

الادارة الالكترونية كمدخل لتفعيل الخدمة العمومية في الجزائر

الدكتور : محبوب مراد

استاذ محاضر أكلية العلوم الاقتصادية

جامعة محمد حيضر / بسكرة

الملخص :

أصبح الاندماج في عصر المجتمع الالكتروني، والتكنولوجيا الرقمية أمرا ضروريا لتحسين العمل الإداري العمومي وزيادة كفاءته، هذا ما أدى إلى بروز مفهوم الادارة الالكترونية التي تعتبر تحديا أمام الحكومات والإدارات العمومية. والواقع أن المؤسسات والإدارات العمومية المعاصرة أصبحت تحتاج إليها لتتولى مهام تسيير مختلف وظائفها وأنشطتها وصولا إلى الأهداف الجديدة المنشودة بأكبر كفاءة وفعالية. حيث لم تعد نماذج الإدارة والأعمال التقليدية تصلح للبيئة المتنامية كما ونوعا، وبالتالي ف تطبيق الادارة الإلكترونية أصبح مطلب وضرورة لا غنى عنها لما تحقّقه من نتائج ايجابية في مجال تقديم الخدمة العمومية للمواطن الجزائري، خاصة في ظل تغير المفاهيم والتصورات بما يحقق رفاهية الإنسان و تقدمه.

الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية، الخدمة العمومية، قطاع العدالة.

تعد الإدارة الالكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث ادت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة الى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية ، باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية ، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من اهمها التزاحم والوقوف لطوابير طويلة امام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية، لذلك جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية على طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، ومن ناحية اخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة، واستخدام شبكة الانترنت في دعم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها وبينها وبين المواطنين.

ولهذا شرعت الجزائر في تطبيق بعض الخدمات الإلكترونية والتي مست العديد من القطاعات اهمها قطاع العدالة وذلك في اطار إصلاحه وعصرنته.

ونظرا لأهمية هذا الاصطلاح وحاجة المؤسسات العمومية إلى تطبيقه، سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية الإجابة على الإشكالية التالية:

كيف تساهم الإدارة الالكترونية في تفعيل الخدمة العمومية من خلال مجموع التطبيقات التي تتيحها ؟ وما واقع ذلك في قطاع العدالة بالجزائر؟

-أهمية الدراسة:

يكسب موضوع الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية أهمية بالغة انطلاقا من كون التحول نحو هذا الأسلوب هو أساس تفعيل الخدمة العمومية وتحسينها، فالإدارة الإلكترونية لا تقتصر على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم الخدمات لمواطنين، بل في إعادة آلية وهندسة وهيكلية الأنشطة والعمليات والإجراءات الإدارية ذاتها تدعياً للجودة التي تسعى لتحقيقها المؤسسات العمومية المختلفة.

-محاور الدراسة:

للإجابة على إشكالية بحثنا، سوف نتناول في هذه المداخلة المحاور الرئيسية التالية:

-المحور الأول: التأصيل النظري للإدارة الإلكترونية.

-المحور الثاني: الادارة الالكترونية كمدخل لتحسين الخدمة العمومية

-المحور الثالث: عصرنة قطاع العدالة صورة للتحول الالكتروني في مجال الخدمة العمومية في الجزائر

المحور الأول: التأصيل النظري للإدارة الإلكترونية.

يعد العصر الحالي هو عصر المعلومات والاتصالات نظراً للتطورات السريعة المتلاحقة في مجال زيادة قدرات وسائط تخزين المعلومات في ظل توفر انتشار استخدام شبكة المعلومات العالمية "الانترنت"، مما أدى إلى الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات، وترتب على ذلك التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية، فنشأ ما يعرف باسم الإدارة الإلكترونية التي تهدف إلى تقليص الإجراءات واختصارها، والسرعة في تنفيذها، مما يترتب عليها زيادة كفاءة الأداء.

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة، والتي ظهرت نتيجة للثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصالات، وتعرف بأنها "عبارة عن استخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المؤسسات ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة"¹.

وتعرف أيضا بأنها "عملية مكنته جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين السريع والدقيق للمهام والمعاملات.

وتشير الإدارة الإلكترونية إلى الإدارة التي عمادها استخدام الحواسيب وشبكات الانترنت والاكسترنات والانترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة وبعادلة عالية².

وكتعريف أشمل للإدارة الإلكترونية هي "إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.

2-دواعي التحول للإدارة الالكترونية:

هناك جملة من الدوافع التي تدعو إلى التحول إلى الادارة الإلكترونية أهمها:

*تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة بها.

*توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية، حيث أصبح المواطن أمامه معياراً عالمياً يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه من الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها.

* تنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال تقديم خدمات أسهل لاسيما في المجتمعات المتقدمة.

*التحولات الديمقراطية : وما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة.

*تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل و أسرع في الوصول إلى المعلومات، وقد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي.

*حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور وحديث³.

*الكفاءة في تقديم الخدمات العامة :فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تقليل الأخطاء، وتحسين الدخل وأيضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية.

*اللامركزية :هو هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة.

*السيطرة الإدارية :إن التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الإلكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة، وتوقع الخلل، وتتبع معاملات المواطنين، وتمنع احتكار الحكومة لصالح فئة معينة، وهذا ما يحقق تطورا اقتصاديا أسرع.

*زيادة مساهمة المواطنين: يطالب المدافعون عن الإدارة الإلكترونية بزيادة مساهمة المواطنين في الحكومة حتى تعطيتهم شعورا بالمشاركة في اتخاذ القرار، أما من جانب الحكومة فيمكنها الاتصال مع المناطق النائية والأقليات وإرسال واستقبال المعلومات.

*الشفافية :إن دعم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي، فالإدارة الإلكترونية تقلل من الرشاوى وتزيد من الشفافية السياسية، وتزيد من ثقة المواطنين بها⁴.

*التنمية الاقتصادية :فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يكون لديها دافع قوي للاتجاه نحو مشروع الحكومة الإلكترونية، هذا الأخير يحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات.

3-الفرق بين الادارة التقليدية والادارة الإلكترونية:

يكمن الفرق بين الادارة الإلكترونية والتقليدية أو الحقيقية في كيفية ومواصفات تقديم الخدمة مع المتعاملين، حيث يمكن القول أن الادارة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الادارة التقليدية، ويمكن ابراز بعض الأسس التي يتم اعتمادها للتفريق بين الادارة التقليدية والادارة الإلكترونية كالتالي⁵:

1-طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف:فالادارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة في مكان محدد، بينما الادارة الإلكترونية تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الإلكترونية.

2- طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل: الإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة، بينما الإدارة الإلكترونية تشير إلى انتفاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، حيث توجد أطراف التعامل معا وفي نفس الوقت على شبكات الاتصالات الإلكترونية.

3 - طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل: تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للحكومة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي، بينما في الإدارة الإلكترونية بالسرعة.

4- نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات: تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية، بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية.

5- مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية: توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية.

6- نطاق خدمة العملاء: توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقا لمواعيد عمل الإدارات الحكومية، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يوميا في الإدارة الإلكترونية.

7- مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية: تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن، بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي

4-عناصر الإدارة الالكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر⁶:

1-عتاد الحاسوب (Hardware): ويتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

2-البرمجيات (Software): وهى تعنى الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل: برامج البريد الالكتروني، قواعد البيانات، البرامج الحاسوبية، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة، أدوات تدقيق البرمجة.

3-شبكة الاتصالات (Communication Network) : هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترانت (Intranet)، الاكسترانت (Extranet) التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة وإدارتها الإلكترونية وشبكة الانترنت (Internet).

4-صناع المعرفة(Knowledge Workers): ويقع في قلب هذه المكونات، ويتكون من القيادات الرقمية، والمحللون للموارد المعرفية ، ورأس المال الفكري في المنظمة والمديرون .

المحور الثاني: الادارة الالكترونية كمدخل لتحسين الخدمة العمومية

باعتبار الخدمة العمومية تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العمومية- حكومة -والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية، فهي من ناحية تعد عملية تقوم على عدة عناصر منها المواطنين أو المستخدمين باعتبارهم طالبي الخدمة، وكذلك المعلومات التي تعد في الوقت الحالي أساسية بل وتعكس الجانب الحديث للخدمة العمومية، ومن ناحية ثانية تعد كنظام يتكون من أجزاء مستقلة، نظام تشغيل أو إنتاج خدمة، ونظام تسليم الخدمة.

1- مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية ومتطلباتها:

أ- مفهومها:

تعرف الخدمات العمومية الإلكترونية على أنها تلك الخدمات التي تقدم من خلال الإتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والمتمثل في الادارات العمومية والمستفيد منها (مواطن، قطاع الاعمال، الادارات العمومية الاخرى).

وهي أيضا تعرف في إطارها الواسع على أنها " تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية كالأنترنترنت"⁷.

ب-متطلباتها:

تشكل عملية التوجه بالمواطن وتحقيق أعلى مستويات الرضا لديه من خلال تزويده بخدمات ذات قيمة مضافة و ذات نوعية عالية ، الجوهر والأساس في مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية المتكاملة بشكل خاص ومفهوم التسويق الحديث بشكل عام.

وتأسيسا على ما تقدم وبغية توفير خدمة إلكترونية مفيدة ينبغي لمزودي الخدمات من ادارات عمومية جعل المسائل الآتية محل اهتمامهم⁸:

***وصف الخدمة الإلكترونية:** يجب وصف الخدمة الإلكترونية وتطبيقها وحتى استخدامها، بحيث تكون مرئية للمستفيد أي واضحة ودقيقة قدر المستطاع ، وهذا لا يتحقق من وصف دقيق وشامل للخدمة الإلكترونية، يكون المستفيد قادرا على فهمه واستيعابه.

***الإعلان عن الخدمة الإلكترونية:** يستطيع مزودو الخدمة الإلكترونية الإعلان عن خدماتهم والتعريف بأدق مواصفات كل خدمة معروضة لتمكين المستفيدين من اكتشافها و الوصول إليها والانتفاع بها.

***اكتشاف الخدمة الإلكترونية و انتقائها:** ينبغي للادارات العمومية تعريف المستفيدين بكيفية اكتشاف الخدمة الإلكترونية التي تلبي احتياجاتهم بأفضل صورة ممكنة , وهنا يلعب مزود الخدمة دور المسوق الخدمي الذي يعرف حاجات المستفيد ورغباته و يعمل باتجاه إشباعها وتحقيق أعلى مستويات الرضا لدى المستفيد.

***تركيبية الخدمة الإلكترونية:** تعني كيفية دمج الخدمات الإلكترونية لتكوين خدمات ذات قيمة مضافة ودرجة ثقة عالية بالإضافة إلى تحديد النماذج و اللغات القادرة على تحقيق تكامل خدمي، مع أتمتة عمليات الأعمال عبر التنظيم أيضا.

***تقديم الخدمة الإلكترونية وتسليمها:** تعد عملية الخدمة الإلكترونية وتسليمها من عناصر تحقيق الكفاءة في العمل الاداري و الأساس المرتكز عليه في مجال القيمة المضافة , حيث تشمل التعريف بكيفية تقديم الخدمة الإلكترونية للمستفيد، والأهم من ذلك الكفاءة , السرعة والإعتيادية أثناء تسليم الخدمة في الوقت الحقيقي بما يفوق توقعات المستفيد وهنا تتحقق حالة الرضا المنشود لدى هؤلاء المستفيدين من الخدمة الإلكترونية اللاتقة والسرعة و ذات الثقة العالية والتي تحمل بالإضافة إلى ذلك قيما مضافة أخرى.

المتابعة المراقبة والتحليل للخدمة الإلكترونية: ويعني ذلك كيفية المراقبة والمتابعة لعمليات تنفيذ الخدمات الإلكترونية و كيفية متابعة عمليات تحليل البيانات المتعلقة بجميع جوانبها , بهدف تحسين كفاءة الخدمة وجودتها.

فمع تنامي أعداد حالات تعقد الخدمات الإلكترونية وتنوعها , تزداد الحاجة إلى استخدام أساليب إدارية نوعية من شأنها العمل على توفير الخدمات الإلكترونية في الزمان والمكان المحددين. مع التركيز بشكل أساسي على ضمان مستويات جودة الخدمة⁹.

2- دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية:

لقد أصبحت اليوم الادارة الالكترونية تمثل حلقة جديدة ضمن أساليب التطوير الإداري الحديث وتحديث الخدمة العمومية، لهذا سنتناول في هذا المحور دور الادارة الالكترونية في تفعيل الخدمة العمومية من خلال مجموعة من النقاط التي نوردتها فيما يلي:

1- القضاء على مشاكل الرقابة في الإدارات العمومية: في هذا السياق أدى وجود الحاسب واستخداماته في عمليات تشغيل البيانات إلى اختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية الهامة التي كانت تحوز على اهتمام كبير في الأنظمة اليدوية، حيث أصبحت من المزايا التي تقدمها تلك الحاسبات هي تحقيق الدقة مقارنة بالعنصر البشري، فالآلة صماء ليس لديها أي إحساس كي تقوم بالسرقة أو الاختلاس، كما لا يوجد للحاسب أي مصلحة شخصية بعكس الموظف.

2- بناء الثقة بين الإدارات العمومية والمواطنين: إن الانتقال نحو خدمات الإدارة الالكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين الإدارات العمومية والمواطنين ومن ثم الوصول إلى السرعة في إنجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل مشاكل الطابور، ومختلف العراقيل البيروقراطية.

3- الانتقال من التدبر الورقي إلى التدبر المعلوماتي: بفضل المعلومات المخزنة في جهاز الكمبيوتر تستطيع الإدارات الحكومية أن تقلص من الأعمال الورقية وتعبئة البيانات في كل مرة للحصول على خدمة من المؤسسات الحكومية التي كانت تأخذ منهم جهداً ووقتاً كبيرين، كما أن الإدارات الحكومية تستطيع أن تحصل على الوثائق المطلوبة من مصدرها دون تكليف المواطنين مشقة التنقل إلى مراكز إدارية مختلفة للحصول على الوثائق المطلوبة لقضاء حاجاتهم¹⁰.

4- الارتقاء بالإدارات العمومية: فالإدارة الالكترونية تؤدي إلى زيادة الفعالية والإنتاجية العالية للإدارات الحكومية بحيث تجعلها متواصلة فيما بينها وبين المتعاملين معها، كما تؤدي إلى محدودية وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الالكترونية.

5- التوجه للخدمات العمومية الالكترونية وجعلها بالقرب من المواطنين، والزبائن والشركاء يمكن الإدارة الإلكترونية للحكومة من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وإقامة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية، وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاماً للمشروعات الحكومية.

6- تقليص تكاليف الخدمة: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال للمكان، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتجة عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

7- سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشبكات الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت لصالح طالبي الخدمة، ودفع الإدارة العمومية للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

8- الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الالكترونية للخدمات العامة إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

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

10-التسويق : من خلال الحكومة الالكترونية يمكن التعرف على أفضل الطرق للتعامل مع الأفراد والقطاع الخاص، وتنمية الإحساس لدى المواطنين بأهمية تمركز اهتمام الحكومة حوله وبالتالي أهميته كمواطن له حقوق كما له واجبات¹¹.

11-زيادة مساهمة المواطنين: فالإدارة الإلكترونية تؤدي إلى زيادة مساهمة المواطنين في الحكومة، حيث تعطيهم شعورا بالمشاركة في اتخاذ القرار، أما من جانب الحكومة فيمكنها الاتصال مع المناطق النائية والأقليات وإرسال واستقبال المعلومات.

12-الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية: إن وجود قاعدة معلومات مع سهولة استخدامها وتوظيفها إلكترونيا وتزويد الجهات المختصة في كل مكان بالمعلومات الضرورية كلها عوامل تساعد على توجيه الطاقات البشرية للعمل الإنتاجي وصرف الطاقات في العمل المنتج، ولهذا فإن الاستثمار في الإنسان وفي الوقت والاعتماد على العناصر البشرية المؤهلة هي الأعمدة الرئيسية للارتقاء بجودة الخدمات العامة إلى مستوى رفيع.

13-توفير البيانات والمعلومات والإحصاءات المتعلقة بقطاعات الدولة وبلغات عدة ونشرها لذوي الاختصاص والعامة، بهدف الدراسة والمعرفة وزيادة الوعي والإطلاع.

14- إنماء الوعي العام بحجم الخدمات المقدمة في الأجهزة الحكومية مع سهولة الوقوف على شكاوى المواطنين وسرعة معالجتها، وكذلك مراقبة أداء المعاملات الحكومية وتقييمها، فلا مجال للوساطة أو الرشوة.

15- تقليل العبء على الموازنة العامة للدولة نتيجة توفير الجهد والمال والوقت اللازم لأداء الخدمات العمومية، كما أن الإدارة الالكترونية تختصر الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الإدارة التقليدية والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها¹².

المحور الثالث: عصرنة قطاع العدالة صورة للتحويل الالكتروني في مجال الخدمة العمومية في الجزائر

تعد الإدارة الإلكترونية واحدة من التحديات التي رفعتها السلطات العمومية الجزائرية لإحداث التغيير في علاقاتها بالمواطن، ولما لها من أهمية في ترقية وتطوير المرافق العامة وبالتالي تطوير نظام الحكم بالإضافة إلى كونها تقدم المعلومات العامة للمواطنين والخدمات عن بعد، أي بواسطة المواقع الإلكترونية من أجل ضمان السرعة والجودة وقلة التكاليف، ولهذا شرعت الجزائر في تطبيق بعض الخدمات الإلكترونية والتي مست بعض القطاعات أهمها قطاع العدالة وذلك في إطار إصلاحه وعصرنته.

أولا: اهداف عصرنة قطاع العدالة:

سعت الحكومة الجزائرية من وراء عصرنة قطاع العدالة لتحقيق ما يلي¹³:

-تحسين وترقية أداء الخدمة العمومية لمرفق العدالة تماشيا وتطلعات القطاع؛

- توفير الخدمات القضائية لفائدة المواطن عن بعد؛

- تبسيط الإجراءات القضائية لفائدة المواطنين؛ تجسيد مبدأ الإدارة الإلكترونية؛

- إنجاز وتطوير الأنظمة الآلية، الموجهة لتحسين الخدمة العمومية لمرفق القضاء؛

- تطوير الأنظمة الآلية الأكثر حداثة في مجال التسيير الإداري، المساعدة على اتخاذ القرار ورسم الإستراتيجيات؛

- توسيع شبكة الاتصال الإلكتروني التابعة لقطاع العدالة وتطوير المنظومة المعلوماتية بالاعتماد على قواعد معطيات مركزية؛

- إدماج تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين في مجال القضائي؛

- تجسيد عدة مشاريع في إطار تعزيز التعاون القطاعي المشترك؛

- تنظيم دورات تكوينية وتحسين المستوى حول أدوات عصنة العدالة؛

ثانيا: محاور تطوير قطاع العدالة بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ان ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع العدالة ليس هدفا في حد ذاته، بل يعد وسيلة للوصول الى عدالة في متناول المواطن بأكبر فعالية وسرعة، فقد تم إحداث العديد من التغييرات في الخدمات المقدمة للمواطن من أجل تحسينها، وهذه التغيرات نبرزها في المحاور الكبرى التالية:

- **الإنجاز أرضية للإنترنت isp :** تم إنجاز أرضية للإنترنت isp منذ شهر نوفمبر 2003، حيث تم تزويد قطاع العدالة بممول لدخول إلى عالم الانترنت ذو نوعية عالية ورفيعة الجودة خاصة بالقطاع تلبي الأهداف الخاصة للإدارة وهيئات القضائية وكل المؤسسات المعنية، بحيث تسمح له بإنشاء وتسيير ذاتي لاتصالاته الإلكترونية وتعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة¹⁴.

- **استحداث موقع الكتروني:** تم انشائه في أواخر نوفمبر 2003 وهو يهدف الى اعطاء معلومات قانونية لعامة الناس، أما عن المحتوى الحالي لهذا الموقع فإنه يتضمن معلومات متنوعة حول تنظيم القطاع ومهامه وبرامجه ونشاطاته وكذا الخدمات التي يقدمها لكافة الناس، بالإضافة الى تقديم المعلومات القانونية.

كما تم تطوير الانترنت (INTRANET) بحيث بدأ العمل بها كمرحلة أولى في الإدارة المركزية والموجه بالخصوص إلى الاتصال الداخلي بين موظفي العدالة و يساعد في العمل المشترك بين مختلف المصالح، قبل أن يعمم إلى كل الجهات القضائية سنة 2005.

بين سنتي 2005 و 2009 تم انجاز مواقع واب المجالس القضائية الـ 36 المطلع عليها حاليا عبر الانترنت، تتضمن هذه معلومات حول نشاطات هذه المجالس القضائية كل على حدى، كما تم الانتهاء من وضع الشبكة الداخلية للوزارة سنة 2006، التي تساهم في تبادل المعلومات بين مختلف مصالح الوزارة والمجالس القضائية¹⁵.

-إنشاء بوابة القانون: بحيث أنشأت في أواخر نوفمبر سنة 2003، تضع تحت تصرف المتخصصين في القانون كل الوثائق المتعلقة بالتشريع او التنظيم، والاجتهاد القضائي. ويعمل هذا الموقع على تنمية المجموعة التشريعية والتنظيمية للجريدة الرسمية الصادرة منذ عان 1962، مزود بمحرك بحث حسب الموضوع، وقد انطلق العمل الفعلي لهذا الموقع منذ جوان 2006.

-إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية في 06 فيفري 2004 وهو يشكل مرجعية حقيقية لمفهوم الإصلاح وعصرنة العدالة، أما فيما يخص هدفه فهو أداء خدمة عمومية واعداد ومنح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية، كما يرمي إلى تحقيق عدة أهداف¹⁶:

* بالنسبة للمواطن : حيث يسهل عملية الطلب وسحب صحيفة السوابق العدلية في بضعة ساعات وفي أي مكان من الوطن.

* بالنسبة للجهات المتعاونة : خاصة المؤسسات المعنية حيث يمكنها من الحصول على المعلومات مباشرة من المحكمة.

* بالنسبة للجهات القضائية نفسها : حيث يساعد المركز على المعالجة السريعة والفعالة للملفات المساجين من طرف قاضي التحقيق أو وكيل الجمهورية خاصة في الأوضاع الحساسة كحالة اتخاذ قرار الافراج المؤقت والحجز تحت النظر.

وفي بداية 25 جوان 2010 أصبح بإمكان أفراد الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج الحصول على شهادة السوابق العدلية وهي مبادرة قامت بها وزارة العدل التي تسمح لأي مواطن جزائري في أي بقعة من العالم أن يتحصل في أقل من 10 دقائق على صحيفة السوابق العدلية المتعلقة به على مستوى قنصلية الجزائر بالبلد الذي يتواجد فيه.

وفي بداية أصبح بإمكان كل مواطن جزائري يتمتع بكامل حقوقه المدنية والمنعوية طلب إصدار شهادة السوابق العدلية رقم 13 الكترونيا عن طريق الانترنت بتعبئة النموذج الموجود على الموقع و سحب الوثيقة يكون بالمحكمة المختارة الواردة في القائمة المذكورة أسفله، ويتعين على المعني أن يتقدم شخصيا إلى المحكمة مصحوبا ببطاقة الهوية و طابع جبائي قيمته 30 دج.

-**الشبكة القطاعية لوزارة العدل** : تشكل قاعدة تحتية مادية وضرورية بصفة مطلقة للتوسع في التطبيقات المعلوماتية التي تجري تنميتها. فقد تم وضع شبكات محلية في موقعين رئيسيين هما الجهات القضائية للجزائر وهران، وقد تم تعميمها في 144 هيئة قضائية في ديسمبر 2004، لتتوسع بعد ذلك الى الجهات القضائية الاخرى والمؤسسات العقابية، وتلاها توسيع ربط الشبكات المحلية للمؤسسات القضائية بالإدارة المركزية منذ عام 2007¹⁷.

-**نظام تسير ومتابعة الملفات القضائية** : وهو يمكن من إيجاد سيولة أكثر في تسير المنازعات بفضل التسيير والمتابعة المعلوماتية للملفات القضائية من تاريخ إيداع القضية إلى يوم النطق بالحكم. مع ضمان الشفافية والموضوعية في الجدولة وتصفية القضايا من خلال التمكن بسرعة من معرفة الملفات لكل المتدخلين بما فيهم المواطن المعني ومحاميه عن طريق الاستشارة الآلية أو الشباك الالكترونية.

بالإضافة الى أنه يعمل على إضفاء تنوير أحسن على قرارات السياسية العامة عن طريق تقديم إحصائيات موثوقة ومنظمة تمكن من توضيح الاتجاهات الكبرى للمنازعات وخصوصياتها في مختلف المجالات المدنية، الجنائية والإدارية، وهذا المشروع يمتاز بطموح كبير كونه يتكفل بمجال خاص ومعقد.

وفي سنة 2010 تم فتح نافذة تسمح لكل متقاض من الاطلاع على محتوى قضيته من خلال اسم المستخدم وكلمة المرور الصادرتين من الجهة القضائية المجدولة لقضيته، كما تم فتح الشباك الإلكتروني على مستوى كل الجهات القضائية، بحيث يسمح بإعطاء كل المعلومات عن القضايا المسجلة في وقت قياسي فيما يخص تسجيل الدعاوي، تسجيل الطعون بالنقض عن بعد، كما يمكن أيضا من استقبال المواطنين المحامين وفئة ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تخصيص فضاءات لكل فئة¹⁸.

-**نظام تسير ومتابعة المساجين** : يحسن من خلال توجيه قائم على إعطاء مكانة لإعادة التوجيه والتربية والإدماج الاجتماعي، بالإضافة إلى أنه يحدد مسار كل سجين من بداية دخوله أي أسباب دخوله إلى السجن وسلوكه في فترة تواجده في السجن.

-**رقمنة الأرشفة القضائي**: يهدف هذا المشروع الى تحسين ظروف حفظ الأرشفة القضائي وتسييره من خلال الاستعانة بالأدوات الحديثة التي تضمن حماية أكثر ضد التلف وضياع الوثائق، وكذا السرعة في عمليات البحث والاسترجاع، وهذا ما سيمكن مصلحة الأرشفة القضائي من أداء خدماتها العمومية على أحسن وجه، وبالدرجة الاولى اتجاه المواطن الذي سيساعده على الحصول على الوثيقة او لاستكمال الملف القضائي في اقل وقت¹⁹.

إضافة لما سبق فقد تم وضع حيز الخدمة لمركز شخصنة الشريحة للإمضاء الإلكتروني ابتداء من تاريخ 13 سبتمبر 2014، وكذلك إنشاء المركز الاحتياطي لأنظمة الإعلام الآلي لوزارة العدل ابتداء من تاريخ 03 ماي 2015، وإنشاء سلطة التصديق الإلكتروني بعنوان وزارة العدل.

ثالثا: الخدمات القضائية الإلكترونية:

- تم توفير عدة خدمات قضائية جديدة لفائدة المواطنين تتمثل أساسا في²⁰:
- خدمة المصادقة على صحة الوثائق القضائية المضادة إلكترونيا والمسحوبة عبر الأنترنت؛
- خدمة المصادقة الإلكترونية على مختلف الوثائق القضائية الموجهة للاستعمال بالخارج؛
- سحب صحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم 03) وشهادة الجنسية، ممضاتين إلكترونيا عبر الأنترنت؛
- سحب صحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم 3) و/أو شهادة الجنسية، ممضاتين إلكترونيا على مستوى الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج عبر الأنترنت؛
- وضع حيز الخدمة لتقنية البريد الإلكتروني الداخلي في تبادل الوثائق والمراسلات الإدارية موقعة إلكترونيا ؛
- إنشاء الرقم المعرف القضائي؛
- رقمنة سجلات الحالة المدنية على مستوى المجالس القضائية؛
- رقمنة الملفات القضائية بكافة الجهات القضائية على مستوى الوطن؛
- وضع حيز الخدمة لمركز النداء الوطني، بعنوان وزارة العدل، الرقم الأخضر (10-78)؛
- إرسال وتبليغ الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الإلكتروني (الرسائل النصية القصيرة sms) ؛
- استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية؛
- طلب شهادة الوجود بالسجن إبان الثورة التحريرية المجيدة عن طريق الأنترنت؛
- تمكين المحامين من سحب الاحكام والقرارات القضائية الموقعة إلكترونيا عن بعد؛
- تمكين الأطراف والمحامين من استخراج النسخة العادية للقرارات الصادرة عن المحكمة العليا و مجلس الدولة، موقعة إلكترونيا أمام الجهة القضائية المصدرة للقرار أو الحكم محل الطعن؛
- اعتماد نظام جديد للتسيير الإلكتروني للوثائق الإدارية (GED) ؛
- اعتماد تقنية السوار الإلكتروني في مجال الرقابة القضائية؛
- سحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس موقعة إلكترونيا، عبر الأنترنت؛
- وضع حيز الخدمة لآلية التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية المسوكة على مستوى الممثلات الدبلوماسية والقنصلية، عن بعد، لفائدة الجزائريين المولودين والمقيمين بالخارج؛

- وضع حيز الخدمة لآلية التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في عقود الحالة المدنية عن بعد لفائدة المواطنين المقيمين داخل التراب الوطني؛

- استعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية؛

- اعتماد البطاقة المهنية البيومترية في مجال تسيير الموارد البشرية؛

- وضع نظام آلي للتحقق من الهوية البيومترية من خلال إنشاء قاعدة للمعطيات المركزية تضم كافة البصمات الخاصة بالمتقاضين .

وفي إطار تعزيز التعاون القطاعي المشترك عملت وزارة العدل على تقديم المشاريع التالية²¹:

- استخراج صحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم 03) و/أو شهادة الجنسية، مضافتين إلكترونياً على مستوى الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج؛

- الربط الآلي للمركز الوطني للسجل التجاري، بواجهة البحث في قاعدة المعطيات الوطنية لصحيفة السوابق القضائية للإطلاع وسحب (القسمتين رقم 02 و 03)، المضافتين إلكترونياً والخاصتين بطالبي السجل التجاري؛
- الربط الآلي لمصالح الضبطية القضائية (قيادة الدرك الوطني والمديرية العامة للأمن الوطني والمحاكم العسكرية) بواجهة البحث في قاعدة المعطيات الوطنية للأوامر بالقبض والإخطارات بالكف عن البحث، الصادرة عن الجهات القضائية؛

- الربط الآلي لمصالح الضبطية القضائية (قيادة الدرك الوطني والمديرية العامة للأمن الوطني والمحاكم العسكرية) بواجهة البحث في قاعدة المعطيات الوطنية للأوامر المنع من مغادرة التراب الوطني، الصادرة عن الجهات القضائية؛
- الربط الآلي لمصالح الضبطية القضائية (قيادة الدرك الوطني والمديرية العامة للأمن الوطني والمحاكم العسكرية) بواجهة البحث في قاعدة المعطيات الوطنية لصحيفة السوابق القضائية للإطلاع وسحب (القسمتين رقم 02 و 03)؛

- الربط الآلي للمعهد الوطني للأدلة الجنائية وعلم الإجرام لبوشاوي، بتطبيق البريد الإلكتروني الداخلي لوزارة العدل؛

- الربط الآلي للمخبر الوطني للشرطة التقنية والعلمية لشاطوناف، التابع للمديرية العامة للأمن الوطني، مع مختلف الجهات القضائية، بالاعتماد على تقنية البريد الإلكتروني الداخلي لوزارة العدل؛

- الربط الآلي لشبكة الإتصال الداخلي لوزارة العدل بواجهة البحث في قاعدة المعطيات الوطنية للحالة المدنية التابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية؛

- الربط الآلي لوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة، بواجهة البحث في قاعدة المعطيات المركزية لصحيفة السوابق القضائية، للإطلاع وسحب (القسيمة رقم 03) لصحيفة السوابق القضائية الممضاة إلكترونياً؛

- الربط الآلي لوزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، بواجهة البحث في قاعدة المعطيات الوطنية لصحيفة السوابق القضائية، للإطلاع وسحب (القسيمة رقم 03) لصحيفة السوابق القضائية الممضاة إلكترونياً.

رابعاً: مواقع الانترنت الخاصة بقطاع العدالة

نتيجة حرص قطاع العدالة على تسهيل تقديم الخدمات الكترونياً للمواطنين، فقد تم وضع بريد إلكتروني على مستوى موقع الواب لوزارة العدل تشتغل على مدار 24 ساعة وخلال 07 ايام ومتاحة للكل، وهي:

- البريد الإلكتروني "infocasier@mjustice.dz" للإجابة على أسئلة المواطنين، بخصوص خدمة طلب وتلقي صحيفة السوابق القضائية رقم 03 عبر الانترنت؛

- البريد الإلكتروني "infonationalite@mjustice.dz" للإجابة على أسئلة المواطنين، بخصوص خدمة طلب وتلقي شهادة الجنسية الجزائرية عبر الانترنت؛

- البريد الإلكتروني "contact@mjustice.dz" للإجابة في وقت قياسي على أسئلة المواطنين، ويسمح حالياً موقع "واب" وزارة العدل، للمواطن بالإطلاع على منطوق الأحكام القضائية أو القرارات عبر نافذة "مآل الملف القضائي".

خاتمة :

إن ما سبق التعرض له من أفكار جاء ليعكس بوضوح أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، فالانتقال نحو الخدمات العمومية الإلكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين الإدارات العامة والمواطنين، ومن ثم الوصول إلى السرعة في إنجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل مشاكل الطابور، ومختلف العراقيل البيروقراطية، التي تكتنف تأدية الأعمال التقليدية، ولهذا تعطي مبادرات التحول الإلكتروني أولوية بالغة لتقديم خدمات للمواطن العادي مباشرة وفق مبدأ العمل أولاً وذلك تماشياً لمتطلبات العصر الذي نعيشه.

ومن هذا المنطلق ادركت الجزائر أن عملية التحسين والارتقاء بخدمات الإدارات العمومية لن يأتي إلا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديث نفسها والتحول نحو طريق رقمي يزيد من كفاءة عملها الإداري، وذلك من خلال تبني مشاريع الإدارة الإلكترونية وهذا ما تم العمل به في قطاع العدل، وكل ذلك بغية تقريب الإدارة من المواطن وتبسيط إجراءات الخدمة عبر ارساء مفهوم الشفافية والبعد عن البيروقراطية.

الهوامش:

¹ العوامل ، نائل عبد الحافظ، نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي، دراسة استطلاعية، مجلة الملك سعود ، المجلد 15 ، ص.05

² فريد النجار، الاقتصاد الرقمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص.45.

³ عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص.182.

⁴ Murru, MariaElena, E- government : from real to virtual . Brussels, 11 April,2003,p 25 .

⁵ محمود صدام جبر، الموجة الإلكترونية القادمة، الحكومة الإلكترونية، مجلة الإداري، العدد 91 ، مسقط ، 2002، ص 188.

⁶ احمد بري ، تطبيقات الإدارة الالكترونية في العمليات المنظومة دار المعارف،الإسكندرية ، 2005، ص 54.

⁷ منال صبحي، محمد الخناوي، الإستراتيجية الأمنية للحكومة الإلكترونية" المفاهيم والتشريعات والتطبيقات " ، المؤتمر السادس لجمعية مكنتبات والمعلومات السعودية حول بيئة المعلومات الأمنية، 07 افريل، 2010 ص 05.

⁸ khaldoun , Naffa , " Jordan e – government programe ,Jordan e – government initiative", Jordan, septembre، 2005.

⁹ بشير عباس العلاق، الإدارة الرقمية، المجالات والتطبيقات، مركز لإمارات للدراسات و البحوث الإستراتيجية ، أبو ظبي الطبعة الأولى، الامارات، 2005 ص 175-176.

¹⁰ كريم كريمة، استعمال التكنولوجيا الحديثة لتحديد الخدمة العمومية، مداخلة مقدمة في اليوم الدراسي حول الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة، جامعة سيدي بلعباس، يوم 09 ماي 2013 .

¹¹ النجار فريد راغب، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2008، ص 79.

¹² لعرج مجاهد نسيمه، طويطي مصطفى، استراتيجية اقامة الحكومة الالكترونية "المحاولة الجزائرية"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد 03، المركز الجامعي بوالصوف، ميله، جوان 2016، ص 216.

¹³ أحمد خضر، ماهية الحكومة الإلكترونية، مجلة علوم وتكنولوجيا، العدد 107، نوفمبر 2003، ص ص 25-26.

¹⁴ الطويل أحمد، الحكومة الإلكترونية كأداة لنظام الحكم في ظل ثورة تقنية المعلومات والاتصالات، مداخلة مقدمة في مؤتمر الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات، سلطنة عمان، 2003.

¹⁵ فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 02، العدد 15، 2016، ص 319.

¹⁶ رافيق بن مرسل، الاساليب الحديثة للتنمية الادارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق "دراسة حالة الجزائر 2001-2011"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة مولود معمري،

تيزي وزو، الجزائر، 2011، ص 152.

¹⁷ نفس المرجع السابق، ص 153.

¹⁸ اسماعيل، إصلاح العدالة في الجزائر ، مجلة شهرية اقتصادية شاملة، العدد 02 ، أكتوبر 2009، ص 44.

¹⁹ نفس المرجع السابق، ص 46.

20 موقع وزارة العدل الجزائرية، عصرنة العدالة: <http://arabic.mjustice.dz>

21 الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة العدل، الإنجازات المحققة في إطار عصرنة العدالة،

<http://arabic.mjustice.dz>