960,00	120 960,00	94 080,00	-	قيمة المشتريات
66 000,00	59 400,00	59 400,00	46 200,00	-	الرواتب والأجور
72 000,00	64 800,00	64 800,00	50 400,00	-	الإيجارات
27 600,00	24 840,00	24 840,00	19 320,00	-	المصاريف الإدارية
16 800,00	15 120,00	15 120,00	11 760,00	-	تكاليف المرافق والطاقة
3 600,00	3 240,00	3 240,00	2 520,00	-	تكاليف الصيانة وقطع الغيار
25 000,00	25 000,00	25 000,00	25 000,00	-	إهلاك الأصول
345 400,00	313 360,00	313 360,00	249 280,00	-	إجمالي التكاليف
201 800,00	179 120,00	179 120,00	133 760,00	-	إجمالي ربح التشغيل
7 000,00	6 000,00	5 000,00	4 000,00	-	رسوم خدمة بنكية
194 800,00	173 120,00	174 120,00	129 760,00	-	صافي الربح
60,44%	53,72%	54,03%	40,26%	0,00%	صافي الربح/ التكاليف الاستثمارية
35,60%	35,15%	35,36%	33,88%	#DIV/0!	صافي الربح/ الإيراد السنوي المتوقع

المحور السادس:

النموذج التجريبي الأولي



نموذج العمل التجاري:

<p> الشركات الرئيسية</p> <ul style="list-style-type: none"> • مبرمجين • محاسب • سباكين • ممرضين • معينات منزلية • جليسات أطفال 	<p> الأنشطة الرئيسية</p> <ul style="list-style-type: none"> • تقديم خدمات الصيانة • تقديم خدمات الإعاقة المنزلية • تقديم خدمات شبه طبية <p> الموارد الرئيسية</p> <ul style="list-style-type: none"> • تطبيق يقدم خدمات الصيانة والإعاقة المنزلية والتمريض يساعد طالبي الخدمة 	<p> القيمة الأساسية</p> <ul style="list-style-type: none"> • تقديم خدمات ذكية • السعي لكسب راحة الزبون وثقته • مساعدة معظم شرائح المجتمع الذين بحاجة إلى مثل هاته الخدمات 	<p> العلاقات مع الزبائن</p> <ul style="list-style-type: none"> • علاقة ثقة • علاقة طويلة المدى <p> القنوات</p> <ul style="list-style-type: none"> • عن طريق التطبيق • عن طريق الإعلانات • عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي 	<p> الشركاء الأساسيون</p> <ul style="list-style-type: none"> • النساء العاملات • كبار السن المرضى • النساء اللاتي بحاجة لجالسات أطفال • الذين تتعطل سيارتهم
<p> هيكل التكاليف</p> <p>تكاليف أجور العمال والصيانة والتطبيق</p>	<p> مصادر الإيرادات</p> <p>عند الاستخدام وعن طريق العمولة</p>			

العملاق

التكاليف

12540000	تكاليف التعريف بالمنتج أو المؤسسة Frais d'établissement
12560000	تكاليف الحصول على العدادات (الماء - الكهرباء.....) Frais d'ouverture de compteurs (eaux-gaz-....)
2548000	تكاليف (التكوين - برامج الاعلام الالي المختصة) Logiciels, formations
3658000	Dépôt marque, brevet, modèle تكاليف براءة الاختراع و الحماية الصناعية و التجارية
2578900	Droits d'entrée تكاليف الحصول على تكنولوجيا او ترخيص استعمالها
8592000	Achat fonds de commerce ou parts شراء الأصول التجارية أو الأسهم
2000000	Droit au bail الحق في الإيجار
5640000	Caution ou dépôt de garantie وديعة أو وديعة تأمين
2457800	Frais de dossier رسوم ايداع الملفات
2100000	Frais de notaire ou d'avocat تكاليف الموثق - المحامي.....
2540000	Enseigne et éléments de communication تكاليف التعريف بالعلامة و تكاليف قنوات الاتصال
5400000	Achat immobilier شراء العقارات
6548000	Matériel de bureau تجهيزات المكتب
4560000	Stock de matières et produits تكاليف التخزين
1000000	trésorerie de départ التدفق النقدي (الصندوق) الذي تحتاجه في بداية المشروع.

24500	Assurances التأمينات
1500	Téléphone, internet الهاتف و الانترنت
245800	Autres abonnements اشتراكات أخرى
125400	Carburant, transports الوقود و تكاليف النقل
18000	Frais de déplacement et hébergement تكاليف التنقل و المبيت
15400	Eau, électricité, gaz فواتير الماء - الكهرباء - الغاز
25480	Mutuelle التعاضدية الاجتماعية
325000	Fournitures diverses لوازم متنوعة
2154000	Entretien matériel et vêtements صيانة المعدات والملابس