

## E-governance :access to quality in the public service

1/أ.د. يحيى مريم، Yahiaoui meriem قسم علم الاجتماع. جامعة الحاج لخضر – باتنة 1. drmyahi@yahoo.fr

2/د. حد مرزنب zeinb hadmer قسم علم الاجتماع. جامعة الحاج لخضر – باتنة 1. zeinebhadmer@gmail.com

تاريخ القبول: 2021/07/31

تاريخ الاستلام: 2021/06/11

### ملخص :

إذا كانت الخدمة العمومية تشمل الأنشطة التي تقدمها الحكومات في أي دولة لمواطنيها دون تمييز، والتي تأسس على مدى تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين، فتأتي على عاتق الدولة المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في تحقيق هذه الخدمات المتنوعة في مختلف القطاعات دون أي تقصير. ومع التدفق الكبير للمعرفة والمعلومات وغاية الولوج الإيجابي للمجتمعات و من بينها الجزائر إلى مجتمع المعرفة كان لابد أن تتكيف الإدارة العمومية مع هذه المتغيرات الحديثة باستخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في ترقية الخدمة العمومية وتحقيق جودتها واتباع شروط الحكومة الإلكترونية التي تقدم قيودا موضوعية هامة من خلال توفير بيئة افتراضية تبني على مدى الاتصال الرقمي الإلكتروني في تقديم الخدمة و مرافقة وصول أهدافها من الإداري المعني إلى المواطن. تناقش هذه الورقة البحثية متطلبات وشروط الحكومة الإلكترونية، وكذا سبل ترقية وتحقيق الجودة في الخدمة العمومية من خلال مختلف أشكال الاتصال والاعلان والتواصل بين مقدم الخدمة ومتلقي الخدمة عبر الفضاء الإلكتروني، وتبيان بعض معوقات تحقيق هذه الغايات ببلادنا.

الكلمات المفتاحية : الحكومة الإلكترونية – البيئة الافتراضية – الخدمة العمومية – الترقية - الجودة.

### Abstract :

Public service includes the activities provided by governments in any country to its citizens without discrimination, which is based on the extent to which the public benefit is achieved for all citizens, so the state has the social and moral responsibility to achieve these various services in various sectors without any negligence.

With the large flow of knowledge and information and the goal of positive access to societies, including Algeria, to the knowledge society, the public administration had to adapt to these modern changes by using modern communication technologies to upgrade public service and achieve its quality and follow the conditions of e-governance that present important objective constraints by providing an environment. Virtualization based on the extent of electronic digital communication in providing the service and accompanying the arrival of its objectives from the concerned administrator to the citizen.

This research paper discusses the requirements and conditions of e-governance, as well as ways to promote and achieve quality in the public service through various forms of communication, advertisement and communication between the service provider and the recipient of the service via the electronic space, and clarifies some of the obstacles to achieving these goals in our country.

**Key words :** E-governance - virtual environment - public service - promotion - quality.

## مقدمة:

يستخدم الآن مصطلح "الحكومة" لفهم الديناميات الحالية للحكومة ، حيث تواجه الإدارة العامة تحديات هائلة في التعامل مع جميع الجهات الفاعلة في تقديم الخدمات العمومية. فالإدارة العامة غير موجودة في الفراغ. بل عليها أن تتعامل مع البيئة الداخلية والخارجية على حد سواء لتنفيذ مهام الحكومة.

وتشمل الخدمة العمومية مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلدٍ ما لصالح المواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين، فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بفتنة دون أخرى، وتتحمل الدولة المسؤولية عن أي تقصير في تقديمها. كما أنها عبارة عن أي عملٍ رسمي صادر عن مؤسسات الدولة المختلفة من وزارات، وهيئات، ومجالس بلدية، ومراكز شرطة، ومحاكم وغيرها.

- تتناول هذه المقالة البحث في الحكومة الإلكترونية ودورها في تفعيل جودة الخدمة العمومية داخل المؤسسات. من خلال العناصر الآتية:

## أولاً: الحكومة الإلكترونية

### 1/ ماهية الحكومة:

- تعرف الحكومة بأنها الطريقة التي تدار بها الشركة والية التعامل مع جميع أصحاب المصالح فيها ، بدءاً من عملاء الشركة والمساهمين والموظفين (بما فيهم الإدارة التنفيذية وأعضاء مجلس الإدارة) وانتهاء بآلية تعامل الشركة مع المجتمع ككل.

- كما تعرف مؤسسة التمويل الدولية (ifc) الحكومة بأنها: " النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها". أما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) بأنها: " مجموعة من العلاقات التي تربط بين القائمين على إدارة الشركة ومجلس الإدارة وحملة الأسهم وغيرهم من أصحاب المصالح".

بشكل عام فإن الحكومة تعني وجود نظم تحكم العلاقات بين الأطراف الأساسية في الشركة ( أعضاء مجلس الإدارة، الإدارة التنفيذية ، المساهمين ، الخ) بهدف تحقيق الشفافية والعدالة ومكافحة الفساد ومنح حق مساءلة إدارة الشركة لحماية المساهمين والتأكد من أن الشركة تعمل على تحقيق أهدافها واستراتيجياتها الطويلة الأمد.

- تعرف منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (اليونسكو) الحكومة على أنها: "ممارسة السلطة السياسية والاقتصادية والإدارية في إطار إدارة شؤون بلد معين، وتشمل تعبير المواطنين عن مصالحهم وحصولهم على حقوقهم وممارسة واجباتهم القانونية". ومن هنا، يمكن فهم الحكومة الإلكترونية بأنها امتداد للحكومة وهي أداة لتطبيق هذه الممارسات بوسائل إلكترونية. أي استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات ITC، وذلك من أجل إضفاء مزيد من الفعالية، والسرعة، والشفافية على أداء أنشطة الإدارة الحكومية، ونشر المعلومات للعموم وللمؤسسات الأخرى.<sup>1</sup>

## 2/ أهمية وأهداف الحكومة الإلكترونية

### 1- أهمية الحكومة الإلكترونية:

عندما نتحدث عن أهمية الحكومة بالنسبة للمؤسسات فلا بد من الحديث عن المؤسسة الأكبر في المجتمع ألا وهي الحكومة وخاصة بعد أن بدأت معظم الحكومات بالانتقال إلى الفضاء الإلكتروني من أجل تقديم خدماتها على الانترنت وبمختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة. وتعتبر الحكومة الإلكترونية أرضاً خصبة لزراعة مبادئ الحكومة الإلكترونية نظراً لتعدد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة من جهة ولتنوع وتشتت الدوائر الحكومية التي تقدم تلك الخدمات من جهة أخرى.

وقد عانت العديد من تجارب الحكومات الإلكترونية من التجارب الفاشلة والتي كانت في معظم الأحيان باهظة الكلفة ولم يكن هناك من يحاسب لأنه بالأساس لم توجد أية مقاييس لقياس النجاح والفشل وحتى إن وجدت فقد غاب عن معظم تلك الحكومات أهمية وجود رؤية واحدة متكاملة للجسم الإلكتروني الحكومي بحيث تلتزم بمعاييرها كافة الوزارات والإدارات العامة. أضف إلى ذلك أن النقلة إلى الحكومة الإلكترونية على المستوى التقني لم يوازها نقلة متناسبة على المستوى الإداري والتنظيمي. من هنا تبرز أهمية الحكومة في الحكومة الإلكترونية والتي تعالج مواضيع جديدة لم تتطرق إليها التكنولوجيا من قبيل:

- وجود إطار وقوانين تحكم تصميم وإطلاق الخدمات الإلكترونية.
  - التزام الإدارات والوزارات بالمخطط التوجيهي العام الصادر عن السلطة المنوطة بإدارة الحكومة الإلكترونية.
  - المعايير والمقاييس التي يجب أن تعتمد عليها الدوائر الحكومية في حال قررت بناء أنظمة إلكترونية-حكومية.
  - جودة الخدمة وكيفية قياس مدى استخدامها من قبل الجمهور المستهدف.
  - الأدوار التنظيمية والمسؤوليات في إطار إطلاق مشاريع الحكومة الإلكترونية.
- وهكذا فقد يؤدي انتشار الخدمات الإلكترونية الحكومية بطريقة عشوائية إلى المزيد من الأرهاق الإداري في جسم الحكومة بدلاً من أن يضفي عليها رونق الفعالية والشفافية. ومن أجل الرد على هذا التحدي تأتي حوكمة الحكومة الإلكترونية كأداة فعالة من أجل التأكد من أن الخدمات الحكومية الإلكترونية المستهدفة سوف تدور في فلك التكامل والتجانس وترفع بأداء الحكومة إلى مستويات أفضل من المستوى الحالي.

## 2- فوائد الحوكمة الإلكترونية:

إن اعتماد الحوكمة الإلكترونية يشكل عملية تغيير من شأنها أن تساعد على توسيع مجالات المواطنين ورجال الأعمال للمشاركة في الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة، من أجل زيادة الشفافية والفعالية في إدارة الدولة من خلال خدمات إلكترونية متكاملة ومستمرة وتحقق الحوكمة الإلكترونية جملة من الفوائد سواء للمواطنين ورجال الأعمال على حد سواء منها ما يلي:

- التحول من حوكمة أو مؤسسة مغلقة إلى مؤسسة منفتحة ذات أداء عالي.
- زيادة التواصل بين المجتمع والمؤسسة.
- القدرة على توفير المعلومات بمصداقية أكثر.
- استخدام موارد المؤسسة بفاعلية أكبر.
- تخفيض إنفاق المؤسسة وترشيده بكفاءة.

- توفير الخدمات أليا كسبا للوقت والجهد وحسن سير العمل ونشرا للشفافية ومكافحة الفساد.
- اشتراك المواطن أو العميل في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة.<sup>2</sup>

### 3- مزايا الحكومة الإلكترونية:

- استخدام البريد الإلكتروني لإيجاد قنوات اتصال بين الحكومة ومنظمات الأعمال ومنظمات المجتمع المدني، وكافة الأطراف المشاركة في صنع القرار السياسي.
- تنتقل مسؤولية تطوير المنظمات الحكومية إلى المواطن باعتباره مشاركا في تقييم الأداء الحكومي للخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة على شبكة الانترنت.
- إيجاد نماذج جديدة لحل المشكلات السياسية مثل إدارة اللقاءات السياسية من خلال شبكة الانترنت.
- الشفافية بإتاحة المعلومات التفصيلية ومن ثم تحجيم الفساد الإداري وإعطاء المواطن الحق في مساءلة الحكومة.
- توفير مصادر تمويل جديدة لمشروعات التنمية، تستند إلى مشاركة منظمات الأعمال.<sup>3</sup>

### 4- مقومات الحكومة الرشيدة

من أجل تبني الحكومة الرشيدة لابد من توفر المقومات-:

1. تمكين القوى البشرية على المستوى المحلي من إداريين وفنيين بالتدريب والتوعية وتنمية المهارات المطلوبة عن طريق دعم مؤسسات المجتمع المدني وحث المواطنين بالانضمام والمشاركة بها.
  2. تنمية مستوى مشاركة السكان المحليين في صياغة السياسات واتخاذ القرارات.
  3. تبني أساليب جديدة في الإدارة وتطوير البناء المؤسسي قائمة على الشفافية والمساءلة.
  4. تتطلب الحاكمية الرشيدة توفير بنية أساسية وتنمية ثروات وتطوير إمكانيات المؤسسات القائمة من خلال توفير الآليات المناسبة للعمل ودعم ما هو قائم لضمان المشاركة الفعالة من المواطنين.
  5. تسهم الحكومة الرشيدة للمؤسسات والدوائر الحكومية في إقامة ديمقراطية قوية ورشيدة، ومن أجل أن تؤدي المؤسسات دورها بفاعلية، لابد من فهم أفضل للأدوار والتوقعات المشتركة للقادة المنتخبين والموظفين المحترفين، وتعتبر العديد من المنظمات رهينة تضارب المصالح بين المديرين والموظفين والقادة المنتخبين فكل منهم يقوم بدور الآخر، فالقادة المنتخبون يمارسون أدوار الموظفين، والموظفون يمارسون وظائف الإدارة لكي تستطيع المؤسسات الحكومية القيام بدورها على أكمل وجه عليها تنفيذ عناصر الحكومة الرشيدة في عملياتها اليومية، من خلال تطبيق أفضل الممارسات والخبرات العالمية الفعالة.
- تعتبر "الحكومة الرشيدة" نظاماً للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي، حيث تحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع جميع الفئات المعنية (المديرين والموظفين والعملاء) وتوضح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة

المتعلقة بعمل المؤسسة، كما تعد نظاماً قائماً بحد ذاته، يدعم العدالة والشفافية والمساءلة المؤسسية ويعزز الثقة والمصادقية في بيئة العمل<sup>4</sup>.

6- ينبغي أن تحتوي استراتيجية الحوكمة الإلكترونية على نظام لإدارة جودة الخدمات من أجل زيادة درجة رضا المستفيدين وتقليل الأخطاء.

والجدير بالإشارة، أن الوسيلة الوحيدة لتطبيق الحوكمة الإلكترونية في القطاع العام هو ضرورة وجود قاعدة البيانات المفتوحة. فالبيانات المفتوحة هي الطريق إلى الحكم الرشيد الإلكتروني، فلا يمكن للفرد ولا المنظمات ولا حتى الحركات السياسية الحزبية أو المستقلة أن تصنع برامج تنموية قابلة للتطبيق بدون معطيات صحيحة وواضحة، أو تشارك في بناء الدولة وهي لا تعلم ما يحاك في كواليس الحكومة، أو تناقش التصرف وليس هنا كقاعدة قانونية متطورة ومتناسكة وحينه، أو تحكم على النتائج بدون إحصائيات مقارنة. وينبغي على قاعدة البيانات المفتوحة أن تكون صحيحة يمكن التحقق منها، وقابلة للاستعمال. ولذلك من الضروري إرساء لغة حوار مشتركة لصياغة البيانات العامة في شكل موحد، حتى يتيسر على جميع المستعملين من أفراد، منظمات، وجهات حكومية استغلا البيانات وإثرائها. وهو ما يعرف باسم الإطار التوافقي للحكومة الإلكترونية<sup>5</sup>.

#### 5- استراتيجية الحوكمة الإلكترونية وخصائصها:

تتمثل هذه الخصائص فيما يلي<sup>6</sup>:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم العمليات الديمقراطية الإلكترونية ووسيلة لتوفير الخدمات العمومية.
- سهولة الحصول على المعلومات والخدمات.
- تقليص الفجوة الرقمية بتكثيف الوسائل التكنولوجية وجعلها في متناول أي فرد.
- النظر في الأحكام القانوني المطبقة، خاصة المتعلقة بالمصادقة على المعلومات، وتحديد الصلاحية القانونية للمعاملات الإلكترونية.
- التخفيف من الأعباء الإدارية والتنظيمية.
- يجب أن تتضمن أحكاماً لضمان التوزيع المناسب للموارد التكنولوجية والمالية والبشرية اللازمة لتنفيذ مشروع الحوكمة الإلكترونية، فضلاً عن الاستخدام السليم لهذه الموارد.
- نشر النتائج الأولية لمشروع الحوكمة الإلكترونية عبر الوسائل التكنولوجية.
- تقييم الخدمات والإجراءات الإدارية بصفة مستمرة.
- تحديد المخاطر واتخاذ الإجراءات الوقائية.

## ثانياً: الخدمة العمومية

### 1- مفهوم الخدمة العمومية:

خدمة عمومية هي الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها، إما بشكل مباشر من خلال القطاع العام أو عن طريق تنظيم تقديم الخدمات. ويرتبط هذا المصطلح بالتوافق الاجتماعي (يعبر عنه في العادة من خلال انتخابات ديمقراطية (على وجود خدمات معينة ينبغي أن تكون متاحة للجميع، بغض النظر عن مستوى دخلهم. وحتى عندما لا تقدم الخدمات العامة للجمهور ولا تمول القطاع العام لأسباب اجتماعية وسياسية، فإنها عادة ما تكون خاضعة للتنظيم وهو ما ينطبق على معظم القطاعات الاقتصادية. من الأمثلة على الخدمات العامة هي: الإطفاء والشرطة والجيش والمسعفين.

- هي مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين. فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص ب فئة دون أخرى، وتتحمّل الدولة المسؤولية عن أي تقصير في تقديمها.

- كما أنها عبارة عن أي عملٍ رسمي صادر عن مؤسسات الدولة المختلفة من وزارات، وهيئات، ومجالس بلدية، ومراكز شرطة، ومحاكم وغيرها، وهي خدمة لا تتلقى الدولة مقابلها المال دائماً، ففي النزاعات وحفظ الأمن مثلاً فإنها لا تجني من ورائها المال من المواطنين، لكنها تأخذ مقابلاً على خدمة الكهرباء من خلال دفع الفواتير المستحقة على المواطن أو الشركات وغيرها من القطاعات الإنتاجية،

### 2- أنواع الخدمة العمومية:

- الخدمة الإدارية: كخدمة المحافظة لمواطنيها والخدمات المرتبطة بالمجالس البلدية.

- الخدمات الإلزامية: ومنها الخدمات الاجتماعية والمتعلقة بالمعرفة، وتشمل خدمة التعليم المدرسي، والتطعيم الطبي ضد الأمراض والأوبئة الخطيرة كشلل الأطفال، والحصبة، والفيروسات التي تهاجم البشر من فترة إلى أخرى.

- الخدمات المتعلقة بمسئوليات الحياة الضرورية: وأهمها خدمة المياه، وخدمة الكهرباء، والصرف الصحي، وتوزيع الوقود والغاز وغيرها.

- خدمات مجانية وأخرى مدفوعة: وهي تلك الخدمات التي تقدمها الجهة الرسمية، ولا تتلقى مقابلها المال من المواطنين كإنارة الشوارع، وعمل الشرطة، أما الخدمات المدفوعة التي تقدمها مقابل التزام المواطن بدفع التكاليف كاملة فمثالها خدمة المياه، فيما يوجد نوع يجمع بين النوعين السابقين وهي الخدمات التي يتشارك في دفع تكاليفها المالية كل من الدولة والمواطن كالنقل العام، وتوفير شبكة كهرباء للمنازل.<sup>7</sup>

### 3- معايير الخدمة العمومية:

المساواة: فلجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العمومية دون تمييزٍ على أساس الجنس، أو اللون، أو العرق، أو الدين، ويجب تقديمها دون تقصير.

الديمومة: إنّ ما يميّز الخدمة العمومية أنّها لا تنتهي؛ كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس، ممّا يتطلب من الدولة وضع الخطط التي تحفظ الخدمة العامة عن التوقف؛ بسبب عدم توفر التمويل، أو إضراب الموظفين، أو الأحوال الجوية القاسية.

**التطور:** يجب أن تواكب الخدمات العمومية أشكال التقدم، ولاسيما التكنولوجيا منها كتحديث وسائل النقل العام، وطُرق تسديد فواتير الكهرباء مثلاً.

### ثالثاً- جودة الخدمة العمومية

#### 3-1- تعريف الجودة:

-- ويستعمل مصطلح الجودة على المنتج أو الخدمة الجيدة، ويعرفها الأستاذ جونسن بأنها "القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له"<sup>8</sup>.  
- يمكن تعريف للجودة فهي "مجموع الخصائص والسمات التي يجب توافرها في المنتج أو الخدمة بحيث تجعله يقوم بوظيفته على أكمل وجه ويرضي المستهلك"<sup>9</sup>.  
- نظرا لصعوبة تقديم تعريف دقيق للجودة قام الباحث David Garvin بوضع جملة من المعايير لتعريف الجودة في عام 1988 وهي:<sup>10</sup>

- مدخل التفوق.
- مدخل مواصفات المنتج أو الخدمة.
- مدخل رضا الزبون.
- مدخل التصنيع وكيفيات تقديم الخدمة (خالية من العيوب).
- مدخل القيمة (القيمة وتطابقها مع السعر).

وفي إطار البحث عن الجودة ووضع مقاييس دقيقة تم خلق منظمات وطنية ودولية لتوحيد مقاييس الجودة حسب كل سلعة أو خدمة منها المنظمة العالمية للمقاييس.

إن الحصول على شهادة الجودة العالمية ISO لا يعني الكمال، إنما يعني أن جميع الأعمال والإجراءات التي تؤدي في نهاية المطاف إلى إنتاج سلعة أو خدمة ما، هي إجراءات مكتوبة ومراقبة ومطبقة بشكل فعال.

#### 3-2- مرتكزات جودة الخدمة العمومية الإدارية في الجزائر

نناقش هذا العنصر في ظل المرسوم 88-131 الذي ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطنين (الخدمات الإدارية):

حيث يعطي تصور والتزامات طرفي العلاقة إدارة/مواطن، ويعتبر قفزة نوعية من حيث المضمون. وهو من أولى النصوص التي تطرقت للنوعية وأعطت معنى للجودة كمعيار لتحسين علاقة الإدارة بالمواطن، بعدما اعترفت المادة الثانية منه على

أن المؤسسات والإدارات والهيئات العمومية يجب عليها حماية حريات المواطن وحقوقه التي أقرها الدستور والتشريع، فعلى الإدارة حسب المادة ضمان الحصول على الخدمات التي أقرت للمواطن وبالكيفيات التي تحددها القوانين.

لقد كرس هذا المرسوم صراحة النوعية كمطلب جديد وكألية لتحسين العلاقة إدارة/مواطن لكن مع ربطه الدائم بالتكليف وهو أمر ضروري ومبدأ يحكم كل المرافق العامة، حيث نصت المادة 6 منه على "تسهير الإدارة دوماً على تكيف مهامها وهيكلها مع احتياجات المواطنين ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة".

فهذه المادة نصت صراحة على ضرورة الجودة في الخدمة المقدمة من طرف الإدارة، أي التحول من الالتزام في ضرورة تقديم الخدمة لالتزام تقديم خدمة عمومية جيدة، وهو تطور نوعي في الجزائر خاصة في الفترة التي صدر فيها النص.

وقد نصت المادة 21 على "ضرورة أن تحرص الإدارة على تحسين نوعية خدماتها باستمرار وتسهر على تحسين صورتها العامة باعتبارها تعبيراً عن السلطة العمومية".

- واعدت المواد من 21 إلى 30 هذه الصور والمظاهر التي يمكن أن تسمح لنا بقياس الجودة من جهة واعدتها كالتزامات على الإدارة من جهة أخرى، ولعل أهم هذه الالتزامات وصور الجودة وتحسين الخدمة العمومية هي:

- تبسيط الإجراءات الإدارية، والتنظيم الإداري، واستعمال سبل البريد والهاتف.<sup>11</sup>
- إعداد مطبوعات واستمارات بسيطة ومختصرة ومفيدة، وسهلة القراءة وجذابة في شكلها، وتحديد بدقة مكونات الملفات.<sup>12</sup>
- تطوير إجراءات التنظيم والتسيير.<sup>13</sup>
- الحرص على تقليل الوثائق المطلوبة في الملفات، وإمكانية أن تحل الإدارة محل المواطن في طلب بعض المعلومات من الإدارات الأخرى.<sup>14</sup>
- الاستعجال قدر المستطاع في معالجة الطلبات، والتنسيق بين الإدارات في تطلب الطلب عدة متدخلين، دون إرهاق المواطن بعناء التنقل بينها.<sup>15</sup>
- الفورية والسرعة في تسليم الأوراق والوثائق وفي الآجال المحددة قانوناً، أو فوراً إذا لم ينص القانون على أجل.<sup>16</sup>
- تبرير رفض تسليم الوثائق.<sup>17</sup>
- التحديد الدقيق لأوقات العمل.<sup>18</sup>

#### رابعاً: دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية

1- أهم الدعائم:

\*الجوانب الاقتصادية:

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة بالحكومة الإلكترونية.
- مفهوم اقتصادي (ذهاب السلعة أو الخدمة إلى العميل وليس العكس).
- توحيد الجهود بدلاً من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية يتم جمع الجهود وتوحيدها بوابة إلكترونية واحدة.
- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وذلك عن طريق استخدام التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات نفسها.

#### \*الجوانب الإدارية:

- مفهوم الإدارة الإلكترونية وتنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي، والعمل بروح الفريق الواحد.
- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.
- تختصر الهرم الإداري التسلسلي الطويل، والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها.
- تسهيل عملية الرقابة والإشراف على أداء الشركة عبر تحديد أطر الرقابة الداخلية وتشكيل اللجان المتخصصة وتطبيق الشفافية والإفصاح.

#### \*الجوانب الاجتماعية:

- تحفيز المواطنين لاستخدام الحكومة الإلكترونية وبالتالي إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.
  - تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية كالبريد الإلكتروني وغيره
  - تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الإلكترونية الكثيرة.
- 2- وسائل إشراك المواطنين في الحكومة الإلكترونية للخدمة العمومية

ونذكرها فيما يلي:

- تبادل المعلومات: يمكن عقد اجتماعات دورية وبناء مواقع وواجهات ومنصات خاصة على شبكة الانترنت من أجل تبادل المعلومات، وفي معظم البلدان بدأ عدد كبير من الإدارات العامة المعنية بتقديم الخدمات الحكومية باستخدام الهاتف النقال كقناة إضافية لتبادل المعلومات بالإضافة إلى المواقع الإلكترونية.
- التشاور: ينبغي عقد اجتماعات تشاورية مع أصحاب المصلحة خلال المراحل المختلفة من دورة المشروع، وضمن فترات زمنية منتظمة، وذلك لاستخلاص وجهات نظرهم وحتمهم على تبني الخدمات المقترحة. ويمكن لمزودي خدمات الحكومة الإلكترونية التشاور أو التحاور عبر الانترنت أو من خلال عقد اجتماعات وجهها لوجه مع المعنيين.
- التقييم التشاركي: يهدف ذلك إلى تطوير الخدمات الإلكترونية، بالتعاون مع أصحاب المصلحة وخاصة طالبي هذه الخدمات، مما يساهم في تعزيز ثقة المواطنين بالحكومة الإلكترونية وخدماتها.

## • إشراك المواطنين في مشاريع الحكومة الإلكترونية: من خلال متابعة مدى انجازها في الواقع.

### خاتمة:

تظهر أهمية الحكومة في تحقيق جودة الخدمة في ثلاثة جوانب رئيسية وهي الجانب الاقتصادي وذلك من خلال إعادة الثقة للشركة وزيادة الإصلاحات الاقتصادية ووضع أسس السوق الحرة، والجانب المحاسبي والرقابي من خلال المتابعة والرقابة لاكتشاف الانحرافات والتجاوزات وتحقيق الحيادية والنزاهة والاستقامة والجانب الاجتماعي من حيث تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي والعمل على تخفيف حدة الفقر وتعزيز حقوق الإنسان، والجانب القانوني لان التشريعات واللوائح هي الأساس لآليات وقواعد حوكمة المؤسسات.

### الهوامش:

<sup>1</sup> - أونيس عبد المجيد، الحكومة الإلكترونية-رؤيا شاملة-، الملتقى العلمي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية، حالة البلدان العربية، يومي 29-30 أكتوبر 2014، ص 4.

<sup>2</sup> - فاتح أحمية، الحكومة الإلكترونية-إطارها المفاهيمي والتنظيمي، ملتقى جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية، حالة البلدان العربية، 2014، ص 9.

<sup>3</sup> - أونيس عبد المجيد، مرجع سابق، ص 7.

<sup>4</sup> خلف عبد الله الوردات. الحكومة في القطاع العام [/https://mqqal.com/2017](https://mqqal.com/2017)

<sup>5</sup> - مفاهيم عن الحكومة المفتوحة والبيانات العامة، الموقع: [www.opengov.tn](http://www.opengov.tn) ، ص 10.

<sup>6</sup> - La gouvernance électronique (E-gouvernance), recommandations adoptée par le comité des ministres du conseil de l'Europe le 15 décembre 2004 et exposé des motifs, édition du conseil de l'Europe.

<sup>7</sup> فاطمة مشعلة. مفهوم الخدمة العمومية <https://mawdoo3.com>

<sup>8</sup> - فريد عبد الفتاح زين الدين، النهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتاب للنشر والتوزيع، مصر، 1996، ص: 10.

<sup>9</sup> - قاموس الجودة والاعتماد، صادر عن مركز ضمان الجودة بجامعة الإسكندرية، سنة 2012، ص: 18.

<sup>10</sup> - قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001 و2000، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص: 21 و22.

<sup>11</sup> - المادة 21 والمادة 26 من المرسوم 131-88.

<sup>12</sup> - المادة 21 والمادة 24 من المرسوم 131-88.

<sup>13</sup> - المادة 21 من المرسوم 131-88.

<sup>14</sup> - المادة 22 من المرسوم 131-88.

<sup>15</sup> - المادة 23 من المرسوم 131-88.

<sup>16</sup> - المادة 25 من المرسوم 131-88.

<sup>17</sup> - المادة 25 من المرسوم 131-88.

<sup>18</sup> - المادة 28 من المرسوم 131-88.