

تاريخ القبول: 2019/05/28

تاريخ الإرسال: 2018/12/13

## دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري

### The role of electronic administrative services in promoting the public service In Algerian legislation

برادي أحمد

سدي عمر

bermad11000@gmail.com

seddiomar@gmail.com

المركز الجامعي تمنراست

مَجَلَّةُ أَفَاقِ الْعِلْمِ

تعتبر الخدمات الالكترونية للجماعات من أهم الاستراتيجيات المتبعة من قبل الدولة الجزائرية من أجل تحسين الخدمة العمومية وتقريب المواطن أكثر من الإدارة، وأن الخدمات الإدارية الالكترونية تحسن من نوعية الخدمة العمومية المقدمة من قبل الجماعات المحلية، لذلك ركزنا في هذه الدراسة على مفهوم الخدمة العمومية المقدمة من الجماعات المحلية والخدمات الإدارية الالكترونية المقدمة على المستوى المحلي. الكلمات المفتاحية: الخدمات الإدارية، الإلكترونية، الخدمة العمومية، الجماعات المحلية

#### Abstract:

The electronic services of the communities are among the most important strategies adopted by the Algerian state to improve the public service and bring the citizen closer to the administration. In addition, the electronic administrative services improve the quality of public service provided by the local communities. Therefore, we focused on the concept of public service provided by the local communities and electronic administrative services provided at the local level.

**Keywords:** Administrative Services, Electronic, Public Service, Local Communities

## مقدمة

تواجه الإدارة اليوم أكثر من أي وقت مضى كثير من التحديات في ظل التطور السريع الذي شهده العالم في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية خاصة في مجال تحسين نوعية الخدمة العمومية المقدمة للجمهور إذا ما أرادت هذه الإدارة أن تعيش حالة من الديناميكية والتطور السريع<sup>1</sup>.

وتعتبر الإدارة الالكترونية أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة لتحسين نوعية الخدمة العمومية ، وتقريب الإدارة من المواطن، خاصة أن الإدارة الإلكترونية توفر الكثير من فرص النجاح والوضوح و الدقة في تقديم الخدمات ، وإنجاز المعاملات ، وبالتالي تمثل ثورة تحول مفاهيمي ، ونقل نوعية في نموذج الخدمة العمومية<sup>2</sup>.

أن الجزائر معنية كغيرها من الدول بمواكبة المتغيرات المتسارعة التي أفرزتها العولمة ، وفي مقدمتها الإدارة الالكترونية خاصة على مستوى الجماعات المحلية من أجل تحسين مستوى الخدمات المقدمة منها إلى المواطنين. لذلك نطرح الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة الخدمات الإدارية الالكترونية للجماعات المحلية في تحسين الخدمة العمومية؟

من أجل الإجابة على هذه الإشكالية قسمنا هذه الدراسة إلى مبحثين: مفهوم الخدمة العمومية (المبحث الأول)، الخدمات الإدارية الالكترونية (المبحث الثاني)

## أولاً: مفهوم الخدمة العمومية

ويتسم مصطلح الخدمة العمومية بالمرونة التي تجعله يحتمل أكثر من معنى، إذ أن مجال الخدمات وإن اتحد في الصفة العمومية والتي تعني انفراد السلطات العمومية في الدولة كأصل عام بتقديم هذه الخدمات لطالبيها، إلا أنها تختلف من حيث طبيعتها، وشكلها<sup>3</sup>.

لذلك سوف نتطرق إلى تعريف الخدمة العمومية و أنواعها

**1 : تعريف الخدمة العمومية**

سوف نركز في هذا المطلب على المفهوم الخدمة أولاً ثم تحديد المفهوم الواسع و الضيق للخدمة العمومية ثانياً ثم نعرض على تعريف الخدمة العمومية في القانون الإداري ثالثاً

**أ:تعريف الخدمة**

يعرف فيليب كوتلر الخدمة على أنها: " أي عمل أو أداء ملموس يقدمه طرف إلى آخر دون أن ينجر عن ذلك ملكية أي شيء، وإنتاجية الخدمة يمكن أن تكون مرتبطة أو غير مرتبطة بالسلع المادية"<sup>4</sup>.

عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمة بأنها: " الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو تقدم مع السلع المباعه"<sup>5</sup>.

استادا للتعريفين السابقين يتضح بأن الخدمة هي:

عبارة عن أنشطة غير ملموسة ، تهدف إلى إشباع حاجات وطلبات العملاء وإرضائهم، وعند استهلاك الخدمة أو الانتفاع بها لا ينتج عن ذلك بالضرورة نقل الملكية إلا أنه يتطلب في غالب الأحيان استخدام السلع الملموسة. تتميز الخدمة بمايلي:

**1- اللاملموسة:** تتصف الخدمة بكونها غير ملموسة ، حيث أن المستهلك لا يمكن أن يلمسها أو يتذوقها أو يراها، و تعتبر اللاملموسية من أهم الخصائص التي تميز الخدمات عن السلع<sup>6</sup> .

**2- التلازمية** وهو ذلك الترابط بين الخدمة وبين مقدمها، حيث يصعب في بعض الأحيان الفصل بينهما ، إذ هناك تزامن لحظي لعملية تقديم الخدمة واستهلاكها<sup>7</sup>.

**3- التباين في تقديم الخدمة** إن خاصية التباين موجودة مادامت الخدمات تعتمد على مهارة وأسلوب وكفاءة مقدميها و مكان وزمان تقديمها ، و هذا ما يعطيها ميزة عدم الثبات.

**4- عدم الملكية** لا يمكن امتلاك الخدمة وبالتالي لا يمكن نقل ملكيتها من المقدم إلى المستهلك.

5- عدم قابلية الخدمة للتخزين (سرعة الاستهلاك)<sup>8</sup>.

### ب: المفهوم الواسع والضيق للخدمة العمومية

تعرف الخدمة العمومية كأصل عام بأنها: " الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان و تأمين رفاهيته و التي يجب توفيرها لغالبية الشعب و الالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"<sup>9</sup>.  
من خلال هذا التعريف نستنتج أن من أهم خصائص الخدمة العمومية بهذا المفهوم هي:

- 1- أن الخدمة العمومية يقابلها حاجة ضرورية عامة ، فلولا هذه الأخيرة لما استلزم ذلك إنشاء مرافق متعددة تعنى بتحقيق حاجات الجمهور المختلفة.
- 2- أن تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول لتقديم الخدمة العمومية.
- 3- أن الهدف الأسمى لتقديم الخدمة العمومية هو حفظ الإنسان و صيانتة ، و كذا رفع مستوى معيشتة<sup>10</sup>.

الخدمة العمومية بمعناها الضيق هي الخدمة المدنية ، و الذي يشكل "الرابط بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة"<sup>11</sup>.

حسب هذا المفهوم فإن الأفراد من أجل إشباع حاجياتهم المختلفة من طرف الإدارة ما عليهم إلا التقدم إلى الهيئات العمومية المخولة قانونا بتقديم هذه الخدمات.

### ج: تعريف الخدمة العمومية في القانون الإداري

في القانون الإداري الفرنسي ارتبط مفهوم الخدمة العمومية بالدولة ومختلف مؤسساتها كهيئة تشرف على تنفيذ هذا النشاط من أجل تحقيق المنفعة العامة.  
الخدمة العمومية هي مهمة (غرض) عامة أو أداء خاص يقدم من قبل الدولة لجميع المواطنين لإستخدامها (الاستفادة منها)<sup>12</sup>.

الخدمة العمومية هي نشاط ينفذ مباشرة من قبل الدولة ، تحت رقابتها، تهدف لخدمة المصلحة العامة .

تعرف الخدمة العمومية وفقاً للقانون الإداري الفرنسي بأنها " تلك التي تعد تقليدياً خدمة تزود بصورة دائمة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العامة"<sup>13</sup>.

يتضح من خلال التعاريف السابقة من أجل أن تحقق الخدمة العمومية الأهداف التي تسعى إليها الدولة كان من الضروري أن تخضع لمجموعة من القواعد تضمن تحقيق هذه الأهداف ، وتتمثل هذه المبادئ في:

1- مبدأ المساواة : و يعني أن يحصل الأفراد في المجتمع على الخدمة العامة على قدم المساواة

2- مبدأ الاستمرارية: إذ تهدف الخدمات العمومية إلى تلبية حاجات ذات منفعة عامة ، ومن أجل تحقيق هذا الهدف يشترط عدم الانقطاعها، ولهذا فإن مبدأ الاستمرارية يعتبر مبدأ أساسي لقيام الخدمة العمومية.

3- مبدأ التكيف أو المرونة : هي قابلة للتكيف مع كل الظروف والاحتياجات<sup>14</sup>.

## 2: أنواع الخدمة العمومية

تنقسم نظم الخدمة العمومية إلى نظام الخدمة المفتوح و نظام الخدمة المغلق

### أ: نظام الخدمة العمومية المفتوح

حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة على أنها مثل أي مهمة مجتمعية يتم إعداد الفرد لها ويتفرع لممارستها طول حياته العملية وتقوم المؤسسات العمومية وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقاً لنوع الخدمة ، حيث يتم تعيين العاملين تبعاً لمتطلبات العمل الحقيقية بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية<sup>15</sup>، و يمتاز نظام الخدمة المفتوح بالخصائص التالية:

- البساطة حيث لا تبذل المؤسسات العمومية أي جهداً في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم وتحمل نفقات هذا الإعداد.

- مرونة النظام تترجم حرية الإدارة في التخلي و إلغاء أي وظيفة معينة لم تعد الحاجة إليها قائمة، كما يمنح النظام هامش حرية للموظف كي يبحث عن وظيفة أخرى

- اقتصادية النظام: يتم التعيين في الوظيفة وفق احتياجات العمل، بالإضافة إلى الانفتاح على المجتمع وعدم تمييز العاملين الحكوميين عن غيرهم من العمال في القطاعات الأخرى<sup>16</sup>.

### ب: نظام الخدمة العمومية المغلق

هذا النظام غالباً ما تقوم الإدارة بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل و استمرار التدريب أثناءه بغية رفع المستويات المهنية و تنمية القدرات يرتكز نظام الخدمة العامة على محورين هما :

**المحور الأول:** قانون الموظفين و الذي هو عبارة عن مجموعة قواعد قانونية محددة لمختلف العاملين في المنظمات الحكومية تجعلهم يتميزون عن غيرهم من الموظفين في القطاعات الأخرى، حيث ينطوي قانون الموظفين على قواعد خاصة تتعلق بالتعيين والمعاملة المالية و الإجازات والمنافع المادية كما يحدد كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف<sup>17</sup>.

**المحور الثاني:** حياة مهنية متميزة على خلاف النظام المفتوح للخدمة العمومية حيث يتم التحاق الفرد فيه من أجل شغل وظيفة محددة ، فإن النظام المغلق يتم فيه التوظيف من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل ، و ذلك استناداً إلى العديد من الاعتبارات تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المؤسسة ، و ما يمكن أن يقدمه خلال أدائه لوظائف كثيرة<sup>18</sup>.

### ثانياً: الخدمات الإدارية الإلكترونية.

شهدت السنوات الأخيرة وتيرة سريعة فيما يخص الإصلاحات الإدارية في عدة قطاعات حساسة، خاصة تلك التي لها علاقة مباشرة مع المواطن، تجسدت في استصدار ترسانة من القوانين الجديدة، من أجل مواكبة التطور التكنولوجي في العالم وبهدف الاستغلال الأمثل للآليات الإلكترونية الحديثة.

وسنتطرق ضمن هذه الورقة البحثية إلى أهم القطاعات التي شهدت نقلة نوعية في هذا المجال.

### 1: قطاع الجماعات الإقليمية.

عكف قطاع الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، خلال سنة 2017، على تطوير أداء الجهاز الإداري، في إطار مخطط وطني لتبسيط الإجراءات تم الانطلاق في تجسيده منذ ثلاث سنوات بعنوان "تقريب الإدارة من المواطن"، هدفه تسهيل وتسريع عمليات استخراج الوثائق الإدارية على مستوى مصالح البلديات والدوائر والولايات. وأهم المساعي التي قامت بها الدولة في هذا المجال، تتمثل فيما يلي:

أ: إلغاء إجبارية التصديق على وثائق الحالة المدنية وتقديمها لدى الإدارات العمومية : كان لقرارات عصرة وأداءات الإدارة إلغاء العديد من الوثائق في تكوين الملفات الإدارية، وذلك بمقتضى المرسوم التنفيذي 204/15 الصادر بتاريخ: 27 جويلية 2015، حيث ورد ضمن المادة 2 منه على وجوب إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية، التي يمكنها الاطلاع عليها مباشرة على مستوى السجل الوطني الالكتروني المنصوص عليه وفقاً للأمر 20/70 المؤرخ في 19/02/1970، المتعلق بالحالة المدنية المعدل والمتمم، وذلك من قبل جميع الإدارات العمومية والسلطات الإدارية بما فيها الجماعات المحلية<sup>19</sup>.

وكذا إلغاء التصديق على النسخ طبق الأصل وذلك طبقاً للمرسوم التنفيذي 363/14 المؤرخ في 15 ديسمبر 2014، حيث أنه لا يمكن للمؤسسات والإدارات العمومية حسبه أن تشتترط التصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق الصادرة عنها أو عن أي منها في إطار الإجراءات الإدارية التي تعدها، ويمكنها مقابل ذلك أن تتأكد من صحة الوثائق بجميع الوسائل، لا سيما عن طريق استغلال قواعد البيانات الالكترونية في إطار التعاون بين الإدارات العمومية<sup>20</sup>.

**ب: إصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية:**

أصدرت وزارة الداخلية المرسوم رقم 315/15، بتاريخ 10 ديسمبر 2015، يقضى بضرورة إصدار نسخ وثائق الحالة المدنية من السجل الآلي للحالة المدنية بطريقة إلكترونية، وتمهر هذه الوثائق حسب نص المادة 1 منه بطريقة إلكترونية بتوقيع موصوف، وأشار ضمن نص المادة 5 إلى أن الوثيقة الصادرة وفق هذا الشكل تحظى بنفس الصحة التي تتمتع بها الوثيقة الأصلية. مرسوم تنفيذي 315/15 الصادر بتاريخ 2015/12/10 يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية. الجريدة الرسمية 2015، عدد 68، بتاريخ 2015/12/27، ص 6.

**ج: الخدمات المقدمة عبر الانترنت (الشبكة العنكبوتية):**

قامت وزارة الداخلية بنجس يد عدة مشاريع هامة في مجال عصنة الخدمة العمومية باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به. وأصبح في الإمكان طلب وثائق هامة دون تكبد عناء التنقل من خلال بوابات إلكترونية وفرتها الوزارة.

ومكن هذا الإنجاز المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون تكبد عناء التنقل، كبطاقة التعريف الوطنية البيومترية وجواز السفر البيومتري، وتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص رقم 12 مباشرة عبر الانترنت، بالإضافة إلى إمكانية متابعة مراحل معالجة الملفات، مما يقلل من ظاهرة البيروقراطية التي كانت سائدة من قبل، وهذا الأمر ينطبق أيضاً على الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج، وأصبح استخراج هذه الوثائق لا يستغرق أكثر من أسبوع بعدما كانت العملية في الماضي تتطلب عدة شهور قد تصل في بعض الأحيان إلى سنة كاملة. كما تم إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم، دون التنقل إلى ولاية التسجيل<sup>21</sup>.



**د: تنصيب المرصد الوطني للمرفق العام:**

في إطار مواصلة الإصلاحات من قبل الدولة، واستجابة لمقتضيات التطور التكنولوجي، قام وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بتنصيب هذا المرصد، الذي سيعمل على وضع القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين تنظيم المرفق العام وسيره، بهدف تكيفه مع التطورات التكنولوجية في جميع المجالات، واقتراح ما من شأنه المساهمة في ذلك<sup>22</sup>.

ويرفع تقريره السنوي الذي يتضمن حصيلة نشاطاته للسنة الجارية إلى رئيس الجمهورية بداية من السنة القادمة، كما يقوم بالتشاور والتنسيق مع لجنة الإشراف على تنفيذ المخطط الوطني لتبسيط الإجراءات الإدارية التي يرأسها المدير العام للوظيفة العمومية، بعمليات تقييم ومتابعة سمحت بإحصاء أكثر من 1300 عملية لمحاربة البيروقراطية خلال السنة الماضية. في المقابل تشرف ذات الهيئتين على تنفيذ خطة العمل المعتمدة في مجال العصرية وكسب رهان الإدارة الالكترونية في مطلع سنة 2019، حيث يرتقب إجراء تغييرات جذرية في أساليب التسيير وتقديم الخدمات<sup>23</sup>.

وفي هذا الصدد تشير حصيلة نشاط لجنة الإشراف على المخطط الوطني لتبسيط الإجراءات الإدارية لسنة 2016، إلى تسجيل 1345 عملية تبسيط، تم إنجاز 1208 منها بصفة كاملة، في حين تم إرجاء 137 عملية لأسباب موضوعية، وقامت مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بتسليم 10208082 جواز سفر بيومتري، و 4282484 بطاقة تعريف بيومترية إلى غاية ماي المنصرم<sup>24</sup>.

**هـ: مشروع رخصة السياقة البيومترية:**

سيتم الإفراج قريباً عن رخصة السياقة البيومترية، التي هي في طور التجسيد، من خلال الإفراج عن التمويل وتجهيز المواصفات، ويشمل المشروع، تقديم وثيقة مؤمنة تحتوي على شريحة بها كل المعلومات الشخصية لحاملها، وأيضاً سجل به كل المخالفات المرورية المرتكبة، ومن بين مزاياها أنها وثيقة مؤمنة يصعب تزويرها، إذ

تحتوي على بيانات بيومترية رقمية خاصة بحاملها، يمكن التحقق منها على جميع المستويات، بالإضافة إلى هذا فإن الوثيقة تمكن من الوصول إلى جميع المعلومات الخاصة بالسائق في حالة وقوع حادث مروري<sup>25</sup>.

## 2: الخدمات الإلكترونية في قطاع العدالة:

عرف هذا القطاع حركية مشهود لها في إطار تعزيز الحريات الفردية وعصرنة أداء الجهات القضائية، ومن أبرز ما قامت به الحكومة في هذا الشأن:  
أ- إصدار قانون 03/15 بتاريخ 1 فبراير 2015، يتعلق بعصرنة العدالة:  
حيث تضمن المجالات المتعلقة بعصرنة هذا القطاع، وأهم ما تضمنه هذا القانون ما يلي:

- استحداث منظومة معلوماتية مركزية للمعالجة الآلية للمعطيات، تتعلق بنشاط وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها، بما فيها التنظيم القضائي. (المادة 2 من ق 03/15).

- التصديق أو التوقيع الإلكتروني، وهذا بالنسبة للوثائق والمحركات القضائية التي تسلمها مصالح وزارة العدل والمحاكم القضائية التابعة لها. (المادة 4 وما يليها من ق 03/15).

وفي هذا الإطار صدر قانون 04/15 بتاريخ 1 فبراير 2015، يتعلق بتحديد القواعد العامة الخاصة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، ولقد أقر هذا القانون إنشاء ثلاث سلطات للتصديق الإلكتروني، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، بهدف تنظيم هذا النوع من التصديق، وحدد لكل واحدة منها المهام المنوطة بها، والمتمثلة في السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني (المادة 16 وما يليها من ق 04/15)، السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني (المادة 26 وما يليها من ق 04/15) والسلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني (المادة 29 وما يليها من ق 04/15).

- إرسال الوثائق والمحركات القضائية والمستندات بالطريق الإلكتروني، ولقد أشار المشرع إلى أن الوسائل التقنية المستعملة في إرسال العقود والوثائق عبر الطرق الإلكترونية، يجب أن تتضمن الآتي: (10 من ق 03/15).

أ- التعرف الموثوق على أطراف التراسل الإلكتروني.

ب- سلامة الوثائق المرسلة.

ج- حفظ المعطيات بما يسمح بتحديد تاريخ الإرسال والاستلام من طرف المرسل إليه.

وفي حالة احترام هذه الشروط، فإن هذا النوع من الوثائق يأخذ طابع الوثيقة الأصلية، وتكون له نفس المصادقية معها.

4- يمكن استجواب وسماع الأطراف عن طريق المحادثة المرئية عن بعد، مع مراعاة احترام الحقوق والقواعد المنصوص عليها في القانون المتعلق بالإجراءات الجزائية. (المادة 14 من ق 03/15)

**ب: موافقة الحكومة على مشروع القانون المتضمن تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين:**

يقترح هذا القانون نظام الوضع تحت المراقبة الإلكترونية، كبديل للحبس المؤقت، عن طريق حمل الشخص المحكوم عليه لسوار إلكتروني. ويهدف هذا الإجراء إلى إعادة الإدماج الاجتماعي للمستفيد منه، بقضاء عقوبته أو ما تبقى منها خارج المؤسسة العقابية، وبالتالي التقليل من حالات العود إلى الإجرام، كما يعمل على تقليل مصاريف التكفل بالمحبوسين داخل المؤسسات العقابية وتجنب الاكتظاظ بها. وهو ما يعد تجسيدا لمبادئ حقوق الإنسان<sup>26</sup>.

وفي هذا الإطار ستناقش الحكومة على مدى قريب، مشروع قانون متعلق بحماية المعطيات الشخصية، بغرض ضمان عدم استعمال البيانات الشخصية لأغراض أخرى وتحديد المبادئ الواجب احترامها أثناء معالجة وحفظ المعلومات<sup>27</sup>.

**ج: إمكانية الحصول على الوثائق المتصلة بالعدالة عبر الإنترنت:**

كيفية وزارة العدل موقعها الإلكتروني حسب ما تم إقراره، حيث أصبح بإمكان المواطن طلب واستخراج شهادة الجنسية أو شهادة السوابق العدلية عبر الموقع الرسمي لوزارة العدل، كما يحق له استخراج المرسوم الخاص بالتجنس، والاطلاع على منطوق الحكم والقرار الصادر في حقه، وأيضا التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية... وغير ذلك<sup>28</sup>.

**3: خدمات مؤسسة بريد الجزائر الإلكترونية.**

تقوم مؤسسة بريد الجزائر باعتبارها مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC)، بتقديم عدة خدمات مالية لزيائنها، عبر مكاتبها الموزعة عبر أقاليم الوطن، والتي فاقت 3000 مكتب موصول بشبكة الإعلام الآلي، ولعل أهمها ما يتعلق بخدمات الحساب الجاري، كالإطلاع على الحساب، السحب، الدفع، التحويل... وغير ذلك.

ومع التطور التكنولوجي، سعت المؤسسة لتوفيرها الكترونيا، ولعل أبرز هذه

الخدمات:

**أ: بطاقة الائتمان المغناطيسية الإلكترونية:**

عرفت هذه البطاقة تطور كبير في السنوات الأخيرة، بداية من البطاقة الصفراء، ثم الزرقاء وصولاً إلى بطاقة الائتمان الذهبية، التي أتاحت العديد من الخدمات التي لم تكن في السابق، أهمها الزيادة في قيمة المبلغ الذي يحق للزبون سحبه، حيث حدد بـ: 50.000.00 دج، بعدما كان يصل إلى 20.000.00 دج فقط، بالإضافة إلى الخدمات الأخرى كالاطلاع على الرصيد وغير ذلك، ويتطلع المواطن إلى عمليات أخرى تتيحها البطاقة الذكية، كالدفع وتسديد الفواتير الخاصة بالكهرباء والغاز والماء... إلخ، وفي هذا الإطار نشير إلى إمكانية طلب هذه البطاقة عن طريق الإنترنت.

وتم بهذا الإنجاز خلق العديد من التسهيلات للمواطن منها: ربح الوقت بعدما كان يضيع وقته في طوابير الانتظار، وتسريع العمليات، التي كانت في السابق حكرًا على الموظف الذي يعمل داخل الشبانيك الكلاسيكية.

**ب: الخدمات المقدمة عبر شبكة الانترنت:**

لاقت هذه الخدمات استحساناً كبيراً من قبل المواطنين، للامتيازات التي وفرتها، أهمها الحلول دون عناء التنقل، وصرف المال وإضاعة الوقت، فما كان لا يتم إلا عبر مكاتب البريد أصبح باستطاعة المواطن القيام به فوق سرير نومه، داخل بيته. وذلك بعدما يحصل على رقم سري لدى مصالح البريد، يؤمن جميع العمليات التي يقوم بها.

وأهم هذه الخدمات، نجد<sup>29</sup>:

- 1- خدمة الاطلاع على الرصيد
  - 2- خدمة طلب نماذج من الصكوك البريدية
  - 3- خدمة الحصول على كشف العمليات الحسابية
  - 4- خدمة طلب بطاقة الائتمان الذهبية.
  - 5- وأهم خدمة جديدة لم تقبل بعد هي: تسديد فواتير الغاز والماء والكهرباء، وحتى فاتورة المكالمات الهاتفية لمن يملك شريحة موبيليس.
  - 6- خدمة تفعيل الرسائل القصيرة للإعلام، تصل إلى الهاتف مباشرة في حالة القيام بعملية إدخال أو إخراج من الحساب البريدي.
- كل هذا مقابل مبالغ زهيدة، حيث أن الاطلاع عن الرصيد والإعلام عن طريق الرسائل القصيرة، ب10دنانير، أما كشف العمليات الحسابية التي أجريت فمقابل 40 دينار للشهر الواحد، وبقية العمليات ب5 دنانير، تخصم من الحساب البريدي بشكل آلي.

**4: الخدمات الالكترونية في القطاع التجاري:**

صادق مجلس الوزراء مؤخراً على مشروع قانون يخص التجارة الالكترونية، ثم عرض على البرلمان، وجاء هذا القانون لإضفاء دينامية أكبر لهذا النوع من التجارة

الغير ممارسة بالشكل الكافي، حيث لا يوجد سوى حوالي 15 موقع الكتروني ناشط في هذا القطاع، كما جاء بهدف تأطير حقوق وواجبات التاجر وحقوق المستهلك المتصلة بهذا الجانب، بالإضافة إلى كفاءات تطبيق الدفع الإلكتروني، من أجل حماية سرية الصفقات الالكترونية والمعطيات الخاصة بالمستخدم<sup>30</sup>.

وفي هذا الإطار نص القانون على ضرورة تأمين الأرصديات الخاصة بالدفع الالكتروني، وتستجيب لمعيار السرية التي سيحددها بنك الجزائر، ويتضمن قانون المالية لسنة 2018، إلزام كل تاجر بالتزود بجهاز الدفع الالكتروني، قبل نهاية سنة 2019. وذلك طبقاً للمادة 111 من قانون 11/17، الصادر بتاريخ 27 ديسمبر 2017 المتضمن قانون المالية. تحت طائلة العقوبة التي تصل إلى 50000 دج<sup>31</sup>.

### الخاتمة

تعتبر الخدمات الإدارية الالكترونية من أهم وسائل تحسين الخدمة العمومية و تقريب الإدارة من المواطن في الجزائر وتخفيف العبء على الإدارة وريح الوقت وتجنب الطوابير الطويلة في الإدارات العمومية.

لذلك أطلقت الجزائر العديد من الخدمات الالكترونية في العديد من القطاعات الخدمات والتي من أهمها قطاع الجماعات الإقليمية و قطاع العدالة و قطاع بريد الجزائر والتجارة .

ومن أجل تحسين الخدمات الالكترونية لابد من :

- الإسراع في توسيع نطاق الخدمات الالكترونية لتشمل جميع المجالات الحياتية للمواطن الجزائري (في مجال الشراء و البيع والتجارة الالكترونية، تسديد فواتير ...).
- توفير الحماية القانونية الفعالة للخدمات الالكترونية خاصة المالية منها.
- تدريب الكوادر البشرية في مجال تقديم الخدمات الإدارية الالكترونية من أجل تحسين نوعية الخدمة الالكترونية

## الهوامش

- 1- حرشاو مفتاح "تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر (دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة)، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ص1
- 2- العربي بوعمامة و رقاد حليلة ،" الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية (رهانات ترشيد الخدمة العمومية)، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الوادي، العدد 9، ديسمبر 2014 ، ص33
- 3- عبد الرزاق حمداني،" تحسين الخدمة العمومية في الإدارة البلدية في التشريع الجزائري (بلدية تبسة نموذجاً)"، مذكرة ماستر في الحقوق ، جامعة العربي التبسي، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، 2016/2015 ، ص 10
- 4- حكيم حمزة ،" إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر (دراسة حالة بلدية سعيدة)" ، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2016/2015، ص 3
- 5- نفس المرجع.
- 6- نفس المرجع ، ص4
- 7- حكيم حمزة ،" المرجع السابق" ، ص5
- 8- حكيم حمزة ،" المرجع السابق" ، ص6
- 9- نفس المرجع.
- 10- عبد الرزاق حمداني،" المرجع السابق" ، ص 11.
- 11- نفس المرجع، ص 11.
- 12- انظر محاضرات في " ماهية التسيير العمومي " على الموقع :  
[http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc/wp-content/uploads/2016/12/CT%C3%A9A9lch\\_Et\\_Lanalyse\\_Contemporaine\\_de\\_ladministration\\_Publique.pdf](http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc/wp-content/uploads/2016/12/CT%C3%A9A9lch_Et_Lanalyse_Contemporaine_de_ladministration_Publique.pdf) ، ص
- 13- نفس المرجع.

- 14- انظر محاضرات في " ماهية التسيير العمومي " على الموقع :  
[http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc/wp-content/uploads/2016/12/CT%C3%A9lch\\_Et\\_Lanalyse\\_Contemporaire\\_de\\_ladministration\\_Publique.pdf](http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc/wp-content/uploads/2016/12/CT%C3%A9lch_Et_Lanalyse_Contemporaire_de_ladministration_Publique.pdf) ، ص 2
- 15- حرشاو مفتاح ،"المرجع السابق" ، ص 41
- 16- نفس المرجع ، ص 41-42
- 17- حرشاو مفتاح ،"المرجع السابق" ، ص 42
- 18- نفس المرجع.
- 19- مرسوم تنفيذي 204/15 المؤرخ في 2015/07/27، المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، الجريد الرسمية لسنة 2015، عدد 41، الصادرة بتاريخ 29 جويلية 2015، ص 16.
- 20- المرسوم التنفيذي 363/14 المؤرخ في 15 ديسمبر 2014، المتعلق بإلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية، الجريدة الرسمية 2014، عدد 72، صادرة بتاريخ: 2014/12/16.
- 21- [onlignewww.interieur.gov.dz/sevices](http://www.interieur.gov.dz/sevices) ، تاريخ الاطلاع: 2018/02/08.
- 22- [www.elhayatonline.com](http://www.elhayatonline.com) جريدة الحياة، مقال بعنوان: "التحول نحو الإدارة الالكترونية مخرج لمواجهة التحديات الاقتصادية"، 2016/03/21، تاريخ الاطلاع: 2018/02/07.
- 23- [www.el-massa.com](http://www.el-massa.com) ، بتاريخ 2017/11/29، تاريخ الاطلاع: 2018/02/07.



- 24- [www.alseyassi-dz.com.com](http://www.alseyassi-dz.com.com)، مقال منشور بتاريخ: 2017/11/09،  
تاريخ الاطلاع: 2018/02/08.
- 25- [www.ech-chaab.com](http://www.ech-chaab.com)، بتاريخ 2016/11/02، تاريخ الاطلاع:  
2018/02/05.
- 26- [www.radioalgerie.dz](http://www.radioalgerie.dz)، بتاريخ 2018/01/09، تاريخ الاطلاع:  
2018/02/07.
- 27- [www.elkhabar.com](http://www.elkhabar.com)، بتاريخ: 2017/10/15، تاريخ الاطلاع:  
2018/02/08.
- 28- انظر: [www.mjjustice.dz](http://www.mjjustice.dz)، تاريخ الاطلاع: 2018/02/07.
- 29- [eccp.poste.dz](http://eccp.poste.dz)، تاريخ الاطلاع: 2018/02/07.
- 30- [www.el-massa.com](http://www.el-massa.com)، بتاريخ 2017/11/29، تاريخ الاطلاع:  
2018/02/07.
- 31- قانون رقم 11/17 بتاريخ 2017/12/27 المتضمن قانون المالية لسنة  
2018، الجريدة الرسمية 2017، عدد 76، صادرة بتاريخ: 2017/12/28.