الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي – صالحي أحمد –

بالنعامة

معهد الحقوق والعلوم السياسية

الإدارة الالكترونية للمرافق العامة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الحقوق

تخصص : قانون إداري

إعداد الطالبين :

* عبد الرحمان عمراني

* حبيب بن زلاط

إشراف الأستاذ:

أ .ربيع رافعي

لجنة المناقشة :

د. سنينات عبد الله	رئيسا
أ. ربيع الرافعي	مشرفا ومقررا
أ . عثماني رضوان	مناقشا

الموسم الجامعي : 1441هـ _1442هـ / 2020_2021م

بسم الله الرحمن الرحيم

بسم الله الرحمن الرحيم

صدق الله العظيم

الإهـــداء

أهدي زبدة جهدي هذا إلى كل من علمني حرفا

في هذه الدنيا الفانية

إلى روح أبي الزكية الطاهرة ..

إلى روح أمي الغالية التي تعبت من أجلي وسهرت وإخوتي

و إلى جميع الأهل و الأقارب من قريب أو من بعيد

ونخص بالشكر أستاذنا المشرف / ربيع رافعي.

شكر وتقدير

أحمد المولى عز وجل على توفيقه في المقام الأول

وكما أنه من لا يشكر الناس لا يشكر الله

فخالص شكري للأستاذ المشرف *ربيع رافعي*

الذي لم يبخل عليَّ بجهده ووقته من توجيه وإرشاد وتقديم

النصح وتصويب ما شاب بحثي من هانات وسقطات

إلى أن رأى النور واستقام على هذه الهيئة.

كما أقدم شكري كل من وقف الى جانبي ومد لي يد المساعدة

قائمة المختصرات

المختصرات بالعربية :

ط : طبعة

مج : مجلد

ع : عدد

س : السنة

ص : صفحة

مـقـدمـــة

لقد شهدت الإدارة –فكرا وممارسة –تقدما جديرا بالذكر بفعل التطورات الحديثة في تقنية المعلومات، إذ أن التحولات التي شهدها القرن الحالي إنما هي نتائج التراكمات الحاصلة في الماضي، ولقد نجم عن هذه التطورات السريعة في مختلف مناحي الحياة لاقتصادية والسياسية والاجتماعية مع نهاية القرن العشرين العديد من التحديات أمام المجتمعات التي ألقت على الإدارة عبء الإعداد لتغيير أساليب العمل من خلال تطوير التنظيمات الإدارية داخليا حتى تتلاءم مع تغييرات البيئة الخارجية.

إن الاهتمام بالإدارة وتحسين مستوى المرفق العام وترشيده بات حتمية لا مناص منها، لتحقيق التحول التنموي الإداري بكل مضامينه، فتطبيق الإدارة الالكترونية يعد فرصة متميزة للارتقاء بالأداء في الإدارات والمرافق العمومية، حيث تعد وسيلة لرفع كفاءة و أداء الموارد البشرية وتحسين وتطوير أدائها وتخفيف الأعباء الإدارية عنها،

تكمن أهمية الدراسة من أهمية الإدارة الالكترونية وأثرها في المرافق العامة في الدولة لكونها رافد مهما نحو تطور الحكومات، هذه الأخيرة التي تتجه وعلى أعلى المستويات وبشكل عملي نحو الأخذ بهذا المفهوم وتطبيقه في أعمالها الإدارية ،ولان بلوغ ذلك يتطلب إمكانيات مالية و لوجيستية كبيرة كان لابد من إجراء الدراسات المستفيضة على الموضوع في مختلف جوانبه ومحاولة معرفة، ما يجب توفيره لإنجاح هذا التوجه ربحا للمال والجهد والوقت أيضا؛ إلى جانب إبراز تأثير الإدارة الالكترونية على المبادئ العامة للمرفق العام وتطوير قدرات الموظفين وازدياد طاقاتهم المعرفية.

ويسعى موضوع الدراسة الوصول إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نوجزها في:

– التعرف على ماهية الإدارة الالكترونية، وتأثيرها على سير المرفق العام

–التعرف على الحماية القانونية للإدارة الالكترونية ،وتجربة لجزائر لتطبيق مشروع الإدارة الالكترونية (النموذج قطاع العدالة، الجماعات المحلية)

تنحصر الإشكالية الرئيسية للدراسة فيما يلي :

ما أثر التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية على سير المرفق العام؟

وتتفرع عن الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمحور حول ضرورة معرفة واقع و مفهوم الإدارة الالكترونية من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

1– ما مفهوم الإدارة الالكترونية؟

2- ما علاقة مبادئ المرفق العام بنظام الإدارة الالكترونية ؟

3- ماهي مجالات تقديم الإدارة الالكترونية لخدماتها للمرافق العامة ؟

4- كيف استفادة الجزائرمن نظام الإدارة الالكترونية قطاع العدالة والجماعات المحلية ؟

نظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن تأثير الإدارة الالكترونية على سير المرفق العام من خلال تحديد مختلف المتطلبات لتطبيق الإدارة الالكترونية والاستفادة من مزاياها، وتم الاعتماد المنهج الوصفي التحليلي :

1/ المنهج الوصفي :محاولة الاحاطة بنظام الادارة الالكترونية بمختلف أبعاده

2/ المنهج التحليلي :القيام باستنتاجات عامة، وإبراز تأثير الادارة الالكترونية على سير المرفق العام وكذا المعوقات التي تحول دون نجاح الادارة الالكترونية في المرافق العامة.

ولعل من أهم ما واجهنا في هذا الموضوع من صعوبات تكمن في حداثة موضوع الدراسة وتشعبه الى جانب تداخل المفاهيم من جهة وتعقدها من جهة ثانية ما يصعب أيضا عملية توظيفها.

وللإجابة عن الاشكال المطروح تم بناء الخطة التي تشمل مقدمة، فصلين في كل منهما مبحثين، وخاتمة.

الفصل الأول: يعالج الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية، من خلال تقسيمه الى مبحثين، يشمل الأول على تعاريف وخصائص وأهمية وأهداف الإدارة الالكترونية، فيما المبحث الثاني يعالج الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية، ودوافع التحول ومتطلبات الانتقال إلى جانب مراحل تطبيق الإدارة الالكترونية كما تطرقنا الى بيان عوامل نجاح الإدارة الالكترونية ،والعوائق التي تحول دون التحول السلس نحو الإدارة الالكترونية..

الفصل الثاني: يتضمن تأثير الإدارة الالكترونية على سير المرفق العام و الحماية القانونية للإدارة الالكترونية تضمن المبحث الأول تعريفا للمرفق العام و دور الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، وكذا أعمال موظفيه، فيما عالج المبحث الثاني الحماية القانونية للإدارة الالكترونية ، وأخير تجربة الجزائر لتطبيق مشروع الإدارة الالكترونية (قطاعي العدالة والداخلية كمثال).

الفصل الاول :

الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية.

لقد شهد العالم تحولات كبيرة في مختلف الأصعدة، نظرا للتطورات التكنولوجية المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فظهور الانترنت أدى الى التحول من الأساليب التقليدية في انجاز الأعمال والاتصال و عقد الصفقات و التحول نحو استعمال الأسلوب الرقمي الذي يعتمد على استخدام الأجهزة والأدوات التي تدار بشكل رقمي، فظهرت الإدارة الالكترونية التي تجسد اتجاها حديثا في الإدارة المعاصرة، والتي تسعى لتحويل المؤسسات الى مؤسسات الكترونية تستخدم التكنولوجيا في جميع أعمالها ومعاملاتها ووظائفها الإدارية.

المبحث الأول: مفهوم الادارة الالكترونية

تشهد أساليب تسيير المرافق العمومية في الدول المتقدمة تقدما رقميا ومرفقيا مهولا و بجودة ونوعية عالية مكّنت من تحصيل رضا وقبول كبير من طرف المواطن، وسمحت بإدخال جملة من الإصلاحات على العديد من الإدارات العامة بهدف تحسين مستوى الخدمات التي تلبيها بما ينعكس إيجابا على تطوير وتحسين خدمات المرفق العام، وهو ما يجرنا خلال هذا العمل البحثي للتطرق تباعا إلى تعريف الإدارة الالكترونية وأهم خصائصها(مطلب أول) والى الأهداف المتوخاة منها والمبادئ التي تبنى عليها (مطلب ثاني) والعوائق التي تحول دون تطويرها (مطلب ثالث).

المطلب الأول: تعريف الإدارة الالكترونية وخصائصها.

يشير مصطلح الإدارة الالكترونية إلى مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين باستخدام التكنولوجيا، ما يؤدي بالضرورة الى التخلص من المعاملات الورقية التي تختصر الوقت والجهد والتكلفة، وبناءا على ما تقدم يمكن تقسيم هذا المطلب إلى فرعين تتناول في الفرع الأول مختلف التعاريف المتعلقة بالإدارة الالكترونية، فيما سنتطرق في الفرع الثاني إلى الخصائص المميزة للإدارة الالكترونية.

الفرع الأول: تعريف الادارة الالكترونية

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الالكترونية إلا أن ذلك لم تمنع من اختلاف المفكرين والمهتمين في إعطاء تعريف موحد للإدارة الالكترونية، فقد تم تعريفها بتعريفات كثيرة ومتعددة تعكس الزوايا التي ينظر إليها كل منهم ، وعليه سنحاول أن نوجز هذه التعريفات.

أولا التعريف الفقهي:

لقد عرف نجم عبود الإدارة الالكترونية على أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على المواد والقدرات الجوهرية للشركة من أجل تحقيق أهداف الشركة [1].

[1] نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية، د. ط، دار البازوري، العملية للنشر والتوزيع، الاردن، 2009، ص 160.

فيما عرفها محمد سمير أحمد كونها استخدام للوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة والتنظيم والإجراءات أو التجارة أو الإعلان ويطال هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية [1].

كما أشار عادل حرشوش على أن الإدارة الالكترونية تقوم على مبدأ التكامل الالكتروني للمعلومات المختلفة بين المنظمات والعمليات التي تحكم الفعاليات, كما تشمل إدارة المنظمة و التفاوض التجاري و العقود و الإطار التنظيمي ولتشريعات وكذلك التسويات المالية والضرائب [2].

فيما يرى سعد غالب ياسين الإدارة الالكترونية من زاوية أخرى لكونها تقوم بوظيفة ديناميكية مستمرة , من اجل تحسين وتسريع انجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصال وعلى رأسها الانترنت [3].

كما اعتبر علاء عبد الرزاق السالمي الإدارة الالكترونية هي عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية،باعتماد كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق، وتبسيط الإجراءات، والقضاء على الروتين [4].

فيما عرفها كل من جلال الزغبي و أسامة المناعسة على أنها تقديم الإدارة لخدماتها بأسلوب الكتروني، بحيث لم يعد تنفيذ الأعمال الإدارية،باستعمال الورق،بل حلت تقنيات الحاسب الآلي محل الوسيلة التقليدية [5].

ثانيا : تعريف التشريعات المقارنة للإدارة الالكترونية

في مصر عرف قانون تنظيم التوقيع الالكتروني وإنشاء هيئة تنمية صناعية تكنولوجيا المعلومات المصري رقم 15 لسنة 2004 الحكومة الالكترونية بأنها المعاملات

---

[1] محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان،2009، ص119

[2] عادل حرحوش المغربي وآخرون، الإدارة الالكترونية، مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، مصر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2004 ص11.

[3] سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها، معهد الإدارة العامة، العربية السعودية، 2005 ص 22.

[4] علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الاردن ،2006 ،ص34

[5] جلال الزغبي و أسامة المناعسة

الإدارية الالكترونية وخدمات المواطنين بشكل عام، ومنها التصاريح المختلفة والخدمات التي تقدمها الجمارك والضرائب ومصلحة الأحوال المدنية بالشكل الالكتروني [1].

كما ربط مركز المعلومات بديوان الخدمة المدنية بدولة الكويت بين الإدارة الالكترونية والمميزات التي تقدمها، فعرفها بأنها كسر حاجز الزمان والمكان من الداخل والخارج للحصول على الخدمات وذالك بربط التكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري، والتزام دائم من الإدارة بتطوير ومكننة كافة النشاطات وتبسيط الإجراءات وسرعة وكفاءة وانجاز المعاملات [2].

ثالثا: تعريف المنظمات الدولية للإدارة الالكترونية:

عرف الاتحاد الأوروبي الادارة الالكترونية على أنها: حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقدم المواطنين وقطاع الأعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل الهواتف، الفاكس، البطاقات الذكية لأكشاك البريد الالكتروني والانترنت، وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها في الإدارة والقوانين، والتنظيم ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات والقضاء على الروتين، والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقا [3].

كما يعرف البنك الدولي الإدارة الالكترونية على أنها: مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطنين، ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية والقرارات المتعلقة بها، والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة [4].

---

[1] حمزة ضاحي الحمادة ، الحكومة الالكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2016، ص30

[2] مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، إدارة بلا أوراق، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع ،سوريا، دمشق،2011، ص 61.

[3] www.world.org/public/sector/egov/egovstudies htm access 08/06/2015.

[4] حمزة ضاحي الحمادة، مرجع سابق، ص30.

كما عرفت المنظمة العربية للتنمية الإدارة الالكترونية بأنها: استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات المعلومات العريضة، شبكة الانترنت وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول، والتي لديها القدرة على تحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية [1].

كما عرفتها المفوضية الأوروبية على أنها استخدام للأدوات والنظم التي تصبح أكثر إمكانية بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم خدمات عامة بأفضل نوعية للمواطنين والشركات [2].

ومن خلال جملة التعاريف السابقة نستطيع القول أن الإدارة الالكترونية هي حاضنة للتقدم الحاصل في مختلف المجالات التقنية و المعلوماتية والتي تؤدي إلى التخلص من المعاملات الورقية وما يصاحبها من هدر للوقت والجهد والمصالح، وبالتالي التحول من الإدارة التقليدية الى إدارة تعتمد على الوسائل التكنولوجية المتعددة بهدف كسب الوقت وادخار الجهد وتحقيق المصالح بجودة عالية وأمان، مما يحقق رضا وقبول المواطن.

الفرع الثاني: خصائص الإدارة الالكترونية

لعل اختلاف نمط الادارة من الشكل التقليدي الى نموذج ادارة الكترونية مبني اساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال يجعل هذه الاخيرة تتسم بجملة من الخصائص يمكن اجمالها في الاتي [3] :

1- إنها إدارة بلا أوراق وبلا مكان : حيث تعتمد على البريد الالكتروني والأرشيف الالكتروني والرسائل الصوتية والمفكرات الالكترونية ونظم المتابعة الالكترونية،كما تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الالكترونية واستخدام الهاتف المحمول والعمل عن بعد والتعامل مع المؤسسات الافتراضية.

2- تسليم المنتجات إلكترونيا أتاحت شبكة الانترنت إمكانية تسليم المنتجات الكترونيا أي تسليم المعني للمنتجات مثل برامج الحاسوب، التسجيلات الموسيقية، أفلام الفيديو

[1] حمزة ضاحي الحمادة، المرجع نفسه، ص31.

[2] -نجم عبود المرجع السابق، ص 162.

[3] محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر،2008، ص 162

الكتـب، الأبحـاث والتقـارير الالكترونيـة إلـى جانـب بعـض الخـدمات الالكترونيـة مثـل الاستشارات الطبية والهندسية، وهو ما يخلق تحديا أمام السلطات المختصة حيث لا يوجد حتـى الآن آليـات متفق عليها لإخضـاع المنتجات الالكترونيـة للجمـارك أو الضـرائب فقد يسـتغل البـائعون ذالـك للتهـرب مـن الضـرائب بعـد تسـجيل هـذه التعـاملات فـي الـدفاتر المحاسبية الرسمية.

3- **تقوم بالاعتمـاد علـى الـنظم المتطـورة:** تنشد التطور والبعد عن التنظيمـات الجامدة حيث المؤسسات الشبكية والذكية والتي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة، مثل أنظمـة التحصـيل المجمعـة والخدمـة عـن بعـد والشـراء الالكترونـي وأنظمـة المتابعـة الفوريـة وأنظمة التخطيط للموارد ونقاط البيع الالكتروني والتجارة الالكترونية والبنوك الالكترونية.

4- **الرقابـة المباشـرة والصـادقة:** حيث يتسنى مراقبـة وتتابع مواقـع الهمل المختلفة عبر الشاشات والكمرات الرقمية التي في وسع الإدارة الالكترونية أ ن تزرعها في كل بقعة من مواقعها الإدارية وكذالك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور.

5- **السرية والخصوصية وزيادة درجة الإتقان للمعلومات:** حيث يمكن لـلإدارة أن تحجب المعلومـات والبيانـات المهمـة وعـدم إتاحتهـا إلا لـذوي الصـلاحية الـذين يملكـون كلمـة المرور كما أن الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للملفات.

المطلب الثاني: أهداف ومبادئ الإدارة الالكترونية.

تسعى كل الحكومات لتدعيم أجهزتها الادارية بوسائل الاتصالات الحديثة أو الانتقال من العمـل الاداري التقليـدي الـى العمـل الالكترونـي بغـرض تسـهيل الحصـول علـى البيانـات والمعلومـات بأمـان ودقـة كبيـرة، وعليـه سـنقوم فـي هـذا المطلـب بـإبراز أهـم الاهـداف التـي تنطوي عليها الادارة الالكترونية ثم المبادئ الاساسية للإدارة الالكترونية

الفرع الأول:أهداف الإدارة الالكترونية.

اذا كـان تحقيـق عوامـل النجـاح لأي منشـأة يـتم فـي بدايـة المشـروع، فـان الأهـداف هـي الثمرة التي يجنيها المسؤولون في المنشأة في نهاية المشروع، وفي السياق تسعى الإدارة الالكترونية إلى تحقيق العديد من الأهداف المهمة في إطار الاستفادة من الخدمات التي

توفرها عن طريق التعاملات التي تجرى من طرف كل معني بهذه الخدمات سواء كانوا مواطنين أو شركاء كالزبائن والعملاء، ولعل من أهم هذه الأهداف ما يأتي:

أولا: الأهداف الإدارية.

وتشمل حزمة من الأهداف نذكر منها على وجه الخصوص ما يلي [1] :

1- التقليل من التعقيدات الإدارية وتنمية وتحسين أداء وقدرات الإدارة بالحصول على المعلومات وإيصالها خلال ثوان معدودة عن طريق شبكات الإدارة الالكترونية التي بفضلها تم القضاء على مشكل إهدار الوقت والجهد، والتخلص من المعاملات الورقية التقليدية.

2- تحويل الإجراءات من مركزية الإدارة إلى اللامركزية.

3- القضاء على عامل الزمن في المعاملات الإدارية الالكترونية: حيث تقدم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية طيلة أيام الأسبوع بما في ذلك أيام الإجازة الأسبوعية، وعلى مدار 24 ساعة.

4- تحسين مستوى الخدمات الإدارية لطالبيها عن طريق تزويد الحواسيب الآلية ببرامج مضبوطة من طرف مخططي البرامج لتفادي النتائج الخاطئة وتحقيق نتائج لا مجال للخطأ فيها .

5- توفير الجهد والوقت والتكلفة المالية المناسبة في العملية الإدارية، وقدرتها على استيعاب عدد كبير من المتعاملين في أقصر وقت ممكن وبفعالية كبيرة عل عكس الإدارة التقليدية التي لا تخلو من الطوابير وانتظار الأدوار.

6- إلغاء نظام الأرشيف الورقي والبريد الصادر والوارد، واستبداله بالأرشيف الالكتروني عن طريق البريد الالكتروني بحيث نستطيع نشر المعلومات والوثائق على أوسع نطاق، وكذا استحضارها عند طلبها في أي وقت.

7- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث الذي يعني تأدية الخدمات والأعمال الصحيحة، أي تأدية الخدمة ذات الجودة العالية في الوقت الذي يكون فيه طالب الخدمة تحتاجا إليها في أسرع وقت ممكن.

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع نفسه، ص39.

8- تقليل الجمود الإداري والبيروقراطية من خلال التدفق المستمر للمعلومات بين الإدارات، وفي جميع الجهات، والتأكيد على العمل الاستراتيجي

9- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى العاملين، وإعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة.

ثانيا: الاهداف الاجتماعية والاقتصادية.

أ/الاهداف الاجتماعية : تتمثل الاهداف الاجتماعية **للإدارة** الالكترونية قيما يلي [1] :

1- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه أقصى حد.

2- تعميق مفهوم الشفافية الوضوح والقضاء على المحسوبية والبيروقراطية (الحكم المكتبي)، حيث أن المتعامل مع الإدارة الالكترونية يعلم أن كل المراحل المتعلقة بتعاملاته تتم بوضوح وشفافية تنتفي معها أي تضارب أو تناقض.

3- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.

4- تعمل على ربط الإدارة بالمواطن في تلقي الخدمات.

5 – تحقيق مبدأ المساواة بين جمهور المنظمة بإتباعها أسلوبا موحدا في تقديم الخدمات مما يؤدي إلى التقليل من الوساطة والمحسوبية.

6- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.

7- تقريب الإدارة من المجتمع وتوفير الخدمات الجيدة للمجتمع في كل مكان وزمان.

ب/ الأهداف الاقتصادية: تتمثل الاهداف الاقتصادية للإدارة الالكترونية فيما يلي [2] :

1 إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص 40.

[2] نعيم حسن الفرا ، الاتصال الإداري لمديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة في ضوء الادارة الالكترونية، رسالة ماجيستير، قسم أصول التربية، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين،2008، ص35.

_2 تقليل الأخطاء المرتبطة بالموظفين، وزيادة تعزيز القدرات التنافسية للمنظمات خاصة في مجال تحسين أداء الخدمات، ومواكبة التطور التكنولوجي للدول المتقدمة مما يساعد على تضييق الفجوة الاقتصادية والعلمية بينها وبين الدول النامية

3_ تحسين الإنعاش الاقتصادي وزيادة حجم الاستثمارات التجارية، وتقديم خدمات جيدة.

4_ توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.

5_ تقليل تكاليف التشغيل وتكاليف الخدمة من حيث خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها، والانجاز السريع للخدمات وبتكلفة مالية مناسبة.

الفرع الثاني: مبادئ الإدارة الالكترونية.

ترتكز الإدارة الالكترونية على سلسلة من المبادئ نذكر منها :

1- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين، وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة [1].

2- **التركيز على النتائج:** حيث ينصب اهتمام الحكومة الالكترونية على تحويل الأفكار إلى نتاج مجسدة في ارض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة (دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل الى مراكز الهاتف، الغاز، لتسديد الرسوم، والفواتير المطلوبة).

3- **سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:** أي إتاحة تقنيات الحكومة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل [2].

[1] عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار الغرب الاسلامي،2006، ص189

[2] عمار بوحوش، المرجع نفسه، ص190.

4-التغيير المستمر وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق والتنافس.

5- خلق بيئة عمل فيه التنوع والمهارات والكفاءات مع إتاحة الفرص المتكافئة أمام الجميع للاستفادة من الإمكانات التي توفرها الخدمة الالكترونية لمختلف قطاعات الأعمال [1].

6- توفير تسهيلات للمواطنين بشكل يسمح بالتعامل مع المواقع المختلفة بسهولة وتأسيس البيئة الثقافية الملائمة من حيث تحديات اللغة والمحافظة على قيم المجتمع، خلق القناعة لدى الأفراد بضرورة المخرجات الالكترونية في تحسين أداء الخدمات المقدمة لهم [2].

المبحث الثاني: الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

يجمع الباحثون على أن تطبيق الإدارة الالكترونية دفعة واحدة قد يؤدي إلى خلل في إستراتيجية التطبيق كون هذا الانتقال نحو واقع معين ومختلف يرتبط بتهيئة الظروف والمناخ الملائمين، وأن التحول الناجح من نموذج الإدارة التقليدية التي تتصف بجمود الهيكل التنظيمي والروتين المميز للوظائف والأنشطة والتعقيد البيروقراطي الناتج عن تضخم الأجهزة الإدارية حيث يجب أن يكون الانتقال سلسا وذلك من خلال وضع استراتيجيات وإجراءات وكذا توفير إمكانيات تضمن الحفاظ على توازن الإدارة وبالتالي تجنب الخلل الذي قد يكلفها الكثير.

لكن الأمر المتفق عليه أيضا هو أن الانتقال على متطلبات ومراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية يجب علينا مراعاتها من أجل تحقيق والوصول إلى المعنى الحقيقي للإدارة الالكترونية، سنتطرق لهذه الدوافع والمتطلبات والمراحل من خلال ثلاث مطالب نتناول في المطلب الأول دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية وفي المطلب الثاني متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية وفي المطلب الثالث مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

[1] حمادة مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، بن يوسف بن خدة، 2007، ص 14

[2] عادل حرحوش المغربي، المرجع السابق، ص28.

إن تطلعات المجتمعات الحديثة إلى خوض تجربة تقنية و سعي هذه المجتمعات لتحقيق مستوى أفضل من الخدمات الإدارية وكذا القضاء على الأساليب التقليدية التي أثبتت عجزها في مسايرة تطلعات وإرضاء الفئات المتعاملة كل هذا كان تمهيدا إلى بروز مجموعة من الدوافع التي فرضت إلزامية التحول إلى إدارة إلكترونية تطمح لها جميع هذه الفئات ويمكن حصرها في تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به الى جانب الكفاءة تقديم الخدمات العامة (الفرع الأول)، أزمات القطاع العام و تقديم خدمات جديدة ومتطورة (الفرع الثاني)، الدوافع السياسية وتطور الحاسوب وتطبيقاته(الفرع الثالث).

الفرع الأول تسارع التقدم التكنولوجي و الكفاءة في تقديم الخدمات العامة.

أولا : تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به :إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تتمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة الفرص لها للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي [1].

ثانيا : الكفاءة في تقديم الخدمات العامة.

وتأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء وتحسين الدخل وأيضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية من خلال إعادة هندسة الإجراءات، وهذا يؤدي إلى اقتصاد الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وإعطاء الموظفين اكتساب مهارات جديدة وتطوير أنفسهم [2].

الفرع الثاني: أزمات القطاع العام و الدوافع السياسية.

أولا: أزمات القطاع العام.

إن اجتهاد القطاع الخاص في الاعتماد على أساليب الإدارة الحديثة عمق من الهوة الكبيرة والفارق الشاسع في الأداء بينه وبين القطاع العام، فقد بدا أداءه نمطيا تقليديا ليس على مستوى طموح المواطن، بل حتى طموح إدارات القاع العام نفسها فكانت

[1] حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر"بن يوسف بن خدة" كلية العلوم السياسية والإعلام، ص11، 2007.

[2] حماد مختار، مرجع سابق، ص12.

الخصخصة خطوة أولى على سبيل سعي القطاع العام إلى التخفيف من الأعباء الإدارية على الحكومات، ومن ثم لم يعد أمام الإدارات الحكومية بد من خوض تجرب التقنية وتعميم تطبيقاتها على دوائرها الإدارية لترشيد جهودها ونفقاتها في ظل ازدياد الطلب على الخدمات وكذا النمو السكاني المتزايد وبالتالي أصبحت التقنية معادلا موضوعيا للترشيد في ظل الفكر الإداري الحديث [1].

ثانيا : الدوافع السياسية.

كانت التحولات الديمقراطية وما تبعها من متغيرات اجتماعية وتطلعات شعبية أحد العوامل الدافعة لكثير من الجهات الإدارية إلى تعميم تطبيقات التقنية على دوائرها، فقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في توجيه أنظمة تلك الدول إلى إدخال تطبيقات التقنية إلى إداراتها [2]، وقد رافق هذا التطور في البناء الاجتماعي ارتفاع في المستوى الإداري وتولد رؤية جديدة للقطاع العام بأبعاده كافة مما دفعه إلى السعي لتحسين مستوى المشاركة الشعبية في القرار الحكومي، وترسيخ مبدأ الشفافية الذي يعطي للشعوب حق الرقابة على الجهات الحكومية ومحاسبتها ومساءلتها الشيء الذي جعل من أسلوب الإدارة الإلكترونية فرصة مميزة أمام تلك الأنظمة لتحقيق هذه الآمال لشعوبها [3].

الفرع الثالث: تقديم خدمات جديدة ومتطورة وتطور الحاسوب وتطبيقاته

لتقديم خدمات نوعية ومتطورة ترضي المواطن تسعى الحكومات الى تطوير اليات الانتفاع من الادارة الالكترونية والعمل على اللحاق بالركب من خلال الاستغلال الافضل لتقنيات الاعلام وتكنولوجيات الاتصال.

أولا : تقديم خدمات جديدة ومتطورة.

إن تقديم الخدمات بصورة أفضل يعتبر من الدوافع الرئيسية للإدارة الإلكترونية حيث ترتكز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو

---

[1] حسين بن محمد الحسن، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي" الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق"، معهد الادارة العامة ، السعودية ، 2009، ص23.

[2] حسن بن محمد الحسن، المرجع نفسه، ص25.

[3] حسن بن محمد الحسن، مرجع سابق، ص20.

الحصول على خدمات، ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة كما ذكرنا وتشديد الرقابة وإجراءات أفضل من خلال استخدام التقنيات التي تحسن من نوعية الخدمة [1].

ثانيا: تطور الحاسوب وتطبيقاته.

لقد انعكست تقنية الحاسوب على نظريات الإدارة والمفاهيم الإدارية التي بدأت تتغير وتخرج من وضعها القديم، وتبذل بعضا من الحراك والتقدم باتجاه هذه التقنية، فأصبحت الآلات تتخذ كثيرا من القرارات بناء على برامج إلكترونية تم تحميلا عليها، وبدأت تنوب عن الإنسان في كثير من العمل إلى درجة جعلت عددا من كتاب الإدارة ومفكريها والمهتمين بالشأن الإداري أمثال هربرت، سايمون، داركر، ديفز وغيرهم يتوقعون أن نسبة الآلات سوف تطغى على نسبة العاملين في عصر المعلوماتية الذي سيبني أنظمته الإدارية على محورية دور الآلات والحاسوب، ومن هنا فقد كان الحاسوب وتطبيقاته والقفزات التطورية والفوائد المحسوسة التي حققها على مختلف الأصعدة دافعا مهما للتحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية [2].

المطلب الثاني: متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

إن مشروع الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل وسيتسبب ذلك في خسارة الوقت والمال والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر، فالإدارة ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، ولذلك فإن مشروع الإدارة الالكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها:المتطلبات الادارية والبشرية (الفرع الأول) الى جانب المتطلبات التقنية(الفرع الثاني) وأخيرا المتطلبات الأمنية (الفرع الثالث).

الفرع الأول: المتطلبات الادارية والبشرية

ان من اهم اسباب التميز والنجاح هو الاخذ بأسباب التطور وركوب موجة التكنولوجيا

[1] حسن بن محمد الحسن، المرجع نفسه، ص22.

[2] حماد مختار، المرجع السابق، ص12.

بتطوير الاليات الادارية والعمل الاداري وتمكين موظفي الادارية من الوسائل التكنولوجية للازمة، الى جانب ضرورة التأطير البشري في مجالات التكنولوجيا لرفع المردود .

أولا: المتطلبات الإدارية

أ- **وضع الإستراتيجيات وخطط التأسيس:** ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية، والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة [1].

ب- **القيادة والدعم الإداري:** من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن التزام القيادة يعتبر أمرا ضروريا لدعم كل نقطة من نقاط إستراتيجيات المؤسسة، كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية [2].

ج – **الهيكل التنظيمي:** أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المترتبة بنسيج الاتصالات [3].

ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات

---

[1] إيهاب أحمد خميس المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية(دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمروربوزارة الداخلية في مملكة البحرين)، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، المملكة العربية السعودية 2007، ص25.

[2] محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها- في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، كلية التجار، قسم إدارة الأعمال، غزة، فلسطين، 2009، ص71.

[3] محمد جمال أكرم عمار، نفس المرجع، ص72.

والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية [1].

د- تعليم وتدريب العاملين وتوعية وتثقيف المتعاملين:

تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية [2].

هـ- وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات:

أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الالكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقا لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الالكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة [3].

[1] إيهاب خميس أحمد المير، مرجع سابق، ص30.

[2] إيهاب خميس أحمد المير، مرجع سابق، ص33.

[3] محمد جمال أكرم عمار، مرجع سابق، ص73.

كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يضفي عليها المشروعية والمصداقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها [1].

ثانيا: المتطلبات البشرية

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في إي مشروع وفي أي مؤسسة، وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الالكترونية حيث يعتبر المنشأ للإدارة الالكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الالكترونية من وإلى العنصر البشري.

فهم الخبراء والمختصون في حقل المعرفة والذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة، يتولون إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الالكترونية ومنهم: المديرون، الوكلاء، المساعدون، المبرمجون، ضباط البيانات والمشغل أو المحرر [2].

الفرع الثاني: المتطلبات التقنية.

تتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الانترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحسابات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن [3].

---

[1] محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة(بنين)، رسالة ماجستير الإدارة التربوية والتخطيط ، جامعة أم القرى، كلية التربية والتخطيط، المملكة العربية السعودية،2008، ص.52

[2] . خليفة بن صالح بن خليفة مسعود، المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية، 2008، ص41.

[3] محمد جمال أكرم عمار، مرجع سابق، ص73

وتنقسم البنية التحتية إلى قسمين [1] :

أولا: البنيـة التحتيـة الصلبة للأعمـال الإلكترونيـة وتتمثل في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الإعمال الالكترونية وتبادل البيانات إلكترونيا.

ثانيا:البنية التحتية الداعمة للأعمال الإلكترونية: وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية كما نميز:

1- **شبكة الانترنت:** وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وتربط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة، تمكن مستعمليها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب [2].

2- **الشبكة الداخليـة أو الإنترانـت:** هـي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للانترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة، ويمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها [3].

3- الشـبكة الخارجيـة أو الاكسـترانت: وهـي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة شاط المؤسسة (كالموردين ، الزبائن وأطراف أخرى) بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الانترنت [4].

وما يجب الإشارة إليه، هو أن شبكتي الانترنت والاكسترانت تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمؤسسة إلى مستوى العمل بالإدارة الالكترونية في بيئتها الداخلية وفي إدارة علاقاتها مع بيئتها الخارجية. ففي الوقت الذي تربط شبكة الانترنت أوصال

---

[1] نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية(الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)، دار المريخ، المملكة العربية السعودية 2004، ص127.

[2] عبد الناصر موسي، محمد قريشي، أثر تكنولوجيا المعلومات على النظام الإداري في منظمات الأعمال، مجلة العلوم والإنسانية العدد21، جامعة بسكرة ،الجزائر،1 2011، ص.41

[3] عصام محمد البحيصي، تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال– دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني، مجلة الجامعة الإسلامية(سلسلة الدراسات الإنسانية)، غزة، فلسطين، يناير 2006، ص161.

[4] عصام محمد البحيصي، مرجع سابق، ص162

المؤسسة في الداخل فإن شبكة الإكسترانت تستخدم لبناء روابط اتصالات إلكترونية مباشرة وفرية مع الزبائن من جهة والمجهزين من جهة أخرى [1].

الفرع الثالث: المتطلبات الأمنية.

تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجرى حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها [2].

ولذا يجب توفر الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث والتركيز على أمن الدولة أو الأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البروتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الالكتروني أو بكلمة مرور [3].

ولتحقيق أمن المعلومات وتقليص التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الانترنت فيجب اتباع بعض الإجراءات منها [4] :

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت.

ـ تبني إستراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص.

. وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الالكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الالكترونية.

المطلب الثالث: مراحل تطبيق الإدارة الالكترونية

توجد مجموعة من تصنيفات لمراحل تطبيق الادارة الالكترونية تقدم بها الباحثين غير انه تتقاطع هذه التصنيفات مع اخرى لتشكل مجموعة من هذه المراحل لا يمكن بأي حال من الاحوال الاستغناء عنها وسنفق عند المراحل الهامة والأساسية ونذكر منها

---

[1] سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الإدارة العامة للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005،ص25.

[2] إيهاب أحمد خميس المير، مرجع سابق، ص35.

[3] محمد بن سعيد محمد العريشي، مرجع سابق، ص47.

[4] إيهاب أحمد خميس المير، مرجع سابق، ص35-36.

على وجه الخصوص ومنها مرحلة الظهور والتعزيز(الفرع الاول) الى جانب مرحلتي التفاعل والمعاملات الاجرائية (المبحث الثاني) فيما سنتطرق اخيرا الى مرحلة التكامل من خلال (الفرع الثالث).

الفرع الاول :مرحلة الظهور و التعزيز

أولا: مرحلة الظهور(الاتصال احادي الجانب)

في هذه المرحلة تقوم كل من الوزارات والدوائر الحكومية بوضع المعلومات الكاملة عن نفسها على شبكة الانترنت، وذلك من أجل أن يطلع عليها المواطنون ورجال الأعمال وتسمى كذلك هذه المرحلة بمرحلة الاتصال الأحادي الجانب، وترتبط هذه المرحلة بإتاحة النماذج وإمكانية طباعتها وإعادة إرسالها بالبريد أو التسليم المباشر دون الحاجة إلى التنقل أو السفر إلى الوزارات أو المؤسسات الحكومية والوقوف على الطوابير[1].

ثانيا: مرحلة التعزيز

تشمل هذه المرحلة أن تكون هذه المواقع بمثابة وسائل اتصال ثنائية، أي أن الدوائر والمؤسسات الحكومية تقوم بوضع المعلومات عن نفسها وفي نفس الوقت تقوم هذه المواقع باستقبال استفسارات من المواطنين، حيث يستطيع المواطن أن يرسل إلى هذه الدوائر معلومات مثل تغير عنوان الشخص بدل الكتابة أو استعمال الهاتف لإيصال هذه المعلومة، بالإضافة إلى تلقي الإجابات من قبل الدوائر المختصة مما يتيح للأفراد التفاعل مع الحكومة من خلال معلومات التغذية العكسية من خلال نماذج صممت لهذا الغرض[2].

الفرع الثاني: مرحلة التفاعل والمعاملات الاجرائية.

أولا: مرحلة التفاعل.

ذلك بتنفيذ المعاملات الإدارية على الانترنت والهدف من ذلك هو إنهاء المعاملات أو جزء منها مباشرة من خلال شبكة الانترنت أو شبكة الهاتف وذلك عن طريق التحول بشكل جذري وجدي من العمل التقليدي اليدوي إلى العمل الالكتروني، وما يصاحب ذلك من تغيير في الإجراءات والهياكل والتشريعات وكذلك وضع نظم تضمن المحافظة على

[1] حماد مختار، مرجع سابق، ص26،27.

[2] حماد مختار، نفس المرجع، ص28.

سرية التعاملات المالية وسلامتها لتلبية احتياجات الإدارة الالكترونية بشكل آمن، وانتهاج برنامج للإصلاح الشامل للإدارة من خلال إعادة النظر في الأساليب الإدارية [1].

ثانيا: مرحلة المعاملات الإجرائية.

حيث تقوم المواقع الإلكترونية للدوائر والإدارات العامة في هذه المرحلة بطريقة رسمية بتبادل المعلومات والاتصال المتبادل بينها وبين المواطنين، حيث يستطيع مثلا المواطنون دفع ما يستق عليهم من مبالغ مالية للدوائر الحكومية أو تلقي الخدمات الحكومية بطريقة إلكترونية، إنها مرحلة التكامل الرأسي، حيث يستطيع طالب الخدمة إنهاء كافة معاملاته مع جهة واحدة بالرغم من تعدد وحداتها [2].

الفرع الثالث : مرحلة التكامل

في هذه المرحلة يتم تصميم الموقع أو ما يسمى بالواجهة الذي يعمل على تكامل الخدمات الحكومية الالكترونية معتمدا على حاجة الشخص واختصاصه أو وظيفة الدائرة التي تقدم الخدمة، وهي مرحلة التكامل الأفقي وهي مرحلة معقدة تتطلب قواعد بيانات عملاقة عن كافة الإفراد والمؤسسات حيث يستطيع طالب الخدمة مهما تعددت الجهات التي يتعامل معها، وتحتاج هذه المرحلة إلى تكلفة عالية جدا ويواجهها حتى الآن عقبات إدارية وتكنولوجية عديدة. والهدف من هذه المرحلة هو تحقيق الربط الالكتروني الكامل بين البيانات الحكومية وإتمام جميع المعاملات والخدمات المباشرة [3].

المطلب الثالث: تقييم ومعوقات الإدارة الالكترونية.

ككل نظام فان تسيير الإدارة بالأسلوب الالكتروني لا يخلو من سلبيات كما قد توجهه مجموعة من المعوقات التي تصاحبه و بطبيعة الحال لا يمكننا أن ننكر المزايا الهامة والكثيرة التي جاء بها هذا النظام لتحسين الخدمة العمومية الموجه للأفراد والجماعات وترقية أداء موظفي المرافق العمومية، وهذا ما سنتطرق له من خلال فروع

[1] رفيق مرسلي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق–دراسة حالة الجزائر 2001–2011–، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر 2011، ص 139.

[2] رفيق مرسلي، المرجع السابق ص .140.

[3] غالب ياسين، المرجع السابق، ص25.

ثلاث، نتناول في الفرع الأول مزايا الإدارة الالكترونية أما الفرع الثاني سنذكر السلبيات أما الفرع الثالث فنعرج على معوقات الإدارة الالكترونية.

الفرع الأول: مزايا الإدارة الالكترونية

ومما لاشك فيه ان أن الادارات الناجحة هي تلك التي تفهم الحاجات الاساسية والنفسية للمتعامل مع خدماتها، وتطبيق هذا الفهم في كل مرحلة من مراحل نموها ومن جملة المزايا نذكر الاتي [1] :

- تخفيف العبء على المواطنين من حيث الوقت والجهد والمال.
- توفير خدمة مستمرة على مدار(24) ساعة في اليوم وفي جميع أيام الأسبوع.
- تحقيق قدر من الشفافية للمواطنين، من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لمعظم المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الحكومية ذات العلاقة بالخدمات.
- توفير خدمة أفضل وأسرع، في وقت واحد.
- انخفاض الوثائق المتبادلة في إجراء وتنفيذ المعاملات، بأن تصير الرسالة الالكترونية هي الوثيقة الوحيدة المتاحة أمام كلا الطرفين.
- توفير الخدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، كالمكفوفين والمعاقين وغيرهم بيسر وسهولة.
- تتيح أداء العمليات التجارية بين المنظمات الخاصة ببعضها البعض والمنظمات وعملائها والمنظمات والحكومات.
- تزيد من القدرة التنافسية للمنظمات الخاصة، من خلال إيصال منتجاتها إلى مراكز الاستهلاك الرئيسية.
- تنمية الوعي ألمعلوماتي لدى الجهات والشركات والإفراد، وتصنيع البرمجيات محليا.

[1] نبراس محمد الجاسم الأحبابي، اثر الادارة الالكترونية في ادارة المرافق العامة ، دراسة مقارنة، ماجيستير في القانون العام، دار الجامعة الجديدة، كلية الحقوق، جامعة الاسكندرية ، مصر، 2018، ص44،43،42،41.

الفرع الثاني: سلبيات الإدارة الالكترونية.

على الرغم من المزايا الكبيرة للإدارة الالكترونية إلا أنه ثمة اخطار قد تصعب مواجهتها ويكون لها الاثر السلبي على مستوى الافراد او الجماعات ومن بينها نبرز الآتي [1] :

– **التجسس الالكتروني:** من الطبيعي عندما تعتمد إحدى الدول على نظام الإدارة الالكترونية فسيتحول أرشيفها إلى أرشيف إلكتروني، مما يعرضه لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق وكسفها ونقلها وإتلافها.

– **زيادة التبعية للخارج:** بما أن الإدارة الالكترونية تعتمد معظمها إن لم نقل بأكملها على التكنولوجيا الغربية، فإن ذلك سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى.

. **شلل الإدارة:** الانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الالكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال، من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة.

الفرع الثالث: معوقات الإدارة الالكترونية.

تواجه الادارة الالكترونية عدة عراقيل ومعوقات حالت دون تحقيق الاهداف المرجوة من نشأتها ومن بين تلك المعوقات نذكر الاتي [2] :

– عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين الذين يمتلكون قرار إدخال هذه التكنولوجيا مما يؤدي إلى عدم تطبيق هذه الإدارة الحديثة.

– عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسساتها.

– ارتفاع أسعار بعض الأجهزة والبرمجيات الحديثة.

ـ عدم وجود وعي معلوماتي لدى المواطنين وهذا يشكل عائقا كبيرا في تطبيق الإدارة الالكترونية ومن ثم الحكومات.

– النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الالكترونية من قبل العنصر البشري.

– عدم توفر أمن المعلومات للحماية من المخاطر التي تهدد معلومات المستفيدين

[1] جمبية ذهبية، الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية ، دراسة حالة بلدية خنشلة ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص ادارة محلية ،جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر ،2016 ، ص28.

[2] جمبية ذهبية، المرجع نفسه،ص30

– قلـة المـوارد الماليـة لتقـديم بـرامج تدريبيـة والاسـتعانة بخبـرات معلوماتيـة فـي ميـدان تكنولوجيا المعلومات ذات الكفاءة العالية.

– مشكل ضعف الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية.

– عدم قدرة الفرد ماليا أدى إلى عدم تمكنه من الحصول على أجهزة للتواصل بالإدارة الالكترونية.

الفصل الثانـي:

تأثير الادارة الالكترونية على سير المرفق العام والحماية القانونية لها

الفصل الثاني :

ان نظام الادارة الالكترونية يتيح، ادارة المرفق العام بشكل الكتروني،بدلا من ادارتها بالطريقة التقليدية التي تتسم بالبطء والتعقيد في الإجراءات والعقبات في التنفيذ وزيادة النفقات،فإننا نعرض مدى تأثر المبادئ التي تحكم المرفق العام بنظام الادارة الالكترونية،نتناول في هذا الفصل جملة من العناصر الرئيسة،تأثير الادارة الالكترونية على سير المرفق العام الى جانب الحماية القانونية للإدارة الالكترونية ، ومشروع الجزائر الالكترونية ، قطاع العدالة والداخلية نموذج.

المبحث الأول: تأثير الإدارة الالكترونية على سير المرفق العام

إن نظام الإدارة الالكترونية يتيح إدارة المرافق العامة بشكل الكتروني ،بدلا من إدارتها بالطريقة التقليدية التي تتسم بالبطء والتعقيد في الإجراءات، والعقبات في التنفيذ وزيادة النفقات فإننا نعرض مدى تأثر المبادئ الضابطة لسير المرفق العام بنظام الإدارة الالكترونية، وسنتناول في هذا المبحث من خلال مطالب ثلاث: المرفق العام واستهداف النفع العام (مطلب أول) ، وكذا دور الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام (مطلب ثاني) و تحسين الإدارة الالكترونية لأعمال موظفي المرفق العام (مطلب ثالث).

المطلب الاول: المرفق العام واستهداف النفع العام

يعد المرفق العام الطابع المميز لنشاط الإدارة، ويعد في الوقت ذاته محققا للنفع العام الذي يعد عنصرا جوهريا لوجود المرفق، بل ان المرفق يفقد صفته العمومية اذا تخلفت عنه صفة النفع العام، كما أن هذا العنصر هو الذي يميز المرفق العام عن مشروعات الإدارة الخاصة، وتستهدف الإدارة الالكترونية تحقيق النفع العام أيضا الذي يعد بمثابة المركز من المرفق والدافع الى إنشائه وسوف نبين ذلك من خلال التظرف إلى معنى المرفق العام (الفرع الاول) و عناصر المرفق العام (الفرع الثاني).

الفرع الأول :المرفق العام

يستعمل اصطلاحا المرفق العام بمعنيين:

أولهما عضوي أو شكليorganique ، ووفقا له يعرف المرفق العام بأنه:''المشروع أو الهيئة(الجهاز الاداري) التي تقوم على نشاط يهدف الى إشباع حاجة ذات النفع العام [1].

ومن أمثلة المرفق العام بالمعنى العضوي او الشكلي :الجامعات و المستشفيات.

وثانيهما: مادي materielle ، ويقصد به النشاط الذي تمارسه الهيئة أو الإدارة العامة، لتحقيق خدمة عامة [2]، ومن أمثلة المرفق المادي التعليم، والصحة.

[1] ماجد راغب الحلو، القانون الاداري، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية،1987، ص398

[2] محمود محمد حافظ، نظرية المرفق العام، دار النهضة العربية، القاهرة، 1982، ص21

ومن البديهي أن يختلف فقهاء القانون في تعريفهم للمرفق العام، نظرا الى اختلاف الزاوية التي ينظرون منها الى هذا المرفق، فبعضهم ينظر اليه من ناحية (الشكل) أو الهيئة التي تديره، والبعض الأخر يركز اهتمامه على (الموضوع)ونشاط هذا المرفق [1].

فالمرفق العام يجب أن يرجح في تعريفه إلى المعيارين معا، العضوي و المادي ،وهو الاتجاه الغالب في الفقه، والذي يتفق مع حقيقة الواقع وأحكام القضاء الإداري،ومن ثم يكون المرفق العام هو كل نشاط أو مشروع تنشئه الدولة وتديره الإدارة، ويستهدف تحقيق منفعة عامة مباشرة، او إشباع حاجة عامة للمواطنين [2].

إذن النفع العام يعد عنصرا جوهريا لوجود المرفق العام، بل أن المرفق العام يفقد صفته العمومية اذا تخلفت عنه صفة النفع العام، وان هذا العنصر هو الذي يميز المرفق العام عن مشروعات الإدارة الخاصة [3].

الفرع الثاني: عناصر المرفق العام.

من خلال تعريفنا للمرفق العام نستخلص ثلاثة عناصر يقوم عليها المرفق العام، وتمييزه عن المشروعات الخاصة، وهذه العناصر هي:

أولا:المرفق العام تنشئه الدولة أو تشرف على إدارته:

الأصل أن يكون إنشاء المرافق العامة بواسطة الدولة، حيث يكون انشاؤها بقانون أو بناء على قانون، والجدير بالذكر أنه من غير الضروري اعتبار كل مشروع تنشئة الدولة، اذ أن الدولة كما تملك إنشاء المرافق العامة، فإنها تستطيع في ذات الوقت القيام بمشروعات خاصة.

لذا يتعين الرجوع الى القصد من المشروع في كل حالة، فإذا كان النص صريحا في دلالته على إدارة الدولة في إنشاء مرفق عام، فلا تكون هناك إذن أية صعوبة في تحديد هوية المشروع، وهل هو مرفق عام أم مشروع خاص، إلا أن الأمر يصبح متسما

[1] هاني علي الطهراوي، القانون الاداري، دار الثقافة، عمان، الاردن، 2006، ص261

[2] نبراس محمد جاسم الاحبابي، مرجع سابق، ص 58.

[3] نبراس محمد جاسم الاحبابي، المرجع نفسه، ص59.

بالصعوبة اذا كان النص القانوني يتصف بالغموض وعدم الصراحة،فهنا يتعين التعرف على قصد المشرع من خلال الاستعانة بالقرائن [1].

ثانيا: خضوع المرفق العام للسلطة العامة

وهي أن تكون الكلمة النهائية في إدارة المشروع وتنظيمه للسلطة العامة،ولا يقصد بذلك مجرد خضوع المشروع لرقابة وإشراف السلطة العامة، كأن تشترط جهة الإدارة موافقتها على النظام الأساسي للمشروع، او حقها في التفتيش والمراقبة على أعمال المشروع إذن كل هذه الاختصاصات مقررة لجهة الإدارة بمقتضى سلطات الضبط الإداري [2]، وهي تمتد لتشمل المشروعات الخاصة.

ومن خلال كل هذا فانه يتعين اعتبار مشروع ما مرفقا عاما: أن يكون للسلطة العامة الرأي النهائي في إنشائه، وإدارته، وأن يكون لها الحق في استخدام بعض وسائل وامتيازات السلطة العامة، كحقها في اتخاذ القرارات الإدارية أو للاستهلاك، كما يكون للسلطة العامة الحق في إنشاء وتنظيم المرفق العام على النحو المتقدم يكون لها أيضا حق إلغائه إذا تطلب الأمر [3].

ثالثا: المرفق يجب ان يستهدف تحقيق النفع العام

ويعني النفع العام إشباع الحاجات العامة وتوفير أسباب الراحة والرفاهية للأفراد، وهو شرط أساسي لوجود المرفق العام، فالمرفق العام يستهدف تحقيق النفع العام عن طريق إشباع الحاجات العامة والضرورية، أم أداء خدمة عامة معينة للأفراد ،سواء كانت هذه الحاجة او تلك الخدمة مادية كتوفير المياه والكهرباء، أو توفير السلع التموينية أو وسائل النقل ام كانت معنوية: كالتعليم ونشر العدالة، وتوفير الأمن للأفراد والدفاع عنهم [4].

---

[1] محمد فؤاد مهنا، القانون الإداري العربي، في ظل النظام الاشتراكي الديمقراطي التعاوني، دار المعارف، الإسكندرية، 1968، ص589.

[2] **الضبط الإداري**: اصطلاح له معنيان: أحدهما عضوي، والأخر وظيفي أو مادي، فيقصد بالضبط الإداري في معناه العضوي : مجموعة الهيئات الإدارية المنوط بها الحفاظ على النظام العام، أما الضبط بمعناه المادي فهو: مجموع الأنشطة التي تتخذها الإدارة منفردة بهدف المحافظة على النظام العام وإعادة هذا النظام في حالة اضطرابه.

[3] نبراس محمد جاسم الاحبابي ، مرجع سابق ، ص60

[4] ماجد راغب الحلو، مرجع سابق، ص400

ولا يعد المشروع ذلك مرفقا إلا إذا كان النفع العام الذي يحققه ليس في مقدور الأفراد القيام به على أكمل وجه، عجزا أو زهدا، إما لكثرة نفقاته وإما لقلة أرباحه، مما يتطلب تدخل الحكومة لمساعدة المرفق في تقديم خدماته. [1]

غير أن الحاجات المتزايدة للأفراد قد لا تلبي وقد لا يحدث الإشباع عندما يتقاعس المرفق العام عن أدائها، أو يؤديها بشكل غير مرض مما يستدعي تدخل المشرع، وأشراف الحكومة ومد رقابتها عليها حتى يحقق الغرض من إنشائه.

المطلب الثاني: دور الإدارة الالكترونية في المبادئ التي تحكم سير المرفق العام.

نظرا لاعتماد الأفراد على المرافق العامة في أداء الخدمات الحيوية لهم، مثل المياه والكهرباء بصفة منتظمة على نحو يرهقهم اذا ما تعطلت أو توقفت جملة الخدمات؛ وقد استقر الفقه الفرنسي على استخلاص عدد من المبادئ من أحكام القضاء الفرنسي والتي تعد من القواعد الجوهرية التي تفرضها الاعتبارات العلمية وتمليها العدالة الاجتماعية ويطلق على عدد المبادئ بالقواعد الأساسية أو العامة في سير المرفق العام.

وانطلاقا مما تقدم سنتعرض إلى تأثير الإدارة الالكترونية على كل مبدأ من المبادئ الحاكمة لسير المرفق العام، مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد، مبدأ المساواة أمام المرفق العام ومبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل وفق مقتضيات المصلحة العامة.

الفرع الأول: مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد.

يحصل المواطن على خدمات أساسية تقدمها المرافق العامة يتوقف عليها تنظيم شؤون حياته، وتعطيل هذه المرافق يؤدي إلى إحداث اضطراب في سيرورة نشاطه وبالتالي فان استمرار عمل هذه المرافق يكتسي أهمية كبرى، فسير المرفق العام لا بد أن يكون بصفة منظمة ومستمرة تحقيقا للغاية التي أنشئ لأجلها الا في العطل الرسمية وفي حالة القوة القاهرة [2].

[1] عبد الغني بسيوني، القانون الإداري، منشأة المعارف ، الإسكندرية، مصر 1991، ص 402.

[2] عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2008. ص91-90.

وهذا المبدأ من صنع القضاء الفرنسي ويعد الفقيه رولان السباق لاستخلاص هذا المبدأ من أحكام القضاء الفرنسي [1].

يتجلى تأثير الإدارة الالكترونية على هذا المبدأ باستمرار العمل ليل نهار على مدار 24ساعة، فالفرد يمكن ان ينجز معاملاته في أي وقت خلال شبكة الانترنت مما يقلل من خطورة إضراب الموظفين لان تقديم الخدمات المرفقية يكون قد أعد سلفا وبالتالي عدم تحميلهم للمسؤولية بالإضافة الى التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي اذ يمكن كشف أمره من خلال قاعدة البيانات التي تتزود بها الإدارة [2].

بل يمكن للموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية تقديم خدماته عن طريق البريد الالكتروني للإدارة كما يمكن للمواطن الحصول على كافة المعلومات المطلوبة عن طريق خدمة الهاتف المبرمج الذي يعمل تلقائيا في أي وقت ومن مواقع المرافق العامة عبر الانترنت وبالتالي الإدارة الالكترونية ستؤدي الى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام وبشكل شبه تام ويريح الجمهور من عناء الصف والطابور والتقليل من وجود حالات الظروف الطارئة التي تؤثر على سير المعاملات بين المواطن والإدارة [3].

الفرع الثاني: مبدأ مساواة الأفراد أمام المرافق العامة.

يستمد مبدأ المساواة أمام المرافق العامة وجوده من طبيعة إنشاء المرفق ويتضح ذلك في نقطتين أساسيتين هما.

إن المرفق العام أنشئ لسد حاجات عامة لمجموع الأفراد وتحقيق الصالح العام دون تفضيل أو استثناء، فالمساواة أمام المرافق العامة هو احد مظاهر المبدأ العام للمساواة وهو من المبادئ العامة التي وفقا لما أشار إليه مجلس الدولة الفرنسي وهو ذو قيمة دستورية اعترف له بها المجلس الدستوري الفرنسي ونص عليه الإعلان العالمي لحقوق

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متأصلة دار الفكر لجامعي، مصر، ط1، 2008، ص241.

[2] داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الالكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه منشأ المعارف– لإسكندرية، ط1 .2007، ص85.

[3] داود عبد الرزاق الباز، المرجع نفسه ، ص85.

الإنسان ولا يخلوا أي دستور من الدساتير من هذا المبدأ، ومبتغاه أن المواطنون متساوون أمام المرافق العامة إذا توافرت فيهم نفس الشروط المحددة لتقديم الخدمة، دون تمييز لأي سبب كان كالجنس، الدين وغيرها وذلك في شقين سواء الانتفاع بالخدمة أو تحمل أعباء الانتفاع بها [1].

كما ان هذا المبدأ هو من المبادئ العامة التي كشف عنها مجلس الدولة الفرنسي التي يجب ان تراعيها الإدارة باستمرار، إلا انه على الرغم من ذلك نرى ان الأساس الإسلامي هو أقدم واهم أساس لمبدأ المساواة للأفراد أمام المرفق العام، الذي يتجلى بدقه في قوله تعالى : ((يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ، واحِدَةٍ، وخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا ونِسَاءً واتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ والْأَرْحَامَ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا)) [2].

ويظهر تأثير نظام الإدارة الالكترونية على هذا المبدأ من عدم التفرقة بين العملاء في تحديد رسوم الاستخدام والتساوي في إتباع إجراءات الحصول على الخدمة ، بالإضافة إلا أنها تجعل مقدم الخدمة وطالبها في مواجهة مباشرة مما يساعد في القضاء على المحاباة والرشوة وغيره من مظاهر الفساد ولتحقيق هذا المبدأ لابد من التركيز على عنصرين أساسين هما [3].

الدراية الالكترونية ومحاباة المرافق العامة إذ غالبا ماتعاني هذه المرافق من مواجهة التيارات السياسية وتحول دون تمويلها لاقتناء تجهيزات ضرورية للإدارة الالكترونية وبالتالي لابد من أن تقوم كل دولة بوضع خطة إستراتيجية تعمل على تكريس هذا المبدأ مساعدة الفقراء في امتلاك أجهزة الحاسوب واستخدام الانترنت للحصول على الخدمة العمومية عن طريق توفير أماكن وأكشاك في المناطق العمرانية وتزويدها بالانترنت ولابد من مراعاة ذلك في التخطيط العمراني ولا يحرم احد من الخدمات المرفقية بسبب ظروفهم

[1] داود عبد الرزاق الباز، المرجع السابق ا ،ص131

[2] سورة النساء ،الآية رقم (1)

[3] عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص 94.

الاقتصادية والاجتماعية أو بسبب الأمية ومن هنا لابد من التحدث عن الفجوة الرقمية والأمية الالكترونية وكيفية بناء مجتمع المعرفة وحيد المرافق العامة [1].

إن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية سوف يعمل على تحقيق مبدأ المساواة امام المرافق العامة بصورة عملية أكثر من نظرية حيث يعمل هذا النظام على تأكيد ودعم هذا المبدأ بصورة كبيرة .

الفرع الثالث: مبدأ قابلية المرافق العامة للتغيير و التعديل.

إن قابلية المرفق العام والتعديل تعطي الإدارة الحق في تعديل قواعد تنظيم المرفق وقواعد سيره أو تشغيله وقتما تشاء،وهو حق ينسجم مع الطبيعة اللائحية لتنظيم سير المرفق [2].

إن حاجات الأفراد في تطور مستمر ولابد للمرفق العام أن يجاري هذا التطور والاستعداد للتغيرات التي يقتضيها الصالح العام ولا يقيد سلطة الإدارة في هذا الحق سوى مراعاة الصالح العام، أي من حق الإدارة التدخل في أي وقت للتعديل او تغير القواعد التي تحكم سير المرافق العامة لتحقيق المصلحة العامة فهي وإذا كان هناك ما يستدعي لرفع كفاءة هذه المرافق وتغييرها، يمكن للإدارة أن تقوم بذلك دون أن يحق لأحد الاعتراض سواء المنتفعين أو عاملين بها وهذا الحق ثابت للإدارة لا يحتاج إلى نص قانوني، لاشك أن تطبيق النظام الالكتروني يعد تفعيل لمبدأ قابلية المرافق للتغيير والتعديل بصرف النظر على طريقة الإدارة غير أن مصالح المنتفعين لا يجب أن تمس بسبب التحول لنظام الإدارة الالكترونية خاصة في العالم العربي الذي لا يزال فيه الوعي قليل بشان التردد على أجهزة الحاسوب والانترنت للحصول على خدمات مرفقية. [3]

كما يحق للإدارات ان تطلب من أشخاص القانون الخاص التي تتولى تقديم خدمات عمومية استخدام التطورات التكنولوجية ومواكبة كل التطورات الحاصلة وإلا يمكنها فسخ العقد لأنها تدار بطريقة الامتياز [4].

---

[1] صفوان لمبيض، الحكومة الالكترونية، النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان، الأردن، ط1 ،2011، ص.38

[2] عبد الفتاح أبو الليل، الوجيز في القانون الإداري، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، ص189.

[3] عبد الفتاح أبو الليل المرجع السابق، ص190.

[4] عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص 97.

وإذا كان المجلس الدستوري في فرنسا لم يعترف بالقيمة الدستورية لهذا المبدأ كسابقيه فهو يستمدها من طبيعة المرفق العام في حد ذاته الذي يسعى الى تلبية حاجات عامة وهذه الحاجات بطلعها تتغير وتتطور ومن الصعب ان يصاغ هذا المبدأ في نص صريح وواضح وتتقيد حرية الإدارة في تغيير وتعديل النظام القانوني للمرفق العام بقيدين أساسين هما المصلحة العامة والقيد الثاني هو أن يسري التعديل على المستقبل دون اثر رجعي نهائيا والتطور التكنولوجي وما أحدثه من ثورة معلوماتية حيث حول العالم إلى قرية صغيرة واختزل المسافات له اثر في جميع الميادين والخدمة العامة لا ينبغي أن تكون بعيدة عن ذلك والإدارة الالكترونية تجسيد فعلي لمبدأ قابلية المرافق العامة للتعديل والتطوير.[1]

المطلب الثالث : دور الإدارة الالكترونية في لأعمال موظفي المرفق العام.

تقوم المرافق العامة بنشاطها الإداري بواسطة موظفيها أو عمالها المدنيين الذين يعدون أداة الدولة لتحقيق أهدافها، على نحو يمكن معه التقرير بان الموظف العام والنشاط الإداري وجهان متقابلان ومتلازمان في الوقت ذاته، فلا نشاط إداري دون موظف عام، ولا يوجد موظف عام من غير اختصاص في ممارسة النشاط الإداري في المرفق الذي يؤدي فيه وظيفته، ومما يتضح أن الموظفين يمثلون العنصر البشري والضروري للازم لتحقيق اثر الإدارة الالكترونية على أعمالهم، لان الوسائل الالكترونية لا تؤدي الخدمات بنفسها وإنما الموظفون هم الذين يقومون بهذه الخدمات عن طريق هذه الوسائل وهذا ما يستدعي بداهة ضرورة تأهيلهم وتدريبهم على التعامل بكل احترافية مع الوسائل التكنولوجية [2].

وعليه يستوجب علينا إبراز اثر الإدارة الالكترونية على أعمال موظفي المرفق العام والتي تحقق تسهيل المعاملات اليومية للانفراد، والارتقاء بكفاءة أداء الإدارات الحكومية، وتحديد المتطلبات للازمة لتحقيق أثر الإدارة الالكترونية على الموظفين.

[1] داود عبد الرزاق الباز، المرجع السابق، ص150.

[2] أنور احمد أرسلان، وسيط القانون الإداري العام، دار النهضة العربية، القاهرة ، 1998 ، ص8.

الفرع الاول :تسهيل المعاملات اليومية

إن استخدام تقنية المعلومات أصبح أمر ضروريا ومحتوما، وبات علامة فارقة في مختلف المجالات الوظيفية والخدماتية وهو ما دعا كثير من الحكومات لتطبيق فكرة الإدارة الالكترونية بغرض انجاز وإيصال خدماتها الى المستفيدين كافة [1].

والملاحظ ان تسهيل المعاملات للأفراد من حيث هو اثر تطبيق الإدارة الالكترونية هو تطبيق للأعمال المادية للموظفين المنوط بهم تنفيذ القوانين والقرارات بصفة يومية في الحياة الإدارية الجارية، وفي نظام الإدارة الالكترونية يكون حريا بالموظفين تسهيل معاملات الأفراد وحسن سيرها [2].

اولا:البيروقراطية وتخلف الادارة:

تشكل البيروقراطية اهم العوائق والمثبطات امام تطور الإدارة، وكذا عرقلة الخدمات الحكومية مما يشعر بالقلق والملل بفعل تعطيل المصالح العامة، وبما ان المرافق العامة ليست الا وسيلة لسد حاجات الأفراد، وكل مرفق لا يحقق إشباع الحاجات العامة للجمهور فهي عالة على الدولة، هو وموظفوه الذين لا يتحلون بروح الخدمة العامة [3].

كما انه تنتشر في المرافق العامة وبين الموظفين ظواهر سلبية منها الإفطار الجماعي بالإدارة، قراءة الصحف، استقبال الضيوف، تبادل الزيارات بين الموظفين، والسماح للباعة المتجولين بدخول الإدارات وبيع حاجياتهم الى الموظفين بأجل،..الى غير ذلك من السلوكيات السلبية، مما ساهم في تفريغ بعض المرافق من الكفاءات، وعدم تقديرهم من رؤسائهم التقدير السليم او تجاوز ذلك الى وضع تقرير سنوي غير عادل عن أدائهم والعمل على نقلهم الى إدارة أخرى.

ثانيا : دور الإدارة الالكترونية في التغلب على البيروقراطية.

تلبى المرافق العامة من خلال الإدارة الالكترونية احتياجات الأفراد دون حاجة لخوض رحلة العذاب بين دواوين الحكومة، وعناء التنقل بين المكاتب وأروقة الوزارات

---

[1] مختار حماد، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية . جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2010، ص78.

[2] داود عبد الرزاق، مرجع سابق، ص 193-194.

[3] داود عبد الرزاق الباز، مرجع نفسه، ص 196.

وتقليب الموظفين للأوراق الموجودة على الرفوف والتيه والحيرة بين المكتبات والعناوين كما سوف يؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الحكومية من على شبكة الانترنت وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والموظفين، ولكن بشرط ان تكون هناك رقابة إدارية فعالة تعمل على التزام الموظف بأداء واجبه بدقة وأمانة واحترام الجمهور الذي ما وجدت الوظيفة العامة إلا لخدمته وإسعاده وتحقيق آماله وتطلعاته، فلا يكفي حصول الجمهور على الخدمة العامة، بل يجب أن يكون تقديمها له مصحوبا بالاحترام [1].

إن التعامل الالكتروني يخفف الأعباء عن الجمهور، ويقلل الوقت الذي يستغرقه إتمام معاملات الأفراد مع الجهاز الحكومي وانجازها، مما يؤثر بالإيجاب في إنتاجيته ويسمح برعاية أمور أخرى [2].

ثانيا: تحول استراتيجي في عدد من نواحي الأعمال المادية للموظفين.

يؤدي نظام الإدارة الالكترونية الى التأثير الايجابي في بعض النواحي الوظيفية، حيث سيمكن الإدارة من التغلب على مشكلة تمارض الموظفين و الحصول على إجازات مرضية وغيرها من الإجازات التي تتجاوز الحدود القانونية المسموح بها، حرصا من الإدارات الحكومية على استمرار الموظف في أداء عمله لأطول فترة من الوقت، فقد عملت لجنة الإجازات المرضية في دولة الكويت على إعادة النظر في آلية الإجازات الخاصة بالمرضى، وانتهت الى تغيير نماذج الإجازات المرضية عن وضعها الحالي بحيث تكون الإجازات الجديدة عن طريق الكمبيوتر، وتخرج من خلال برنامج خاص لاعتمادها من قبل الأطباء المختصين [3].

سيمكن نظام الإدارة الالكترونية إلى وضع نظام إلي لأعمال الموظفين المادية المتعلقة بالترقيات لاسيما الترقية بالأقدمية، حيث تتيح الوظيفة العامة للموظف إمكانية الترقي طوال حياته الوظيفية في مختلف الدرجات والرتب.

سيؤدي نظام الإدارة الالكترونية الى التأثير الايجابي في أعمال الشؤون الإدارية في الجهات الحكومية، وخصوصا في مجال التقرير السنوي لتقويم كفاءة أداء الموظفين،

[1] داود عبد الرزاق الباز، مرجع سابق، ص199.

[2] نبراس محمد جاسم الاحبابي، مرجع سابق، ص 142.

[3] المرجع نفسه، ص210.

وعملية الاستقالة وسحبها، وبالمقابل النقدي لرصيد الإجازات الدورية، وكيفية الخصم من الراتب والخفض منه أو وقف جزء منه في حالة توقف الموظف عن العمل، ورفع الوقف عنه [1].

وعليه سيكون من السهل على الموظف أن يقدم شكواه الالكترونية إلى جهة عمله، او الجهة المختصة إذا حدث خطأ، أو انتقاص لحق مالي له أو إداري، مما يعمل على دفع الإدارات إلى الأفضل، ودفع أدائها نحو الأفضل.

الفرع الثاني: الارتقاء بكفاءة أداء الإدارات الحكومية.

بات من المسلمات أن الإدارة الحديثة عنصر من عناصر التنمية ذات التأثير الحيوي الفعال في تحقيق الصالح العام للمجتمع والارتقاء بأفراده إلى مصاف متقدمة من العيش الكريم، وإشباع حاجاته العامة وتلبية متطلباته الآنية والآتية على أساس إن الغد هو حاضر اليوم الذي سيصبح ماضيا كالأمس، وسيفرض المستقبل على الإدارات الحكومية وغيرها العمل على تنمية قدرات المجتمع في العلم و التقنية وتسخير ثورة المعلومات والاتصالات للارتقاء بخدمات الافراد ورسم صورة صحيحة لمقتضيات التقدم والعمران [2].

أولا: الارتقاء من خلال التكامل بين الجهات الحكومية.

ان حصول الفرد على خدمة سريعة ودقيقة هو التوجه بعينه نحو الإدارة الالكترونية ،فرضي الفرد عن الخدمة المقدمة هو بمثابة انحاج للإدارة الالكترونية التي تتطلع إلى نيل رضاه وكسب ثقته، وسوف تؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى تغيير نظرة الإدارات الحكومية الى المتعامل معها ليتحول إلى زبون بدل مراجع [3].

ثانيا: الارتقاء من خلال تحقيق الشفافية الإدارية

تعمل الإدارة الالكترونية على إرساء قواعد الشفافية وتوفير المعلومات بسهولة والشفافية في الحصول عليها وهو أمر يؤدي حتما إلى تعزيز روح الديمقراطية الإدارية، ويساهم في تطوير العلاقة بين سلطات الدولة وإدارتها العامة، والى تعاون أفضل وأحسن

[1] علي خضر ابو زيد، تطبيقات الحاسوب في الإدارة، ط1 دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ،2001، ص 15

[2] عبد الرزاق الباز، مرجع سابق ، ص212.

[3] أمين ساعاتي، إعادة اختراع الحكومة، الثورة الإدارية في القرن الحادي والعشرين، ط1، دار الفكر،1999 ، ص20.

في نشر المعلومات التي تساعد المختصين على إصدار القرارات السليمة، وتهمل الشفافية في مجال المعلومات على تجاوز المفاهيم القديمة التي تنطلق من قاعدة ان كل معلومة سرية مالم يشر إليها بغير ذلك، وان الملفات والوثائق الإدارية تعد مملوكة للإدارة ملكية خاصة، ومن تم لا يجوز لأحد أن يطلع عليها إمعانا في الالتزام بعدم إفشاء المعلومات السرية التي يحصل عليها الموظف بمناسبة وظيفته [1].

الفرع الثالث : متطلبات الموظفين لتطبيق نظام الإدارة الالكترونية

تطبيق نظام الإدارة الالكترونية لا يعني بالضرورة إلغاء الموظفين، ولكنها تؤدي الى إحداث تغييرات جذرية وجوهرية في المفهوم الإداري والفني للموظف العام، وفي اختيار الموظفين وتعيينهم وشروط صلاحياتهم، فينبغي أن تكون لديهم القدرة والحماس على إنجاح ذلك التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، فعملية الإصلاح الإداري هي عملية مستمرة لا تنتهي [2].

كما تتطلب التغيرات التي تنتج عن هذا التحول إحداث تغييرات في نظام الإدارة مثل الهيكل التنظيمي، وطرق أداء العمل والنظم والمهام وغيرها من التغييرات التي بدورها تتطلب تغييرات أخرى في صفات الموظف نفسه من حيث العدد والتوزيع والتدريب وإعادة التأهيل، وهكذا تتضح ضرورة إيجاد التناغم بين التغييرات التنظيمية كنتيجة لإعادة هندسة الإدارة، والصفات الواجب توفرها في العنصر البشري الذي تعتمد عليه الإدارة في تنفيذ هذه التغييرات، ونظرا لعلاقة ذلك بعملية إعادة الهندسة تسمى هذه العملية " إعادة هندسة الموارد البشرية" التي تتطلب إيجاد وحدة تنظيمية خاصة مهمتها تحقيق متطلبات التوظيف الناتجة عن تغيرات في الإدارة، وبالتالي الاستفادة القصور من أعمال الموظفين [3].

[1] داود عبد الرزاق الباز، مرجع سابق، ص212.

[2] مختار حماد، مرجع سابق، ص82.

[3] مختار حماد، مرجع نفسه، ص89.

المطلب الثاني : الحماية القانونية للإدارة الالكترونية ومشروع الجزائر الالكترونية

إن استعمال نظام الإدارة الإليكترونية في عديد الإدارات، أثار موجة من التساؤلات وجدلا ومخاطر في العمل لكونها بداية مرحلة في الحياة اليومية للمواطن والدولة عموما وباستخدام الانترنيت برزت مخاطر تتعلق بأمن المنظمة الإدارية والأموال بل حتى الحياة الخاصة للمواطن ومرافق الدولة، وما يعنيه ذلك من أمن البيانات والصفقات وعمليات التجارة الالكترونية تتمثل بالحماية المعلوماتية بالوقاية قبل وقوع الحدث وتدعى هذه بالحماية الأمنية أو المعلوماتية (باستخدام أنظمة إلكترونية لحماية الأجهزة والمعلومات التي تحتويها) [1].

فالتطور التكنولوجي استخدم بشكل جلي في تطور الإجرام وفتح المجال نحو سلوكيات جديدة وأساليب مختلفة لارتكاب أفعال سلبية، تمثل جرائم مختلفة تتم باستخدام الحاسب الآلي أو يكون الحاسب الآلي نفسه محلاً لها اصطلح على تسميتها بجرائم الحاسب الآلي أو الجريمة المعلوماتية، لذا سنقوم في هذا المبحث بالتطرق ضمن مطلبين اثنين هما الحماية الإدارية والمعلوماتية (مطلب أول) و الحماية الجنائية (مطلب ثاني)، يما نتحدث بإيجاز حول تجربة الجزائر في مجال الإدارة الالكترونية فأخدنا العدالة كمثال (مطلب ثالث).

المطلب الأول : الحماية الإدارية والمعلوماتية

سنتطرق في هدا المطلب إلى الحماية الإدارية والمعلوماتية من خلال فرعين اثنين

الفرع الأول الحماية الإدارية

بما أن الإدارة هي أداة تنفيذ التشريعات والسياسات العامة للدولة في مختلف المجالات، فقد ازدادت مهام الإدارة واتسع نشاطها وتعددت مرافقها العامة، فهي تقوم بنشاط واسع لإشباع الحاجات العامة وتقديم الخدمات لجمهور المواطنين في المرفق العام، وازدادت بالمقابل واجباتها في تنظيم نشاط الأفراد وحرياتهم وحماية النظام العام

[1] نبراس محمد جاسم الاحبابي، مرجع سابق، ص 171.

الضبط الإداري)، وتعد الوظيفة الإدارية المتمثلة في حماية المصالح العامة للمجتمع، من الوظائف التقليدية للإدارة بما يكفل حماية النظام العام [1].

إن النظام العام يعّرف بأنه (مجموعة مصالح عليا مشتركة لمجتمع ما في زمن معين، يتفق المجتمع على ضرورة سلامتها ويتحدد من مفهوم التعريف إن المصلحة العليا للمجتمع تتمثل في الحفاظ على عناصر النظام العام من (أمن عام وسكينة عامة وصحة عامة)، وقد أعطى للإدارة الحق في ممارسة حقها في الحفاظ على النظام العام تلبية لرغبة المجتمع في تحقيق الصالح العام، ويتمثل ذلك في وسائل الإدارة في تحقيق الضبط الإداري. وعليه فإن الضبط الإداري يتمثل في معنيين هما:

معنى عضوي ومعنى وظيفي، ويقصد بالمعنى العضوي الهيئات الإدارية التي تتولى مهمة الحفاظ على النظام العام أما المعنى الثاني الوظيفي فيهدف إلى تحديد النشاط الذي تباشره الإدارة ويستهدف كفالة النظام العام [2].

إن للإدارة وسائل تقوم بكفالة تحقيق هذا الهدف، وتتمثل لبعض وسائل الإدارة لتحقيق غرض الضبط الإداري بالقرارات ولوائح الضبط والتدابير الفردية، ومنها الإعلان والأخطار والترخيص السابق والحظر أو المنع والتنفيذ المباشر أيضا [3].

وقد أوجدت بعض الدول في تشريعاتها نصوصا قانونية تعتمد في عملها الإدارة وخاصة في مجال الإدارة الإليكترونية ، آذ تنص بعض التشريعات على سلطة الإدارة في هذا المجال.

ومن ذلك ما أورد القانون التونسي بعض النصوص الخاصة بسلطة الضبط الإداري، إذ نصت المادة 44 منه على أنه (يسحب الترخيص من مزود خدمات المصادقة الإليكترونية ويتم إيقاف نشاطه أذا أخل بواجباته المنصوص عليها بهذا القانون

[1] نبراس محمد جاسم الاحبابي، المرجع السابق، ص 173.

[2] علي محمد بدير، عصام البرزنجي، مهدي سلامة ، مبادئ القانون الاداري العراقي، جامعة بغداد ، العراق ، 1993 ص415.

[3] نبراس محمد جاسم الاحبابي، المرجع السابق، ص 175.

أو بنصوصه التطبيقية وتتولى الوكالة الوطنية للمصادقة الإليكترونية سحب الترخيص بعد سماع المزود المعني بالأمر) [1].

أي أن المشرع حدد جزاءً إدارياً يمكن توقيعه على مزود خدمات المصادقة الإليكترونية متى أخل بالتزاماته الواردة على عاتقه ضمن أحكام هذا القانون، وهي كثيرة وهذا الجزاء يتمثل في وقف نشاطه وسحب الترخيص منه من قبل الوكالة الوطنية للمصادقة الإليكترونية.

أما التجربة اللبنانية في المجال التنظيمي للإدارة الإلكترونية فقد تم تحديد بعض الأمور القانونية، ومن بينها عمل اللجنة الوزارية التكنولوجية المعلومات والاتصالات، التي عد القانون المرجع الرسمي في لبنان، والمكلف بالإشراف على تحديث الإدارة العامة على مشاريع تكنولوجية المعلومات في العمل الإداري، التي أنشأت بمرسوم صدر في العام 2001 وهي برئاسة، وزير الدولة لشؤون التنمية والإدارية وعضوية وزير الاقتصاد والتجارة ووزير الاتصالات [2].

كما نصت المادة 16 من قانون تنظيم التجارة الإليكتروني في مملكة البحرين على اعتماد مزودي خدمات الشهادات وإلغاء اعتمادهم، إذ جاء في الفقرة الأولى منها على أن يتقدم مزود خدمات الشهادات بطلب الى الوزارة للموافقة على اعتماده كمزود أي إعطاء الترخيص بمزاولة المهنة ودرجه في سجلات المزودين، وجاء في الفقرة الثانية منها (للوزير إلغاء الاعتماد الممنوح لمزود خدمة الشهادات طبقاً للفقرة السابقة بقرار ينشر في الجريدة الرسمية وذلك إذا أصبح مزود الخدمة غير مستوفٍ للاشتراطات والمعايير المقررة)، هذا ما يحدد صلاحية الوزير في العقوبات الإدارية الذي خوله القانون بسحب هذا الترخيص كعقوبة لمخالفة الشروط المحددة [3].

[1] محمد ابن الرومي، التعاقد الالكتروني عبر الانترنت،دار المطبوعات الجامعية ،الاسكندرية،2003،ص205

[2] نبراس محمد جاسم الاحبابي، المرجع السابق، ص 175.

[3] قانون تنظيم التجارة الالكتروني في مملكة البحرين،14 ايلول،2002 ، المادة(16) الفقرتان الأولى والثانية .

وقد جاء في المادة 67 من مشروع قانون المبادلات والتجارة الإليكترونية في فلسطين " يسحب الترخيص من المزود ويتم إيقاف نشاطه أذا أخل بواجباته المنصوص عليها في هذا القانون وتقوم الهيئة بسحب الترخيص بعد سماع المزود المذكور" [1].

و عليه فانه للإدارة حق فرض عقوبات إدارية على الطرف الأخر في حالة مخالفة للأنظمة التعليمات التي تضعها، وإن هذه العقوبات تمثل سحب الترخيص وغلق محل المخالف، وهو بلا شك سيكون رادعاً أمام المخالفين من الإخلال بالشروط الإدارية وهو بنفس الوقت يشكل ضمانة لحسن سير الإدارة الإليكترونية [2].

الفرع الثاني : الحماية المعلوماتية أو الفنية

تعرف الحماية المعلوماتية أو الفنية بأنها (اتخاذ تدابير وإجراءات عن طريق وسائل إليكترونية تعطل عملية التعدي على بيانات ومعلومات ومقومات هذه الحكومة فضلا عن إمكانية التوصل إلى الجاني أو المتعدي في ارتكاب هذه الأفعال [3].

وثمة سلبية محتملة لاتصال الافراد أو الشبكات المحلية(LAN) بالأنترنت، اذ يمكن لمستخدمين آخرين في الانترنت أن ينفذوا الى الملفات والمعطيات الموجودة لدى المستخدم في الشبكة المحلية، إلا أننا نستطيع تفادي ذلك التعدي والتشويش على المعلومات باستخدام عدة نظم أمنية [4].

بحيث تعمل هذه النظم بكفاءة وفاعلية ولعل من بين ابرزها تذكر الاتي:

01/ حاجز الحماية :

يتكون عادة من وسيلة تربط الانترنت بذلك تمر حركة الملفات والمعطيات بكاملها من الانترنت الى الشبكة المحلية،وبالعكس عبر تلك الوسيلة ،حيث تقوم هذه الاداة بمنع أو تحديد المستخدمين في الانترنت من النفاذ الى المعطيات والملفات الخاصة بالشبكة المحلية.

---

[1] عبد الفتاح مراد، التجارة الالكترونية والبيع والشراء على ألانترنت شركة البهاء للبرمجيات والكمبيوتر الإسكندرية، 2004 ، ص 257.

[2] نبراس محمد جاسم الاحبابي، المرجع السابق، ص 175.

[3] عبد الفتاح بيومي حجازي، المرجع السابق، ص 12.

[4] محمد سمير احمد، مرجع سابق، ص 291.

02/ النفاذ الى الانترنت.

وهي تقنية تسمح باتصال الشبكة المحلية مع الانترنت باتجاه واحد، أي تسمح بالنفاذ من شبكة (LAN) الى الانترنت وتمنح المرور المعاكس للملفات وتستطيع هذه التقنية أن تزود المؤسسات بإمكان التحكم بنفاذ المستخدمين لأفراد من ضمن شبكاتها الخاصة بالأنترنت.

03/البروتكولات الامنية :

تعتبر مسالة الامن من أهم العقبات التي تعيق انتشار الانترنت، لان الخوف من تجسس المشتركين الآخرين، ومن التخريب وسرقة الهوية الذاتية والاعتمادات المالية كل ذلك أدى الى الحذر من الاقتراب من الخدمات الميسرة التجارية [1].

وهناك توسع كبير في تبادل مختلف المعلومات وانتقالها من مكان لآخر، هذا التوسع أنشأ هاجسا مقلقا ويتعلق الامر بهاجس أمن سلامة هذه المعلومات والمحافظة على تكاملها وعلى وصولها سليمة للشخص المعني وحده دون غيره [2].

04/ الزيارات العدائية :

تعرف صناعة المعلومات من حين لأخر، عمليات اقتحام متعددة لمواقع المؤسسات على شبكة الانترنت، وقد اخذت هذه الصراعات أشكال جديدة من الصراعات الالكترونية الشرسة، التي تتم بواسطة محترفين [3].

والحماية المعلوماتية أو الفنية لها هدف، ويكون هذا الهدف هدفاً وقائياً يمنع إمكانية التعدي على البيانات والمعلومات أو سرقتها عن طريق اختراق نظم المعلومات.

فكل هذه البيانات بمجموعها تشكل المرجع أو المصدر الذي يتم الرجوع إليه للحصول على المعلومات في إطار الحكومة الإليكترونية، إذ أن هذه الموجودات والمعلومات بحاجة إلى حماية لكونها ذات قيمة للأشخاص وللبنك ومن ثم لحفظ أمن الحكومة نفسها بالحفاظ على أمن وحماية تلك البيانات، وهذه الحماية هي حماية وقائية،

[1] محمد سمير، المرجع السابق، ص 291.

[2] محمد سمير احمد، المرجع نفسه، ص292.

[3] داود حسن طاهر، الامن في عصر المعلومات، اكاديمية نايف العربية للعلوم القانونية، الرياض،2004، ص211.

أي عملية وقائية يقوم بها المرفق العام في الدولة بسرية وحفظ تلك البيانات لأجل تحقيق الخطة المتوقعة وليس منعه المطلق.

وهذه الحماية مفادها إجراء تقوم به الإدارة بتحصين الوسيلة التقنية نفسها، فأما أن يحدد من يعمل على الجهاز لموظفين معينين فقط ومن دون غيرهم أو يبرمج الجهاز نفسه وذلك للتحكم في نظام التشغيل [1].

المطلب الثاني: الحماية الجنائية

أصبحت هذه الجرائم لما لها من صفة الحداثة والتطور المستمر في استغلال المعلومات الإليكترونية، محل اهتمام الفقه والقانون ولهذا اثر المشرع الإنجليزي من قانون إساءة استخدام الحاسب الآلي Computer Nusis Act (1990)

الفرع الاول : تعريف جرائم الحاسب الآلي

لم يتم وضع تعريف محدد لجرائم الحاسب الآلي وعدم حصر القاعدة التجريمية في إطار أفعال معينة، تحسباً للتطور التقني والعلمي في المستقبل، تاركاً للفقه تحديد ذلك [2].

أما مكتب تقييم التقنية في الولايات المتحدة الأمريكية فقد عرفها بأنها (الجرائم التي تلعب فيها البيانات والبرامج المعلوماتية دورا أساسيا). وإن هناك العديد من جرائم الحاسب الآلي لعل أهمها ما عالجته معاهدة بودابست لمكافحة جرائم الانترنيت في أواخر عام 2001 وهي أول معالجة دولية لمكافحة جرائم الانترنيت.

الفرع الثاني : جرائم الحاسب الالي

ومن أهم هذه الجرائم [3] :

1- تعطيل أنظمة تشغيل أجهزة الحاسبات الآلية.

2- إتلاف برامج الحاسب الآلي بما تحتويه من معلومات.

---

[1] عبد الفتاح بيرمي حجازي ، مرجع سابق /ص12

[2] أسامة أحمد المناعسة و جلال محمد الزعبي و صايل فاضل، جرائم الحاسب الآلي والانترنت، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، سنة2001 ، ص 72.

[3] منير محمد الجنبهي وممدوح محمد، جرائم الانترنت والحاسب الآلي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية ، سنة2004، ص27.

3- سرقة المعلومات والحصول عليها دون وجه حق ولاسيما مجال حقوق الملكية الفكرية.

4- استخدام المعلومات التي تتضمنها مخرجات الحاسبات الآلية في أغراض غير مشروعة.

5- إدخال معلومات وهمية وغير صحيحة والحصول على مبالغ مالية دون وجه حق .

المطلب الثالث: واقع الإدارة الالكترونية في قطاع العدالة والجماعات المحلية بالجزائر

عرف قطاعي العدالة والجماعات المحلية في الجزائر قفزة نوعية في مجال تحسين الخدمة العمومية من خلال عمليات العصرنة التي شملتهما.

الفرع الاول : قطاع العدالة

يعد نظام الإمضاء والتصديق الالكتروني للوثائق القضائية بمثابة ثورة حقيقية، في مجال القضاء وتحسين الخدمة العمومية للمواطن الذي أصبح بإمكانه الحصول على شهادة الجنسية وشهادة السوابق العدلية عبر البريد الالكتروني فقط.

ان ادخال الادارة الالكترونية الى قطاع العدالة، ليس مجرد مكننة مواكبة العصر، انما يعكس حقيقة جهود الدولة الرامية الى عصرنة القطاع، خاصة وأن هذه العملية رافقها تكوين مكثف للقضاة والموظفين وقد تم انجاز شبكة وطنية لقطاع العدالة تسجل فيها كل القضايا والأحكام الخاصة بالأفراد لتسهيل استخراج الوثائق وطنيا وتسهيل إجراءات التحقيق، هذه المنظومة المعلوماتية تكون مركزية و يتم فيها التعامل بطريقة الكترونية وإرسال الوثائق والمحررات القضائية مع إتاحة استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية، بحيث نصت المادة الأولى من القانون 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة على << يهدف هذا القانون إلى عصرنة سير قطاع العدالة من خلال [1] :

1-وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل

2-إرسال الوثائق والمحررات القضائية بطريقة الكترونية.

3-استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية

[1] قانون رقم 15-03 المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق 01فبراير 2015، يتعلق بعصرنة العدالة،ج.ر العدد06، الصادرة بتاريخ20ربيع الثاني الموافق 10فبراير 2015.

كما يتيح موقع وزارة العدل(www.mjustice.dz) فضاء إعلامي خدمي يعرض ما تقوم به الوزارة من نشاطات مثل الإعلان عن المسابقات،المناقصات،نشاطات الوزير.

ومن خلال جملة التطبيقات الخدمية استطاع قطاع العدل في الجزائر أن يصبح من أهم القطاعات التي سارت في مواكبة التطور التكنولوجي بهدف عصرنة القطاع والتحول للخدمة الالكترونية لرعاية وحماية مصالح المواطن.

أولا: الأنظمة المعلوماتية.

وهي أنظمة موجهة لخدمة المواطن والمتقاضي ولتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء،حيث أعطيت لها الأولوية في تجسيد الادارة الالكترونية بهذا القطاع الحساس الذي له علاقة بأمن وسلامة المواطن ومن جملة الانظمة تذكر الاتي :

أ/ النظام الآلي لتسيير الملف القضائي :

يسمح هذا النظام المتطور والرقمي من تحقيق الاتي [1] :

- تسيير الملف القضائي آليا منذ تسجيل القضية بمصلحة تسجيل الدعاوى إلى غاية صدور الحكم أو القرار القضائي .
- يمكّن المواطن من الاطلاع على القضية التي تهمه من خلال الشباك الالكتروني، والحصول على المعلومة الخاصة به في الحين، دون التنقل شخصيا لمكاتب أمناء الضبط.
- يسمح بإضفاء الشفافية على العمل القضائي وفي التعامل مع المتقاضي والمعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة .

ب/ النظام الالي لتسيير الجمهور العقابي:

يسمح هذا النظام بتسيير نشاط وملف النزيل ،منذ اول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية الى غاية خروجه كما يضمن تحقيق الاتي [2] :

- يتكفل والتمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بالإجرام بمختلف أشكاله .

---

[1] عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه الطور الثالث قسم علم الاجتماع تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2016، ص 99.

[2] عبان عبد القادر، المرجع نفسه، ص100.

- معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العفو.

- الحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون يمكن الاعتماد عليها في حالة إفادة المسجون بالإفراج المشروط، او اتخاذ أي إجراء آخر من طرف قاضي تنفيذ العقوبات.

ج/ نظام صحيفة السوابق العدلية:

الهدف الرئيسي من هذا النظام هو إعداد ومنح بطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية بسرعة وفعالية، كما يرمي إلى تحقيق عدة أهداف [1] :

- بالنسبة للمواطن: حيث يسهل عملية الطلب وسحب صحيفة السوابق العدلية في وقت قصير ،أومن اي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني .

- بالنسبة للجهات المتعاونة: خاصة المؤسسات المعنية، حيث يمكنها الحصول على معلومات مباشرة من المحكمة .

- وكذلك يتم بواسطة هذا النظام معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون بصفة آلية .

د/ خدمة الشباك الالكتروني عبر الانترنت:

بغرض إلى تكملة وتعزيز نظام المعلوماتية السابق، إذ جاء إطلاق خدمة الشباك الالكتروني لتطوير قطاع العدالة وتقريبه من المواطنين وقد تجسد هذا في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الالكترونية التي تمكّن المواطن من الحصول على إجابات مباشرة عن طريق بريده الالكتروني وذلك لعد تشخيص للقضية أو الاستفسار من قبل الخلية المشكلة من قضاة ورجال القانون وإطارات من وزارة العدل [2].

كما يقوم هذا الشباك الالكتروني كجهاز خدمة عمومية بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه لأي مسألة قانونية من خلال إرشاده إلى الأماكن المتخصصة لذلك على مستوى نفس الموقع.

[1] بن مرسلي لعرج ،المرجع السابق ، ص 151.

[2] عابد عبد الكريم غريس، شريف محمد، دور الادارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان، العدد الثالث، ديسمبر 2013، ص102.

كما يقد الشباك ايضا جملة من الوثائق منها على وجه الخصوص ،القوانين، الاتفاقات الدولية الموجهة لرجال القانون،دلائل وكتيبات توضع تحت تصرف المواطن بهدف نشر الثقافة القانونية.

ثانيا: الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم السياسات المستقبلية

تعمل هذه الانظمة المساعدة بالتوازي مع الانظمة المعلوماتية بغرض رفع من كفاءة قطاع العدالة وتلبية حاجيات المواطن ،وتحسين موظفي السلك القضائي، ومن بين الانظمة المساعدة نذكر الاتي :

أ_ الخريطة القضائية: تمثل نظام تسمح بالتعرف على ما تحتاجه الوزارة على المدى القريب والبعيد للقضاة وأمناء الضبط، ومختلف الموظفين، إضافة للهياكل مثل المؤسسات العقابية.

ب_الجدول تحليلي: تم الشروع في إعداده في 2003 ، فهو يعتبر بالنسبة للمسيرين وسيلة لتنظيم القطاع، حيث يوفر في نفس الوقت قراءة حقيقية شاملة حول توزيع الهيئات القضائية والموارد البشرية والمادية [1].

ج_ نظام تسيير المسار المهني للقضاة والموظفين: يهدف للوصول إلى تجسيد التسيير العملي للموارد البشرية.

د_ **نظام تسيير ملفات مساعدي القضاء:** يمكّن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بكل المعلومات المتعلقة بمساعي القضاء بمختلف أصنافهم الخبراء، الموثقين، المحامين، المترجمين، محافظي البيع بالمزايدة، وذلك للتعرف على حركة تعييناتهم، وحركة تنقلهم، وأماكن ممارسة النشاط، ومختلف ما يتعرضون له من عقوبات تأديبية.

ثالثا: استحداث السوار الالكتروني في قانون الإجراءات الجزائية

يعتبر السوار الالكتروني كبديل عن الحبس المؤقت آخر الإصلاحات الحالية التي مست قطاع العدالة في الجزائر [2] .

---

[1] علي سايح، الادارة الالكترونية ودورها في تطوير اداء الجماعات المحلية، في ظل تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الهقار للدراسات الاقتصادية، العدد 01، ديسمبر 2017، ص 15.

[2] عبان عبد القادر ،المرجع السابق ، ص100.

وذلك في إطار إصلاح قانون الإجراءات الجزائية، وخطوة من خطوات عصرنة العدالة، كما أنه يستعمل كإجراء تحفظي لتفادي الحبس المؤقت، وقد شهدت المحكمة الابتدائية لولاية تيبازة في 2016/12/25 أول استعمال للسوار الالكتروني، وتسعى وزارة العدل الى تعميم استخدام هذا الإجراء على عموم محاكم الوطن، الشيء الذي من شأنه يعزز احترام حقوق الإنسان من خلال الحد من اللجوء إلى الحبس الاحتياطي.

رابعا: عراقيل تطبيق الإدارة الالكترونية في قطاع العدالة

لقد تم إطلاق مشروع الإدارة الالكترونية في قطاع العدالة وعصرنة مصالحها وهياكلها القضائية على المستوى المركزي والمحلي، لكن التجسيد الفعلي والكلي لهذا المشروع الضخم لم يتم بالصورة التي كانت تصبو لها الحكومة الجزائرية كغيره من القطاعات الأخرى، إذ لا تخلو عملية مثل هذا النوع من صعوبات ومصاعب تحد من عملها وتنفيذها، ويمكن تصنيف أهم العراقيل التي تقف أمام التطبيق السليم والشامل والفعال للإدارة الالكترونية إلى عراقيل إدارية، وتشريعية ومالية .

أ/ العراقيل الإدارية:

وتتمثل جملة العراقيل الادارية التي تحول دون الوصول الى المبتغى فيما يتعلق تطوير أداء وفاعلية الادارة الالكترونية فيما يلي [1] :

1-ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الهيئات المركزية لبرامج الإدارة الالكترونية.

2- ضعف الدعم السياسي الذي ينجم عنه تخبطا إداريا، الذي من شأنه أن يؤدي إلى مقاطعة تعميم مبادرة الإدارة الالكترونية أو تبديل وجهتها، إذ يشكل هذا العنصر عاملا خطيرا على مشروع الإدارة الالكترونية .

3- المقاومة الهائلة من قبل فئة واسعة من الموظفين الحكوميين في القطاع الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية.

4- عدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الالكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات والهيئات الى جانب اختلاف نظم وأساليب الإدارة وغياب التنسيق

[1] فارس كريم ، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر 2008، ص35.

حتى داخل القطاع الواحد، الى جانب ضعف اهتمام السلطات العليا لتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الالكترونية .

ب/ العراقيل التشريعية:

وتتمثل جملة العراقيل التشريعية فيما يلي [1] :

1- التأخير في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساسا لأي عملية تطبيق للإدارة الالكترونية.

2- عدم ملائمة القوانين والأنظمة المعمول بها لتطبيق الإدارة الالكترونية.

3- صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تناسب تطبيقات العمل الإلكتروني لما يتطلبه ذلك من وقت وجهد كبيرين مع غياب التشريعات التي تنظم وتعاقب على عمليات تخريب واختراق برامج الإدارة الالكترونية.

ج/ العراقيل المالية.

وتتمثل العراقيل المالية التي تحول دون تطبيق الادارة الالكترونية بأكثر جدية وفاعلية ولعل هذا العامل هو الاكثر حدة وتأثير لان سبب عدم تعميم الادارة الالكترونية في مختلف المرافق العامة هو الشق المالي لذا عمدت الدولة الجزائرية الى استخدام أسلوب الاولويات في ادخال الرقمنة الى الادارات والمرافق العمومية ومن اهم الاسباب المالية يمكننا ذكر الاتي [2] :

1- عدم وجود الموارد اللازمة لتمويل نفقات عملية الإدارة الالكترونية في حال تدني العائدات المالية للدولة، ووجود ميزانيات ثابتة ترصد لهذه العمليات يتم فيها تحديد أوجه الإنفاق.

2- محدودية الاعتمادات المالية المخصصة لبرامج التكوين لفائدة المعنيين بتطبيق وتنفيذ العمليات الالكترونية وارتفاع تكاليف توفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية.

---

[1] جمانة عبد الوهاب شلبي ، مرجع نفسه ،ص 23

[2] سعيد ملا عمر ،التنظيمات الادارية والامنية ،لتطبيق الادارة الالكترونية ،رسالة ماجيستير في العلوم الادارية ،جامعة نايف العربية للدراسات الامنية ،2003 ص 24.

3- ارتفاع تكاليف إنشاء المواقع وربط الشبكات الى جانب تكلفة استخدام الشبكة العالمية للانترنت وارتفاع تكاليف الصيانة للحواسيب الآلية.

د/ العراقيل التقنية

من بين العراقيل التقنية الكامنة وراء تعثر العمل الالكتروني بالمرافق العامة والادارات الحكومية يمكن ذكر الأتي [1] :

1- نقص القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

2- سرعة تقادم أجهزة وبرامج الحاسب الآلي نظرا للتطور السريع في هذا المجال.

3- عدم الجاهزية لاعتماد هذا النوع من العمليات الالكترونية على صعيد توفر البنية التحتية كالشبكات و أمن المعلومات على شبكة الانترنت.

خامسا / تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في قطاع العدالة

تواجه الحكومة الجزائرية جملة من التحديات التي يجب أن تأخذها بعين الاعتبار لتحقيق مشروع الإدارة الالكترونية على جميع الإدارات والمرافق العامة_ بما فيها مرفق القضاء _ بأكثر مرونة وفعالية، وذلك لتسهيل وانتشار التحول الالكتروني مما يخدم المجتمع الجزائري إدارة ومواطن على حد السواء ومن أبرز هذه التحديات [2] :

أ/ التحديات المالية والتقنية

ولتجاوز مختلف الاشكالات وتحقيق فعالية اكثر في تفعيل دور الادارة الالكترونية وجب تحقيق الاتي[3] :

1- توفير بنية تحتية قوية وبمستوى عال للمعلومات والاتصالات

2- وجوب إعداد إستراتيجية مسبقة للإصلاح الإداري والتحول الرقمي تأخذ بعين الاعتبار أسوأ الاحتمالات بما فيها الفشل والأزمات التي يمكن أن تشكل عائقا في التغيير والتطوير.

---

[1] جمانة عبد الوهلب شلبي، المرجع السابق ، ص23.

[2] جمانة عبد الوهلب شلبي ، المرجع نفسه ،ص24.

[3] سعيد ملة عمر، **مرجع سابق**، ص28.

3- تجديد الوسائل والأجهزة الضرورية للتحول الالكتروني، والتخلص من الوسائل التي أصبحت لا تتكيف مع ما استجد من تغييرات في مجال الاتصالات والبرمجيات .

4- ضرورة تأمين المعلومات والشبكات من أي اختراق أو عبث أو تخريب يأتي عليها.

5- توحيد الأجهزة المستخدمة ومواصفاتها في الإدارة الواحدة وفي المكتب الواحد لتسهيل الربط والتواصل فيما بينها .

6- تخصيص مبالغ مالية تتناسب وأهمية التحول إلى عالم التكنولوجيا والاتصالات الحديثة.

ب/ التحديات الإدارية والبشرية: ومن جملة هذه التحديات نذكر الاتي [1] :

1- ضرورة وجود مرونة إدارية تستوعب كل التغييرات والمستجدات.

2- الاستيعاب الجيد للتطور التكنولوجي وأهمية استخدامه من طرف العديد من الإداريين.

3- تطوير المنظومة القانونية بخلق إطار تشريعي يحتضن بيئة التحول إلى تطبيق الإدارة الالكترونية، وتعديل ما هو موجود بما يتماشى وهذه البيئة لضمان حقوق المستفيدين من الخدمة الالكترونية.

4- توفير مراكز التدريب والتكوين للموظفين مما يوقر مورد بشري مؤهل و غرس الوعي المعلوماتي والحاسوبي لدى المواطنين لتسهيل التجاوب مع التحول الالكتروني

من خلال ما تقدم ذكره من تحديات على اختلافها يتضح أنها تمثل الأساس لأي عملية تطويرية، إذ أن مواجهة هذه التحديات أو التقليل من وطئتها يكون من خلال الحاجة إلى الدعم المادي والمعنوي الذي تقدمه السلطات العليا في الدولة مع توافر رغبة وقوة القائمين على تنظيماتها لإحداث هذا التحول الالكتروني المنشود.

الفرع الثاني : تطبيقات الادارة الالكترونية في الجماعات المحلية بالجزائر

يستدعي تحسين أداء الجماعات المحلية في الجزائر اليات عملية، تتأتى بالنهوض بالموارد البشرية وربطها بالمعرفة والتكنولوجيا من خلال تعميم استخدام الادارة الالكترونية

[1] المكي دراجي ورواشد موساوي، المرجع السابق، ص226.

حيث تعد وسيلة هامة للرفع من كفاءة الموظفين وتطوير أدائهم كما اصبحت الحلول الرقمية من الركائز الجوهرية في تطوير الادارات العمومية وتعتبر الالية المحورية التي تخدم المواطنين وتحرك عجلة التنمية في المستوى المحلي.

لقد اتخذت وزارة الداخلية عديد الاجراءات في سبيل تقديم خدمة عمومية نوعية المواطنين الذين أصبح بإمكانهم استخراج جميع الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية من أقرب بلدية ممكنة بغض النظر عن البلدية التي ولد فيها ، زيادة على بطاقة التعريف الوطنية وجوازات السفر البيومترية.

أولا: رقمنه الحالة المدنية

يتمثل في انشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات المدنية بصفة دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الانترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها [1] .

ثانيا : مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين

يهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين الى عصرنة وثائق الهوية والسفر حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والالكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الاجراءات اليومية،وفيما يتعلق بجواز السفر الالكتروني البيومتري فهو وثيقة هوية سفر مؤمنة قابلة للقراءة اليا ويكون مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني .

في اطار تنظيم العمل بالسفر البيوميتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية عدة قرارات نذكر منها :

[1] زين عكاشة ، تجربة التنمية المحلية في الجزائر، مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، العدد51، ص267.

أ/ قرار مؤرخ في 9ذي الحجة هام 1431 الموافق ل 07 أكتوبر 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.

ب /قرار مؤرخ في أول صفر عام الموافق ل ديسمبر 2012، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الالكتروني .

و لتطوير تطبيقات الادارة الالكترونية ومحاربة كل اشكال البيروقراطية التي تعرقل حصول المواطن على الوثائق الادارية في الوقت المطلوب، حيث تشمل هذه الاجراءات ما يلي [1] :

- اعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الالي للحالة المدنية.
- تمديد مدة صلاحية جواز السفر البيومتري من 05 سنوات الى 10 سنوات.
- تقليص عدد الوثائق الادارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية من 29 الى 14 وثيقة.
- الغاء شرط المصادقة على نسخ الوثائق الاصلية المسلمة من طرف الإدارات العمومية .
- تمديد أجل صلاحية عقد الميلاد الى عشر سنوات بعدما كان سنة واحدة .
- الغاء تحديد أجل صلاحية شهادة الوفاة بعدما كانت سنة واحدة من قبل أصبح غير محدد الاجل .
- تكفل البلديات بالتنسيق مع السلطات القضائية المختصة بطلبات المواطنين الراغبين في تصحيح الأخطاء المكتشفة في وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم، والقيم بإجراءات تصحيحها عوضا عنهم، وبالتالي تخليص المواطنين من عناء التنقل بين البلدية والمحكمة.
- تمديد أجل التصريح بالولادات والوفيات بالنسبة للمواطنين القاطنين بالجنوب الى 20 يوما بدل من بوم واحد كما كان معمول به من ذي قبل .

[1] سايح جبور ،الادارة الالكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الالكترونية بالجزائر، مجلة الهقار للدراسات الاقتصادية ،المركز الجامعي بتندوف، العدد01،ديسمبر 2017 ، ص17.

ثالثا :البلدية الذكية

ومن أجل تجسيد حلم البلدية الذكية، هذا الاخير الذي يعد مسعى وزارة الداخلية، فهي تعمل على انشائه وتعميمه على جميع بلديات ولايات الوطن حيث تم توفير كافة الوسائل التكنولوجية واللوجيستية للازمة في عملية الاتصال والتواصل بين الادارة والمواطن لإنشاء نظام الادارة الالكترونية .

فتوفير قنوات الاتصال من حواسيب وهواتف وشبكة انترنت عالية التدفق وأقمار صناعية قادرة على نقل البيانات بشكل متبادل بين المصالح الادارية والمواطن،هي المهام الموكلة للجنة الاتصال وتكنولوجيات الاعلام التابعة للولايات، وهي بدورها تقوم بالتنسيق مع الوزارة الوصية بتنفيذ كافة المشاريع التي تم الاعداد لها في اطار مخطط العصرنة [1] .

لذا فالبلديات ملزمة بالتكيف مع الواقع بخلق قاعدة بيانات تحتوي على جميع المشاريع ومشاكل البلدية وغيرها وربطها بشبكة الانترنت والتي من خلالها التواصل مع المواطنين الى جانب توفير الموارد البشرية المؤهلة من طاقات تمتلك معرفة بالمجال المعلوماتي على غرار المبرمجين ،موظفي الشبكات، الصيانة ،التامين والحماية وغيرها،وكذا توفير جميع الوسائل التكنولوجية واللوجستية للازمة لإنجاح المشروع [2] .

الذي يعتبر بحق احد التحديات الكبرى امام الحكومة للحاق بالركب والوصول الى ادارة الكترونية اكثر نجاعة.

رابعا: بعض تطبيقات الادارة الالكترونية في الجماعات المحلية

شرعت الحكومة الجزائرية بفضل استخدام الادارة الالكترونية في سلسلة من الاجراءات التي حسنت من خلالها الخدمة بشكل انعكس ايجابا على المواطن، وأداء المرفق العام ومن بين هلك الاجراءات نوجز الآتي [3] :

-ازالة شهادة الميلاد الخاصة من ملف الحيازة على بطاقة التعريف الوطنية واستبدالها بشهادة الميلاد العادية رقم 12.

[1] رزين عكاشة، المرجع السابق، ص268.

[2] سايج جبور، المرجع السابق، ص19.

[3] سايج جبور، المرجع نفسه، ص19-20.

– التقليص من مدة دراسة الملفات الحيازة على البطاقة الرمادية الى يوم واحد في الحالات العادية، وإلى يوما في الحالات بيع السيارات مابين الولايات.

– حذف شهادة الجنسية الجزائرية من ملفات تجديد بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.

– تخفيف ملف رخصة السياقة الى صورتين شمسيتين، شهادة طبية، طابع ضريبي ورخصة السياقة القديمة.

– لأول مرة في الجزائر، التسجيلات الخاصة بقرعة الحج لموسم 2016 عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن طريق الأنترنت.

خامسا:عراقيل تطبيق الادارة الالكترونية في الجماعات المحلية

يعترض تطبيق الادارة الالكترونية في البلدية على وجه الخصوص باعتبارها القاعدة الاساسية للامركزية الإدارية، حيث تلعب دورا كبيرا وهاما في مجال التنمية المحلية،جملة من الصعوبات والعراقيل والتي تحول دون تجسيد مشروع الادارة الالكترونية أو الرقمية وقد تتعدد تلك العوائق من اقتصاديه الى تقنية،وإدارية،وبشرية وغيرها ونوجزها في الاتي [1] :

– مشكلة الامية الالكترونية بالإضافة الى ضعف الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال الامر الذي يشكل تهديدا للجاهزية الالكترونية مما يطرح ضرورة الاهتمام بنشر الثقافة الالكترونية ودعم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيات الاعلام والاتصال.

– ضعف درجة الوصول الى شبكة المعلومات العالمية في ظل غياب عوامل تشجيعية للمواطنين كتخفيض سعر الانترنت الامر الذي لا يشجع على نجاح الادارة الالكترونية في الجزائر .

– تهيئة بيئة العمل الصالحة لتطبيق الادارة الالكترونية من خلال السعي الى توفير متطلبات التطبيق.

– غياب الكفاءة المهنية لدى العديد من الموظفين مع نقص التجهيزات ووسائل الاعلام الالي.ضعف تدفق الانترنت وغيابها في العديد من المناطق سيما مناطق الظل.

[1] رزين عكاشة، المرجع السابق، ص269.

الخاتمة

من خلال البحث الذي تناولناه حاولنا أن نتطرق ونعالج موضوعا يعتبر من أهم مواضيع الساعة، حيث بات يفرض نفسه على الساحة العالمية ويتعلق الأمر هنا ب **الإدارة الالكترونيـة**، وكيفية تسيير مختلف مجالات بهذا النظام الذي يشكل طفرة في المجال التكنولوجي، وكذا تسيير المرافق العامة التي ترتبط بالمواطن مباشرة من خلال الاستفادة من مزايا هذه المرافق وبالتالي العيش في محيط يوفر على الفرد اقتناء كل خدماته بسهولة وبيسر، ويتحقق ذلك باستخدام عديد الوسائل الحديثة والتكنولوجية أو بمعنى أدق تسيير هذه المرافق إلكترونيا.

فالملاحظ اليوم أن العالم برمته يمر بمرحلة انتقالية كثرت فيها التحولات في كافة المجالات ، ومن بين أهم هذه التحولات هو الانتقال من الأساليب التقليدية في تسيير المرافق العامة التي أصبحت لا تؤتي أكلها ولا تلبي حاجات المؤسسات ، وبالتالي حاجات المواطن إلى أساليب حديثة تواكب العصر والتطور بهدف النهوض بهذه المؤسسات وتقديم خدمات أفضل وتكون أكثر سرعة ونجاعة لأن تطور هذه المؤسسات والهيئات والدول بإداراتها الالكترونية.

ما يلاحظ على المستوى العربي هو صراع اللحاق بركب الدول المتطورة تكنولوجيا من خلال الثورة الرقمية التي أصبحت جزء من حياة المؤسسات والهيئات والإفراد، وأصبحت الشغل الشاغل لمختلف الحكومات بهدف خدمة مواطنيها إلكترونيا عن طريق الحاسب الآلي وبالتالي تسيير مرافقها إلكترونيا، دون الإخلال بالنظام القانوني الذي يحكم ويضبط هذه الإدارة طبعا، ولنجاح الإدارة الالكترونية يجب أن تتوفر جملة من الشروط تتعلق كلها بالمفهوم و الأدوات والممارسات، كما يجب أن تكون ضوابط تشريعية تضبط هذا النشاط الالكتروني سواء كان إداريا، ماليا، تجاريا أو جنائيا.

إن المزايا والإيجابيات التي يخلقها هذا النظام أو الأسلوب الالكتروني تجعله ضرورة تفرضها الظروف والبيئة وكذا الزمن ومواكبة كل التطورات التي جعلت من العالم بقعة صغيرة على مرأى كل من يلج هذا العالم، إضافة إلى الكفاءة والإتقان والاقتصاد في التكاليف زيادة على الشفافية والبساطة في الإجراءات، وإذا كانت المرافق العامة على اختلاف أنواعها تخضع لمجموعة من المبادئ التي تهدف إلى رفع كفاءتها وأدائها فإن هذه المبادئ والأهداف تكون أكثر نجاعة وتطورا وسهولة وانسيابا إذا كانت بالأسلوب الالكتروني، كما تتسم بالسرعة بعكس ما كان في النظام التقليدي وذلك من خلال شبكة المعلومات الدولية، كما يمكننا استطلاع رأي المواطنين في الأمور التي تخص المرافق العامة، من خلال التصويت إلكترونيا ومن ثم إحصاء الأصوات بسرعة ودقة عاليتين وبشكل أدق يمكن للمواطنين المشاركة في كل ما يخص تسيير هذه المرافق من حضور للاجتماعات العامة والاطلاع على جداول الإعمال ومحاضر الجلسات وبالتالي يتسنى للحكومات كسب رضا مواطنيهم من خلال تقديم هذه الخدمات بصورة يستحسنها الجميع.

ومن بين استنتاجاتنا من هذا العمل البحثي يمكن ذكر الاتي :

- الإدارة الالكترونية موضوع جديد وحديث النشأة محليا وعالميا.
- الإدارة الالكترونية أصبحت أكثر من ضرورة بل أصبحت مطلبا للإدارة الباحثة عن الكفاءة والفاعلية .
- رغبة كل المؤسسات والهيئات في الظفر بهذا الأسلوب في تسيير المرافق العامة من خلال سعي الحكومات للعمل بالنظام الالكتروني من خلال تجنيد كل الطاقات وتوفير الإمكانيات والاستثمار في التكوين في هذا المجال.
- نجاعة إدارة المرافق العامة إلكترونيا يتفاوت حسب الإمكانيات المتوفرة من بنى تحتية وكفاءات ووسائل تتناسب والخدمات المقدمة.
- لا زالت الحكومات العربية فتية في مجال الإدارة الالكترونية بل متأخرة وذلك بسبب ندرة الكفاءة في هذا المجال وكذا شح الإمكانيات واهتراء البنى التحتية.

- نقص الوعي لدى المواطن العربي وعدم فهمه وإلمامه بمزايا وفوائد تسيير المرافق العامة الكترونيا كما أثبتت الدراسة النقص الكبير في التكوين في هذا المجال.

ولعل من جملة التوصيات التي نخلص اليها نذكر ما يلي :

- خلق جو لترغيب الموطنين للولوج في هذا المجال وبالتالي المشاركة في كل ما يخص الإدارة الالكترونية للمرافق العامة.
- تدريب الكفاءات عبر المراحل السنية من خلال خلق برامج في المدارس التربوية وذلك من أجل إعداد وتجهيز جيل يستطيع فهم والنهوض بالإدارة الالكترونية ومن ثم توفير الأموال التي تنفق على التكوين .
- الأخذ بالتجارب الناجحة والعمل بها خاصة بالنسبة للدول العربية التي لا زالت تصارع من أجل أخذ مكانتها في هذا المجال.
- عدم بقاء المواطنين في معزل والإسرار على ولوج عالم التسيير الالكتروني حتى يتسنى لهم انتقاد كل ما هو ليس في مستوى التطلعات ومن ثم إجبار الحكومات على العمل على تقديم خدمات أفضل.
- فتح مراكز التكوين على نطاق أوسع في مجال تعلم العمل بالحاسوب وأوقات تسمح لذوي الدخل الضعيف وكذا الموظفون لتمكينهم من للتثقف في مجال الإدارة الالكترونية.

وفي الأخير نشير إلى أن عالم الإدارة الالكترونية عالم حديث أصبح يقاس به مدى تطور ووعي الشعوب وبما أن هذه التكنولوجيا حديثة ولا زالت الدراسات والبحوث تحاول أن تكشف ما داخل هذا العالم من أسرار،إلا أننا بالمقابل نرى مدى شح الدراسات عن هذا النظام أي الإدارة الالكترونية خاصة في عالمنا العربي وبالأخص في بلدنا الجزائر في الزمن الذي يجب فيه على الدولة شعبا وحكومة أن تشمر عن السواعد من أجل النهوض بهذا العلم وأن توفر كل الإمكانيات خاصة البنية التحتية منها لأنها ببساطة حرب التكنولوجيا.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع :

القران الكريم: سورة النساء، الآية 01، برواية ورش

القوانين:

1- قانون رقم 15-03 المؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق 01 فبراير 2015 ، يتعلق بعصرنة العدالة ،ج.ر العدد06 ، الصادرة بتاريخ 20 ربيع الثاني الموافق 10 فبراير .2015

2- قانون تنظيم التجارة الالكتروني في مملكة البحرين ،14ايلول ،2002، المادة 16 الفقرتان الاولى والثانية.

الكتب:

1. أمين ساعاتي ، إعادة اختراع الحكومة ، الثورة الإدارية في القرن الحادي والعشرين ط1 ، دار الفك العربي ، القاهرة ، 1999
2. أنور احمد أرسلان ، وسيط القانون الإداري العام ، دار النهضة العربية ، القاهرة 1998.
3. أسامة أحمد المناعسة وجلال محمد الزعبي و صايل فاضل ، جرائم الحاسب الآلي والانترنت، دار وائل ، للنشر و التوزيع ، عمان ، 2001 .
4. داود عبد الرزاق الباز،الحكومة الالكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه (د.ط) منشأة المعارف الإسكندرية ، 2007
5. جلال الزغبي، أسامة المناعسة ، جرائم تقنية نظم المعلومات الالكترونية، ط1 ، دار الثقافة ، عمان ، 2010
6. حمزة ضاحي الحمادة ، الحكومة الالكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية ،ط1،دار الفكر الجامعي، الإسكندرية ، مصر ، 2016
7. سعد غالب ياسين, الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها ، معهد الإدارة العامة ، العربية السعودية ، 2005
8. صفوان لمبيض، الحكومة الالكترونية ، النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية ، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن ، ط 1 ، 2011 .

9. عمار بوخوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006

10. عادل حرحوش المغربي وآخرون ، الإدارة الالكترونية ، مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية , مصر , المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2004 .

11. علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن 2006 .

12. عبد الفتاح بيومي حجازي: النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، (د.ط) ، 2003

13. عصام عبد الفتاح مطر ، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، الازاريطة ، مصر 2008.

14. عبد الفتاح أبو الليل ، الوجيز في القانون الإداري ،دار النهضة العربية ، القاهرة 2000.

15. عماد عبد الوهاب الصباغ ، الحاسوب في إدارة الأعمال ، دار الثقافة للنشر عمان ، سنة 1996 .

16. عبد الفتاح مراد ، التجارة الالكترونية والبيع والشراء على الانترنت،شركة البهاء للبرمجيات والكمبيوتر، الإسكندرية ،

17. علي خضر ابو زيد،تطبيقات الحاسوب في الإدارة،ط1 دار صفاء للنشر والتوزيع عمان ، الأردن ،2001

18. علي محمد بدير، عصام البرزنجي ، مهدي سلامة ،مبادئ القانون الإداري العراقي جامعة بغداد ، العراق ، 1993 ، ص 415

19. فارس كريم ،متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر ، 2008

20. محمد سمير أحمد ، الإدارة الالكترونية ،(الطبعة الاولى) دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009.

21. مصطفى يوسف كافي ، الإدارة الالكترونية، إدارة بلا أوراق، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع ، سوريا ، دمشق ،2011

22. محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، مصر 2008 .

23. محمود عبد الفتاح ، الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة ، مصر، ط ، 2012.

24. محمود القدوة ، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة ،دار أسامة ، ط1 ، عمان الأردن ،2010

25. ماجد راغب الحلو، القانون الإداري ، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية ،1987

26. محمود محمد حافظ ، نظرية المرفق العام ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1982.

27. محمد رفعت عبد الوهاب ، مبادئ وأحكام القانون الإداري ، منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت ، 2002 .

28. محمد ابن الرومي، التعاقد الالكتروني عبر الانترنت ، دار المطبوعات الجامعية الإسكندرية ، 2003

29. منير محمد الجنبهي وممدوح محمد ، جرائم الانترنت والحاسب الآلي ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، سنة 2004

30. نجم نجم عبود ، الإدارة والمعرفة الالكترونية (د.ط) دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2004.

31. نبراس محمد جاسم الاحبابي ، أثر الادارة الالكترونية في ادارة المرافق العامة ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، مصر ، 2018

32. هاني علي الطهراوي ، القانون الاداري ، دار الثقافة ، عمان ، الأردن ، 2006.

33. واثبة السعد ، الحماية الجنائية لبرامج الحاسوب ، مجلة العلوم القانونية ، مجلد 18 العدد الأول ، 2004.

الرسائل والمذكرات :

أ/ رسائل الدكتوراه :

- عبان عبد القادر ،تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه الطور الثالث قسم علم الاجتماع تخصص إدارة وعمل ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة بسكرة ، 2016.

ب / رسائل ماجيستير:

1. عاشور عبد الكريم , دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ,مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة ماجيستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشاد , جامعة منتوري قسنطينة 2017/2016

2. نعيم حسن حماد الفرا: الاتصال الإداري لمديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة في ضوء الإدارة الالكترونية ، رسالة ماجستير، قسم أصول التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008

3. سعيد ملا العمري ،المنظمات الإدارية والأمنية لتطبيق الادارة الالكترونية ، رسالة ماجيستر، قسم العلوم الإدارية ،جامعة نايف العربية للدراسات الأمنية ،2003

4. حماد مختار ،تأثير الادارة الالكترونية على ادارة المرفق العام وتطبيقاتها العربية ،مذكرة لنيل شهادة الماجيستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، فرع التنظيم السياسي والإداري ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، كلية العلوم السياسية والاعلام ، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة ، الجزائر ،2008/2007

- **مذكرات الماستر:**

1- ساسي مريم ، الإدارة الالكترونية ، دراسة مقارنة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في القانون العام ،تخصص ادارة ومالية ، جامعة اكلي اولحاج البويرة ، 2016/2015

2- العمري نوها ،دور الادارة الالكترونية في سير المرفق العام ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في القانون العام ،تخصص إدارة ومالية، جامعة اكلي اولحاج البويرة 2016/2015

3- جمبية ذهبية ،الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية ، دراسة حالة بلدية خنشلة ،مذكرة لنيل شهادة الماستر، ادارة الجاعات المحلية ،جامعة 08ماي 1945 ،قالمة ،الجزائر 2016

- **المقالات(المجلات) :**

1. عبد الكريم الغريسي، شريف محمد ،دور الادارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية ، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، العدد 03 . ديسمبر ،جامعة سيدي بلعباس 2013.
2. زرزار العياشي ، الادارة الالكترونية نظرة جديدة الادارة المنظمات، مجلة الحقيقة العدد 33 ،جامعة 20 أوت 1955 ،سكيكدة ،ديسمبر 2017
3. سليمة بن حسين،دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية،المجلة الجزائرية للأمن والتنمية ،العدد السابع، جويلية 2014
4. المكي دراجي ورواشد موساوي ،دور الغدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية للمرفق العام في الجزائر،مجلة العلوم القانونية والسياسية ،كلية الحقوق ،والعلوم السياسية جامعة الوادي ،العدد،2018
5. علي سايج جبور ، الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر ، مجلة الهقار الدراسات الاقتصادية ، العدد 01 ، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف ، ديسمبر 2017
6. راضية سنقوقة ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد المرفق العام ،مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية ، العدد 12 جامعة باتنة 01 جانفي 2018 .

- **المؤتمرات :**

- حسين بن محمد الحسن ، الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق ، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي ،معهد الادارة العامة ،المملكة العربية السعودية 2009

الكتب باللغة الاجنبية :

– www.world.org/public/sector/egov/egovstudies htm access 08/06/2015.

الفهرس

الفهرس:

الاهداء.....أ

كلمة شكر وتقدير.....ب

المختصرات.....ج

مقدمة.....01-04

الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية.....05

المبحث الأول: مفهوم الادارة الالكترونية 06

المطلب الاول: تعريف الادارة الالكترونية وخصائصها 06

الفرع الأول: تعريف الادارة الالكترونية:.....06

الفرع الثاني: خصائص الادارة الالكترونية.....09

المطلب الثاني : أهداف ومبادئ الادارة الالكترونية.....10

الفرع الاول : أهداف الادارة الالكترونية.....11

الفرع الثاني: مبادئ الادارة الالكترونية.....13

المبحث الثاني : الانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية.....14

المطلب الاول : دوافع التحول نحو الادارة الالكترونية.....15

الفرع الاول : تسارع التقدم والكفاءة في تقديم الخدمات 15

الفرع الثاني : أزمات القطاع العام و الدوافع السياسية.....16

الفرع الثالث : تقديم خدمات جديدة ومتطورة وتطور الحاسوب وتطبيقاته.....17

المطلب الثاني : متطلبات التحول الى الادارة الالكترونية 17

الفرع الاول: المتطلبات الادارية والبشرية.....18

الفهرس:

الفرع الثاني : المتطلبات التقنية.....20

الفرع الثالث : المتطلبات الامنية 22

المطلب الثالث : مراحل تطبيق الادارة الالكترونية.....22

الفرع الاول : مرحلة الظهور والتعزيز.....23

الفرع الثاني : مرحلة التفاعل والمعاملات الاجرائية.....23

الفرع الثالث : مرحلة التكامل 24

المطلب الثالث: تقييم ومعوقات الإدارة الالكترونية.....24

الفرع الأول: مزايا الإدارة الالكترونية 25

الفرع الثاني: سلبيات الإدارة الالكترونية 26

الفرع الثالث: معوقات الإدارة الالكترونية 26

الفصل الثاني :تأثير الادارة الالكترونية على المرفق العام و الحماية القانونية لها.....29

المبحث الاول : تأثير الادارة على سير المرفق العام.....30

المطلب الاول: المرفق العام واستهداف النفع العام 30

الفرع الاول: المرفق العام 30

الفرع الثاني : عناصر المرفق العام 31

المطلب الثالث: دور الادارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام....37

الفرع الاول : مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد.....38

الفرع الثاني : مبدأ المساواة بين الافراد أمام المرافق العامة.....40

الفهرس:

الفرع الثالث : مبدأ قابلية المرافق العامة للتغيير والتعديل 41

المطلب الثالث : دور الإدارة الالكترونية في اعمال موظفي المرفق العام.....37

الفرع الاول : تسهيل المعاملات اليومية 38

الفرع الثاني: الارتقاء بكفاءة أداء الادارات الحكومية.....40

الفرع الثالث : متطلبات الموظفين لتطبيق نظام الادارة الالكترونية.....41

المطلب الثاني: الحماية القانونية للإدارة الالكترونية ومشروع الجزائر الإلكترونية.....42

المطلب الاول : الحماية الادارية والمعلوماتية.....42

الفرع الاول : الحماية الادارية.....42

الفرع الثاني : الحماية المعلوماتية.....45

المطلب الثاني :الحماية الجنائية للإدارة الالكترونية.....47

المطلب الثالث :تقييم مشروع الجزائر الالكترونية في قطاع العدالة والجماعات المحلية.....48

الفرع الاول : قطاع العدالة..... 48

الفرع الثاني : واقع الادارة الالكترونية في مجال الجماعات المحلية.....55

خاتمة.....61

قائمة المصادر والمراجع.....65

محتويات الفهرس.