جامعة ابن خلدون – تيارت–
كلية الحقوق والعلوم السياسية.
قسم الحقوق

مذكرة لنيل شهادة الماستر في شعبة الحقوق

التخصص: قانون اداري

فلسفة الوظيفة العامة في ظل العصر الرقمي

من إعداد الطالبين:

- حسين رانيا
- حجاج فاطمة الزهراء

إشراف الأستاذ:

- د. عليان بوزيان

لجنة المناقشة:

الأعضاء	الرتبة	الصفة
– أ. عجالي بخالد	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
– د. عليان بوزيان	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا
– د/ . قوسم حاج غوثي	أستاذ التعليم العالي	عضوا مناقشا
– د/ . عيسى علي	أستاذة محاضر. "أ"	عضوا مدعوا

السنة الجامعية: 2023 / 2024م

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون – تيارت-

كلية الحقوق والعلوم السياسية

فريق ميدان التكوين :

إذن بالإيـــــداع

الدكتور: طيبان بوزيان
الرتبة: أستاذ
كلية الحقوق والعلوم السياسية
جامعة ابن خلدون تيارت

أنا الممضي أسفله الأستاذ: ....

المشرف على المذكرة الموسومة بـ : فلسفة الوظيفة العامة في ظل العصر الرقمي

من إعداد الطالب (01) : جراح فاطمة الزهرة

الطالب (02): عيسى راشيا

تخصص : قانون إداري

امنح الإذن للطلبة بإيداع المذكرة على الأرضية الرقمية لاستكمال إجراءات المناقشة .

الأستاذ المشرف

الدكتور: طيبان بوزيان
الرتبة: أستاذ
كلية الحقوق والعلوم السياسية
جامعة ابن خلدون تيارت

Scanné avec CamScanner

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

لك الحمد يامعين حمد الشاكرين لأنعمك فلك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك و عظيم سلطانك، فبذكرك تتم الصالحات و بشكرك تدوم النعم و الصلاة والسلام على أكرم خلقك.

يطيب لنا أن نتقدم بشكرنا الجزيل الإستاذ الفاضل الذي تشرف بقبول بإشرافه على بحثنا الدكتور عليان بوزيان والذي لم يبخل علينا بنصائحه القيمة التي وجهتنا لإثراء هذه المحاولة الجادة.

ثم عظيم الإمتان أعضاء لجنة المناقشة التي قبلت الموضوع.

إلى من كان سندا و عونا خاصتا أوليائنا الأعزاء.

إهداء

إلى الذي يصعد إليه الكلام الطيب و الدعاء الخالص..... ربي الله

إلى المبعوث رحمة للعاملين، أئمة المرسلين، سيد الخلق أجمعين محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من قال فيها عز وجل: و قضى ربك ألا تعبدو إلا إياه و بالوالدين إحسانا.

إلى من حملننا وهنا على وهن ووضعنا كرهنا على كره..... الحب والحنان حتى الثمالة إليكن ياأمهاتنا الغاليات

إلى اللذين سهرو على رعايتنا منذ الصغر وتحملو متاعبنا في الكبر إليكم يا أبائنا الأعزاء

إلى اللذين رضعوا معنا الحنان الإخوة والأخوات، الأحبة و الأصدقاء و إلى كل من يعرفنا في هذه الدنيا صغيرا وكبيرا

نهدي هذا العمل المتواضع.

حسين رانيا حجاج فاطمة الزهراء

مقدمة

مقدمة

تعتبر الوظيفة العمومية من أهم موضوعات القانون الإداري والتي تحتل مكانة خاصة في الدولة و النظم الإدارية بشكل عام، بإعتبار ها مظهرا من مظاهر ممارسة السلطة و أساسا لبناء الدولة و تطورها، إكتسبت الوظيفة العمومية في وقتنا الحاضر طابعا جديدا من خلال تغير نشاطها من الدور القائم على الأمن و الدفاع و حل المنازعات إلى التدخل في مختلف كافة شؤون الحياة الإقتصادية ،الإجتماعية و السياسية ،الأمر الذي دفعها إلى زيادة الإهتمام بتنظيم هيئات إدارية أو مرافق عمومية إضافية و الإستعانة موظفين عموميين ،لتحقيق الصالح العام من جهة و تحقيق الحكومة أهدافها بكل كفاءة وفعالية من جهة أخرى. بحيث تلعب الوظيفة دور أساسي في حياة الأفراد لا يمكن الإستغناء عنها فهي وسيلة من وسائل تقديم الخدمة العامة تتم من خلال تلبية حاجات الأفراد و التطلع لإنشغالاتهم الأساسية ، فهي تجسد عمل الإدارة العامة و واجهة الدولة.

و نظرا للتطورات و الثورات التكنولوجية التي عرفها العالم في مايسمى العصر الرقمي والذي يتميز بالتقدم التكنولوجي و الثورة الرقمية والتي كان لها تأثير بالغ على مختلف الأصعدة، و أصبحت الأداة الأساسية للدول و الحكومات لتنفيذ سياساتهم و محل توجه الكثير لإستغلالها و الإنتفاع بها لمواكبة تطورات العصر، وهذا لما توفره من سرعة و دقة متناهية في أداء الأعمال.

إلا أن تطبيق هذه الأخيرة بكافة أشكالها يعد أهم الرهانات التي فرضت نفسها ،عن طريق إدراجها في الحكومة ككل و من ثمة تطبيقها على مختلف فروع الحكومة و القطاعات و الإدارات التابعة لها لتحقيق النجاح فيها (في القطاعات) ،أما فيما يخص الوظيفة العامة والتي تسعى الدولة تطويرها بكافة الطرق وفقا للتطورات الحاصلة من حولها، الرقمنة هنا لها تأثير خاص في هذا الجانب والذي يظهر بشكل واضح في التحولات الجذرية و الشاملة تم على إثرها تغير في نظام الوظيفة العامة بشكل كلي إنتقلت منه من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الحديث القائم على إستعمال التقنيات التكنولوجية في مكونات نظامها الذي يشمل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ،و من أسلوب التوظيف التقليدي إلى اسلوب التوظيف

الإلكتروني، و من الرقابة الكلاسيكية إلى الرقابة الإلكترونية ،و بالتالي توفير خدمات عمومية مرقمنة للأفراد.

و من هذا المنطلق فتطبيق الرقمنة في الإدارات و الرفع من جودة الخدمات العمومية ليوم هو معيار أصبحت تقاس عليه الدولة لمدى تطورها وتقدمها عن طريقتها تبرز العلاقة الحقيقة للدولة بمواطنيها ،كما تلعب دور حيوي في تعزيز شفافية العمل و الديمقراطية داخل الدولة.

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذا الموضوع من خلال حداثة العصر الرقمي في النظام الإداري و الذي أحدث العديد من التطورات في نظام الوظيفة العامة، حيث يعتبر إصلاح الوظيفة العامة في ظل توجه نحو الرقمنة من أهم الإستراتيجيات التي تسعى الدولة في تحقيقها على أرض الواقع و تحقيق التطور في مختلف المجالات، بالإضافة إلى أنها تعتبر من المواضيع الحديثة ذات الإهتمام الواسع من قبل العديد من الباحثين.

أهداف الدراسة :

الهدف من دراستنا لهذا الموضوع هو إعطاء نظرة شاملة حول الوظيفة العمومية في العصر الرقمي و الوقوف على مختلف المتغيرات التي أثرت في هذا الجانب بإعتبار الوظيفة ركيزة أساسية في الدولة.

معرفة واقع الخدمات العمومية في ظل الإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية.

تسليط الضوء على الإدارة الإلكترونية كأسلوب حديث للعمل الإداري الذي يحقق الكفاءة و الفعالية و النجاعة لتطوير الإدارة.

إظهار مدى أهمية الرقمنة كألية للحد من الفساد الإداري، و تحقيقها للمساواة و الشفافية و النزاهة.

إبراز أهمية الرقمنة في تجويد الخدمات العمومية و تحسين العلاقة بين الإدارة و المواطن.

معرفة مدى فعالية الخدمات المرقمنة بالنسبة للمواطن و الدولة.

أسباب إختيار الموضوع:

_أسباب ذاتية : يعود سبب إختيارنا للموضوع إلى دوافع ذاتية أثارت فينا الرغبة و الفضول لإختاره، وذلك نظرا لحداثته و الإهتمام الشخصي لهذا النوع من المواضيع، و لمعرفة الإصلاح الواقع على لإدارة العامة و عصرنتها و إعتماد الإدارة على الرقمنة كمنهج تبنته معظم الدول و منها الجزائر، و الأثار التي جاءت بها هذه الإصلاحات على النظام الإداري ككل و على الوظيفة العامة بشكل خاص.

_ أسباب موضوعية: لقد قمنها لإختيار هذا الموضوع بناء على هذه الأسباب :

أهمية الرقمنة في مجال الوظيفة العمومية.

محاولة البحث في الجوانب الحديثة بهذا الموضوع، وتقديم دراسة قانونية تساعد في تفسير و توضيح حدود الموضوع.

المساهمة في إثراء المكتبة الجامعية وجعل هذه الدراسة كمرجع للطلاب و الباحثين و المستقبل.

فائدة الرقمنة العلمية و العملية التي تعود على الوظيفة العمومية و الإدارات من خلال تطبيقها.

صعوبات الدراسة :

كأي باحث علمي و كأي موضوع محل الدراسة واجهتنا العديد من الصعوبات و المتمثلة في :

قلة المراجع المتخصصة في هذا الموضوع التي تربط الوظيفة العمومية بالرقمنة بسبب حداثة الموضوع.

ضيق الوقت.

الإشكالية:

عرفت الوظيفة العامة تطورات و مستجدات في ظل التحول الرقمي مما دفعنا إلى طرح الإشكال التالي :

كيف يمكن إستثمار أليات التحول الرقمي الهائل في الإلتزام بتحسين الخدمة العمومية و تحقيق فعالية الوظيفة العامة ؟

وبغرض معالجة هذه الإشكالية يمكن طرح التساؤلات التالية :

_كيف يمكن إدماج التحول الرقمي في التوظيف؟

_كيف يمكن تقريب الإدارة من المواطن ؟

_مامدى قدرة الرقمنة في تعزيز قيم الشفافية و الحد من الفساد الإداري؟

المنهج المتبع :

تماشيا مع موضوع المذكرة و بهدف الإلمام بمختلف جوانبه و الإجابة على الإشكالية قمنا بالإعتماد على مزيج من المناهج و المتمثلة في :

_المنهج الوصفي، ويتجلي ذلك من خلال التطرق لمختلف المفاهيم التي تتعلق بموضوع الوظيفة العامة، الموظف ،الخدمات العمومية ،الإدارة والجودة... إلخ.

_المنهج المقارن، من خلال مقارنة الخدمات العمومية في كل من الإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية.

_المنهج التحيليلي، وذلك من خلال تحليل التأثير الواقع على نظام الوظيفة العمومية.

والذي ساعد في تحليل بعض النصوص القانونية المتعلقة بالإطار القانوني للموضوع.

هيكل الدراسة :

الفصل الأول و الذي جاء تحت عنوان جوهر الوظيفة العامة، يتضمن مبحثين أساسين يتم التعرض من خلال المبحث الأول إلى الإطار المفاهيمي لكل من الوظيفة العامة و الموظف ،أما المبحث الثاني الذي يحمل عنوان واقع الخدمات العمومية بين الإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية.

أما الفصل الثاني المعنون ب تأثير الرقمنة علي نظام الوظيفة العامة والذي يتناول مبحثين، المبحث الأول دور الرقمنة في تحسين مجال التوظيف ، المبحث الثاني يخص دور الرقمنة في رفع جودة الخدمات العمومية.

الفصل الأول

جوهر الوظيفة العامة

تمهيد:

إن نتاج الثورة المعلوماتية والرقمية وضرورة استخداماتها في مختلف المجالات هو بمثابة تغير جوهري وجذري لما كانت عليه الأوضاع سابقا،خصوصا في مجال الوظيفة العمومية والإدارة بشكل خاص، فاكتساح التكنولوجية في هذا القطاع يحقق العديد من المزايا،وبالتزامن مع تدخل الدولة في مختلف نواحي أصبحت الحاجة في إضافة مرافق عمومية عديدة ومتنوعة بما يتلائم والنفع العام والاستعانة بالوسائل التكنولوجية والرقمية كأساس للمعاملات والاعتماد على موظفين ذو خبرة وكفاءة لشغل هذه المناصب على أسس وشروط محدد مسبقا لتولي الوظائف وتقديم خدمات عمومية للأفراد تجسيدا لسياسة الدولة وأهدافها.

على ضوء هذا، سنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للوظيفة العامة والموظف.

المبحث الثاني: واقع خدمات العمومية بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

المبحث الاول: الإطار المفاهيمي للوظيفة العامة

تعد الوظيفة العمومية من بين اهم الركائز الاساسية في الدولة وان وجودها يمثل وجود الدولة وقيامها ومظهرا من مظاهر السلطة ،فتدخل الدولة في جميع المجالات السياسية،الاقتصادية والاجتماعية استلزم عليها القيام او انشاء العديد من المرافق العمومية بما يخدم الصالح العام،عن طريق الاستعانة بمجموعة موظفين تطلق عليهم الموظفين العموميين والذين يمثلون الاداة الاساسية للدولة في اداء مهامها وعليه قسمنا هذا المبحث إلى مطلبين:

المطلب الاول: مفهوم الوظيفة ومبادئها الاساسية.

المطلب ثاني: مفهوم الموظف وشروط تعيينه.

المطلب الاول: مفهوم الوظيفة ومبادئها الاساسية.

إختلفت وجوهات النظر باعطاء تعريف محدد للوظيفة العمومية بين الكثير من الباحثين ولكل عالجها بحسب طريقته وفقا لمنظوره، فتعريف الوظيفة العمومية أساسا يحمل المعنى الموضوعي أو المعنى الشخصي.

الفرع الأول: تعريف الوظيفة العمومية.

أولا: المعنى الموضوعي للوظيفة العمومية.

ويسمى أيضا المعنى المادي، وحسبه فإن الوظيفة العمومية ماهي إلا مجموعة الاختصاصات القانونية والأنشطة التي يجب أن يمارس شخص مختص بطريقة دائمة في الإدارة مستهدفا الصالح العام،ويركز هذا المعنى على ما تقوم به الإدارة من أعمال ومهام بواسطة موظفيها دون البحث في احوال الموظفين ومراكزهم القانونية،ودون النظر الى طبيعة علاقة هؤولاء الموظفين بالإدارة رغم تلك الأمور تعد من أهم ما يشغل الباحثين في ميدان الوظيفة العامة وتمثل الأسس الرئيسية التي يقوم عليها النظام الوظيفي والقواعد المنظمة للوظيفة العامة.[1]

ويقوم المفهوم الموضوعي للوظيفة العامة على اساس مبدأ الوظيفة، أي العمل الذي يؤديه الموظف بما يتضمنه من واجبات ومسؤوليات وما يتطلبه من مؤهلات لازمة لأدائه فهو يركز على الوظيفة التي يشغلها العامل بإعتبارها مجموعة محددة من الواجبات والمسؤوليات بصرف النظر عن شاغل الوظيفة ومايحمله من مؤهلات دراسته أو أقدميته في الخدمة وغير ذلك من ظروف الشخصية ومنه فالوظيفة تعتبر عملا مخصصا يتميز بخصائص ومواصفات محددة يحتاج في ممارستها الى شخص فني متخصص لدرجة دقيقة وله خبرة إدارية بالعمل الذي سيتولى القيام بيه.[2]

---

[1] حنان أوشن، الوظيفة العمومية في التشريع الجزائري على ضوء المستجدات التشريعية الوظيفية، الطبعة الأولى، ألفا للوثائق، عمان، الأردن،2022، ص 18،19.

[2] محمد أنس القاسم، مذكرات في الوظيفة العامة، ديوان المطبوعات الجامعية، جامعة قسنطينة، الجزائر، الطبعة الثانية 1989، ص20،21.

يعرفها الفقيه ANDRIEN الوظيفة العمومية هي مجموعة من الاختصاصات القانونية التي يمارسها الموظف العام والتي لايتصرف فيها تصرفا شخصيا.

والملاحظ أن تعريف الوظيفة العمومية وفقا لمعيار أو المعنى الموضوعي يركز أساسا على أعمال الإدارة وإختصاصاتها وما تقوم بيه من أعمال بواسطة موظفيها، أي أنها ترتكز على النشاط الذي يقوم به الموظفون[1].

ثانيا: المعنى الشخصي للوظيفة العمومية.

يقوم المفهوم الشخصي للوظيفة العامة على اساس مبدا الرتبة الشخصية الذي ركز على إهتمامه على الموظف ومايحمله من مؤهلات وأقدمية في الخدمة ومركزه في السلم الإداري بالنسبة لغيره من الموظفين،وذلك بصرف النظر عن العمل الذي يقوم به الموظف وعلاقته بالاعمال الاخرى بالمنظمة، وتعتبر الوظيفة العامة في ظل هذا النظام مهنة تتميز بالدوام والاستقرار، ينقطع لها الموظف ويبقى بها الى ان يبلغ السن المحدد لانتهاء الخدمة أو يستقيل أو يفصل لأي سبب ما ولا يرتبط بمصير الوظيفة معينة كما سبق أن رأينا بالنسبة للنظام الموضوعي[2].

تعتبر الوظيفة العمومية من الناحية الشكلية عن ذلك النظام القانوني الخاص الذي يظهر مميزاتها والذي يطبق على كافة أعوان الدولة في مختلف الادارات والمؤسسات العمومية ذات طابع الاداري،يركز هذا الإتجاه في تعريفه للوظيفة العمومية على الاشخاص الذين يقومون بالنشاط في خدمة المرفق العام ويخضعون لنظام قانوني محددة ، وبالتالي فإن الاتجاه يرى أن الوظيفة العمومية عبارة عن مجموعة من الاشخاص الذين يقومون بالعمل لخدمة المرافق

[1] مهدي رضا، محاضرات في مقياس الوظيفة العمومية، تخصص قانون عام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة المسيلة، الجزائر 2020،2021

[2] محمد أنس القاسم، المرجع السابق، ص 25.

العامة، ويركز على الاشخاص والنظام القانوني الذي يحكمهم دون الاهتمام بالوظائف المخصصة لهم.[1]

ثالثا: المفهوم الراجح للوظيفة العمومية.

يقوم التعريف الراجح في الفقه الاداري المعاصر على الجمع بين المفهوم الموضوعي والشخصي للوظيفة العمومية، فهي وفقا لهذا الاتجاه "مجموعة من الاختصاصات القانونية والنظم العامة التي تخص الموظفين العموميين بالدولة"، او هي "مجموع الاختصاصات والاعمال التي يمارسها الموظفون في عملهم لخدمة المرافق العمومية،والذين يخضعون في ذلك لنظام قانوني متميز"، ويجدر الاشارة الى ان بعض الدول تأخذ بالمفهوم الموضوعي للوظيفة العمومية ،والبعض الاخر ياخذ بالمفهوم الشخصي، وهناك من الدول تأحذ المفهومين معا لتستفيد من مزاياهما مع تغليب أحد المفهومين على الأخر حسب سياسة الدولة في مجال الإدارة وكذا مجال التشغيل[2].

رابعا: الوظيفة العمومية في التشريعات المقارنة.

المفهوم الاوروبي: الوظيفة في المفهوم الاوروبي السائد في اغلب بلاد العالم ومنها العرب تعتبر عملا مستقلا ويخضع للنظام قانوني خاص، ويختلف عن ذلك بحكم العمل في المشروعات الخاصة ويتفق والهدف المقصود من الوظيفة العامة وهو تحقيق الصالح العام،وفي هذا النظام يلتحق الفرد في خدمة الدولة ويضل بها حتى بلوغ سن التقاعد أو الاحالة الى المعاش،وينتقل الموظف خلال سنين خدمته بين وظائف متعدد ويرتقي شيئا فشيئا على درجات السلم الاداري ويحدد النظام الوظيفي المركز القانوني للموظف وهو مركز تنظيمي أو لائحي بما يتضمن من حقوق والتزامات، كما يبين الاحكام المنظمة للوظيفة العامة[3].

---

[1] حداد محمد، دروس في مقياس الوظيفة العمومية تخصص قانون إداري، شعبة الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، 2020،2021، ص 5،6.

[2] بوطبة مراد، دروي في الوظيفة العمومية، تخصص قانون عام، قسم القانون العام، كلية الحقوق، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2017،2018 ، ص5.

[3] ماجد راغب الحلو، القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية 2000، ص 213.

المفهوم الامريكي: تعتبر الوظيف في امريكا عملا تخصيصيا ويتميز بتفاصيل دقيقة بحيث لا يستطيع أن يقوم باداء الواجبات والمسؤوليات المحدد فيها الا الشخص الذي لديه دراية او خبرة كبيرة بتقنيات هذه الوظيفة، والوظيفة لا تمثل عملا مستقرا وانما مجرد عمل مؤقت يرتبط في العادة بوظيفة معينة[1].

وتكون العلاقة الوظيفية بموجب هذا النظام علاقة عقدية في الغالب وان الموظف يكون مدربا قبل التعيين في الوظيفة، ويتصف هذا النظام بالبساطة فلا تعقيد في مفهوم الترقية ولا في التأديب بل انها تتبع ذات الانظمة المطبقة في المؤسسات الخاصة وبما يتناسب والادارة الحكومية وكذلك يمتاز بحرية حركية والتغيير بين الوظائف والاعمال[2].

المفهوم الجزائري: الفكرة الاساسية للوظيفة العمومية في الجزائر هي عبارة عن رسالة وخدمة عامة يقوم بها الموظف طيلة حياته المهنية،الوظيفة العمومية في الجزائر وهي مهنة تتميز بالدوام والاستقرار وتخضع لقانون يستدل قاوعده من القانون الخاص وهو القانون العام للوظيفة العمومية[3].

وقد عرف المشرع الجزائري هذا القانون من خلال المادة 1 من الأمر 06-03 المؤرخ في 15 يوليو 2006 والمتضمن القانون الاساسي للوظيفة العامة على انه مجموعة من القواعد القانونية المطبقة على الموظفين والضمانات الاساسية الممنوحة لهم في اطار تأدية مهامهم وخدمة الدولة[4]، تتميز الوظيفة العامة عن باقي النشاطات المختلفة المالية والتجارية والاقتصادية وغيرها حيث ينظمها قانون خاص مميز اطلق عليه في الجزائر القانون الاساسي العام للوظيفة

---

[1] https//www.ammarbouhouche.com

[2] نزار العياضي، بن علي رمزي، بن عدي علاء الدين، إصلاح الوظيفة العمومية في ظل التوجه نحو إدارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة ماستر، تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لحضر، الوادي، الجزائر، 2020-2021، ص 15.

[3] نويوة طارق، طرق وأساليب التوظيف في قطاع الوظيف العمومي، مذكرة ماستر، تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسيةن جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2018-2019، ص 9.

[4] حدادي عمر، عميري لأحمد، سياسات التوظيف في المؤسسلت العمومية، دراسة حالة مصفاة أسبع، أدرار، مذكرة ماستر، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر،2019-2020، ص10.

العامة، ويحكم بشكل عام كل العمليات التي تهم عالم الوظيفة العامة، ومسار الموظف العام بدءاً بتعيين وتثبيت في الترقية والانتداب والإستداع والتكوين والاستقالة وتأديب وغيرها من الوضعيات[1].

كما يجدر بالذكر ان المشرع الجزائري يستعمل مصطلح الوظيفة العمومي للتعبير عن الوظيفة العمومية والاصح هو الوظيفة العمومية كمشروع وأداة لتنفيذ سياسة الدولة[2].

الفرع الثاني: المبادئ الأساسية للوظيفة العمومية:

أولا:مبدأ المساواة.

يقصد بمبدأ المساواة عدم وضع قيود امام المترشحين للوظيفة العامة اساسها الانتماء العرقي أو الجنس أو الرأي والتوجه السياسي أو الحالة الدينية أو الحالة المالية أو الوضع الاجتماعي وغيرها من أشكال التميز المختلفة، ويعتبر مبدأ المساواة من أهم المبادئ القانون ويشكل احد المقومات الأنظمة الديمقراطية[3].

ظهر هذا المبدأ لأول مرة أثناء الثورة الفرنسية للحد من الفوارق التي كانت سائدة بين المواطنين وتحقيق المساواة بينهم أمام القانون وأمام المسؤوليات العامة ومن ثمة فتح أبواب تولي الوظائف العمومية لكافة المواطنين ودون أي تمييز ومن أي نوع،وقد استلهم مبدأ المساواة في الوظيفة العمومية من المبادئ المعلنة في إعلان حقوق الإنسان والمواطن الصادر سنة 1789 والذي نص على هذا المبدأ في المادة السادسة منه أن جميع المواطنين متساوين في نظر القانون،فهم سواسية في الوصول الى المراكز والوظائف تبعا لإمكاناتهم، ومن غير أي تفريق الا فيما يميزهم من فضائل ومواهب[4].

---

[1] عمار بوضياف، الوظيفة العامة في التشريع الجزائري، الطبعة الأولى، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص9.

[2] حدادي عمر، عميري أحمد، سياسات التوظيف في المؤسسات العمومية، المرجع السابق، ص 10.

[3] عمار بوضياف، الوظيفة العامة في التشريع الجزائري، المرجع السابق، ص 68-69.

[4] تيشات سلوى، أثر التوظيف العمومي على كفاءة الموظفين بالإدارات العمومية الجزائرية ، دراسة حالة جامعة أحمد بوقرة بومرداس، شهادة الماجستير، تخصص سير المنظمات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2009-،2010،ص 31.

يخضع التحاق المواطنين بالوظائف العامة الى مقتضيات ضمان تنفيذ مهام المرافق العامة ومتطلبات المصلحة العامة،وهو ما يفسر وجود شروط عديدة لتولي الوظائف العامة،ترتبط أساسا بجملة من المواصفات المطلوبة في المترشحين وإخضاعهم بعدئذ الى مبدأ عام ذي قوة دستورية، وهو مبدأ المساواة في تولي الوظائف العامة الى جانب شروط تنظيمية المحددة أصلا بالقوانين المنظمة للوظيفة العامة، فالمساواة مبدأ يلزم السلطة الإدارية بضمان احترامه والسهر على تفادي ممارسة تمييز غير موضوعي بين المترشحين،بمعنى الإلتزام بعدم إخضاع عملية إنتقاء موظفي المستقبل الى المعايير والقيم الذاتية والمرتبطة بالتمييز،أي على الفوارق المتعلقة بالأصل أو الانتماء السياسي أو الأراء الفلسفية أو المعتقدات الدينية أو الجنس،فهي ممارسات ومعايير منبوذة ولا تليق بكرامة الوظيفة العامة[1].

من الأمور الجديرة بالذكر هي مسألة المساواة بين الرجل والمرأة في لشغل وتولي الوظائف العمومية، في هذا الصدد نص الإعلان العالمي لحقوق الإنسان على المساواة بين الجنسين في تقلد الوظائف العمومية وأنه لا يجب التميز بين الأفراد إلا على أساس الجدارة و الإستحقاق[2].

ثانيا: مبدأ الجدارة.

لا يكفي ضمان مبدأ المساواة بين المواطنين وفتح سبل الالتحاق بالوظيفة أمامهم دون تمييز مرده الجنس أو العرق او الحالة المالية أو الحالة المدنية بل ينبغي إلى جانب ذالك فرض مؤهلات ومجموعة معارف في من يريد الإلتحاق بالوظيفة مع اختلاف بين منصب وآخر.

وأن كل منصب إداري يفرض في شاغله أن تتوفر لديه قدرا أو قدرا من المعرفة يستوجبها المنصب في حد ذاته[3].

[1] تغريد محمد قدوري، مبدأ المساواة في تولي الوظائف العامة وأثره في حرية الموظف في التعبير عن رأيه، كلية القانون، جامعة بغداد، ص 249.

[2] تيشات سلوى، اثر التوظيف العمومي على كفاءة الموظفين في الإدارات العمومية الجزائرية، المرجع السابق، ص 32.

[3] عمار بوضياف، الوظيفة العامة في التشريع الجزائري، المرجع السابق، ص 87-88.

ويعرف مبدأ الجدارة بأنه ذلك النظام الذي يكفل تحقيق المساواة بين المواطنين في تولي الوظائف العامة والاحتفاظ بهم على اساس الكفاءة والصلاحية بعيدا على المحابات والمحسوبية وذلك عن طريق الامتحان والمسابقة[1].

فهذا النظام القائم على المسابقات العامة كأسلوب للتوظيف من شأنه تحقيق رقابة للتأكد من إختيار العناصر المؤهلة والكفئة لشغل هذه الوظائف،وإنطلاقا من ذلك نجد أن بعض الدول إعتمدته كوسيلة وقائية لتحقيق الكفاية في الوظيفة العامة كما اتجه هذا النظام القائم على الجدارة بولاء الموظفيين الوجهة السليمة نحو الدولة ورعاية مصالحها[2].

إن علاقة مبدأ الجدارة بمبدأ المساواة كمثل الروح من الجسد فبدونه لاتقوم المساواة في مجال التوظيف لانه يهدف الى إعلاء المؤهلات والقدرات الشخصية على كل الإعتبارات التفاضلية الأخرى التي طغت على عمليات التوظيف، بالرغم من إعتبار مبدأ المساواة والجدارة مبدأين دستوريين، إلا أن المتصفح لتشريعات الوظيفة العمومية يكشف وجود استثناءات ترد عليها خاصة وان المسابقات الوظيفية هي التجسيد الفعلي والتطبيقي لكلا المبدأين[3].

المطلب الثاني: مفهوم الموظف العام وشروط تعيينه.

بما أننا بصدد الحديث عن نظام الوظيفة العامة فإنه لا مناص من تعريف الموظف العام وتكييف العلاقة التي تربطه بالإدارة.

الفرع الأول: تعريف الموظف.

ترجع صعوبة تحديد مفهوم الموظف العام إلى إختلاف الأنظمة الإدارية داخل الدولة الوحيدة بحيث يصبح من الصعب الوصول إلى تعريف واحد ينطبق على الموظفيين في جميع الدول كما أن قواعد القانون الإداري متطورة تتجه لتطور فلسفة الإدارة والحكم[4].

---

[1] محمد يحياوي نبيل، داسي نورة، مبدأ المساواة وتطبيقاته في تولي الوظيفة العمومية، دراسة تحليلة قانونية، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، مجلد 7 ،العدد 2، أفريل 2022، ص 847.

[2] نزار العياضي، بن علي رمزي، بن عدي علاء الدين، إصلاح الوظيفة العمومية في ظل التوجه نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر ،المرجع السابق، ص 16.

[3] محمد يحياوي نبيل، داسي نورة، المرجع السابق، ص 847.

[4] نواف كنعان، القانون الإداري، الكتاب الثاني، الطبعة الأولى ،دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007،ص28.

التعريف الأول : الوظفون هم الأشخاص الذيين يعهد إليهم بعمل دائم في خدمة المرافق التي تدار بطريقة مباشرة بواسطة السلطات الإدارية المركزية أو المحلية أو المرفقية[1].

التعريف الثاني: عرفه دويزduez وديبير debeyer بأنه كل شخص يساهم في إدارة مرفق عام يدار بالإستغلال المباشر من قبل الدولة وبوضع صورة دائمة في وظيفة داخل نطاق كادر إداري منظم.

التعريف الثالث: يعتبر تعريف الموظف العام وتمييزه عن باقي المستخدميين في الدولة من المسائل المهمة في الدول التي تتبنى النظام المغلق في الوظيفة العامة والإزدواج القانوني والقضائي نظرا لما ينتج عن ذلك من آثار في مجال الاختصاص القضائي بنظر الدعاوى المتعلقة بالموظفيين من قبل القضاء المختص أو غيرها من المسائل القانونية[2].

التعريف الرابع: الموظف العام هو وسيلة الدولة البشرية في إشباع حاجيات المواطنين من خلال تقديم الخدمة العمومية مما يترتب على ذالك قيام علاقة بينه وبين الإدارة العامة[3].

التعريف الخامس: يطلق مصطلح الموظف العام على كل من يشغل وظيفة عامة ضمن حدود دولته حيث أنه لا يتعدى حدود الدولة أثناء عمله، بينما يطلق مصطلح الموظف الدولي على الشخص الذي يشغل وظيفة دولية تابعة لإحدى المنظمات أو المؤسسات الدولية[4] التي لا تكون تابعة لدولة معينة كمنظمة الأمم المتحدة أو محكمة العل الدولية وغييرها من المنظمات.

لم يكن لدى الموظف العام تعريفاً واحدا وإنما إختلف بإختلاف الأنظمة الإدارية لكل دولة.

أما في القانون الجزائري لايوجد تعريف دقيق للموظف العمومي بدلا من ذلك يحدد القانون الأشخاص الذين يشملهم القانون الوظيفي واتباع نفس نهج المشرع الفرنسي في تحديد خصائص الموظف العمومي.

---

[1] جميلة قدودو، النظام القانوني للوظيفة العامة وفق التشريع الجزائري، دار الكنوز للإنتاج والنشر والتوزيع، الجزئر، 2021، ص41.

[2] مازن راضي ليلو ،القانون الإداري، منشورات الأكاديمية العربية في الدنيمارك،2008،ص 107.

[3] محمد حميد، محاضرات في الوظيفة العامة، 2019-2020 ،ص 31.

[4] عبد الرحمان علي إبراهيم غنيم،الموظف العام والموظف الدولي، دراسة مقارنة، مجلة جيل الأبحات القانونية المعمقة، العدد 27، 2018، ص89.

فقد حدد في المادة 1 من أمر 133/66 الأجزاء المكونة للموظف الجزائري، حيث نصت المادة 2 على "يعتبر الموظفين الأشخاص المعينين في وظيفة دائمة والذين رسمو في درجة التسلسل في الإدارة المركزية "[1].

فحسب نص المادة 1 من الأمر 133/66 فإن الموظف يتميز ب[2]:

- ✓ العمل في إحدى مصالح الدولة.
- ✓ دائمية الوظيفة.
- ✓ صدور قرار التعيين.
- ✓ ترسيم في احدى درجات التدرج الوظفي.

من هذا المنطلق يمكن القول بأن الموظف العام هو العامل الذي يثبت في منصب عمله بعد إنتهاء المدة التجريبية فيكون حينئذ في وضعية قانونية وتنظيمية تجاه المؤسسة التي يعمل بها ولعى هذا مايؤكده نص المادة 3 من الأمر 133/66،اما القانون الجديد المتمثل في الأمر 03/06 "يعتبر موظف كل عون عيين في وظيفة عمومية دائمة ورسم في رتبة السلم الإداري"[3].

بالنظر لمضمون المادة 4 من القانون الاساسي للوظيفة لانكون أمام موظف عام إلا بعد توفر الشروط التالية:

- ✓ أن يصدر قرار تعيين عون عمومي في وظيفة عمومية فإكتساب الصفة مرهون بصدور قرار التعيين.
- ✓ أن يصدر قرار ترسيم العون العمومي في إحدى درجات التسلسل الوظيفي وفسر المشرع الترسيم على أنه إجراء القصد منه تثبيت العون في درجة معينة أو في رتبته.
- ✓ أن يتعلق قرار التعيين والترسيم بإدارة مركزية كرئاسة الجمهورية أو الوزارة الأولى وسائر الوزارات ضمن الطاقم الحكومي أو يتعلق بأحد المصالح الخارجية للوزارات وقصد بها

[1] المادة 2 من الأمر 133/66.

[2] المادة 1 من الأمر 133/66.

[3] أحمد بالودنين، مطبوعة قانون الوظيفة العمومية، جامعة التكوين المتواصل، 2020-2021 ص 11.

المشرع المديريات التنفيذية الموجودة على مستوى الولايات كمدرية التربية،مديرية النقل،مديرية الأشغال العمومية وغيرها من المديريات،وقد يصدر قرار التعيين وقرار الترسيم عن الإدارة المحلية المتمثلة في الولاية والبلدية لأن هذه الإدارات تضم عددا كبيرا من الموظفين العموميين كما قد يصدر قرارا من المؤسسة العمومية ذات طابع إداري ومثال ذلك المدرسة الوطنية للإدارة أو يصدر عن الموسسة العمومية ذات الطابع العلمي والثقافي والمهني كالجامعة،أو المؤسسة العمومية ذات طابع العلمي[1].

الفرع الثاني: شروط تعيين الموظف.

تعد عملية تعيين الموظف العام من أهم العمليات في أي دولة حيث تساهم في إختيار الكفاءات اللازمة لشغل مناصب المختلفة في الإدارة العامة وتختلف شروط تعيين الموظف العام من دولة إلى أخرى، لكنها بشكل عام تشمل الشروط اللآتية:

أولا: الجنسية.

تعرف بأنها الرابطة القانونية والسياسية بين الفرد والدولة، التي ينتمي إليها وقد أقرت أغلب التشريعات الوظيفة العمومية وجوب تمتع المترشح بجنسية الدولة التي ينتمي إليها وعليه فإن الجنسية هي رابطة ذات طبيعتين قانونية تنظر من خلال العلاقة بين الشخص والدولة والتي يترتب عن إنعقادها حقوق وإلتزامات متبادلة بينهما، ورابطة سياسية تجعل من الشخص ينتمي الى الدولة ويكن لها الولاء[2]، وبالرجوع الى المشرع الجزائري نجد أنه قد صرحها في نص المادة 75 من القانون الأساسي العام الجديد للوظيفة العمومية لعام 2006 على اشتراط الجنسية كمبدأ عام دون الخوض في تفاصيله.

والجدير بالملاحظة أن إشتراط الجنسية الجزائرية لتولي الوظائف العمومية لايمنع الدولة الجزائرية من الإستنعانة بأعوان أجانب في إطار الإتفاقيات الثنائية أو متعددة الأطراف للتعاون

[1] عمار بوضياف، المرجع السابق، ص21.

[2] أجبلي حادة ،آيت عيسى صوريا، النظام القانوني للتعيين في الوظيفة العمومية وفق التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، تخصص القانون العام الداخلي، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجلن2015-2016،ص50.

التقني والعلمي والثقافي coopération technique أو في إطار مايعرف بعقود قانون العام وهو الشرط الذي أكده أيضا مجلس الدولة الفرنسي[1].

ثانيا: التمتع بالحقوق المدنية.

هذا الشرط يسري على كافة الوظائف العمومية وكافة أعوان الدولة عموما، فهو يتعلق بحسن السيرة والسلوك وأخلاقيات المهنة كماأنه ورد في أحكام فقرة 3 من المادة 75 من القانون 03/06 سابق الذكر، تجدر الإشارة إلى أن عدم تمتع بالحقوق المدنية يعود مرده إلى العقوبات التكميلية المنصوص عليها في أحكام قانون العقوبات[2].

وهذا الشرط يقتضي من الإدارة المعنية بالتوظيف إجراء تحقيق أولي حول سيرة وأخلاق المترشح للوظيفة العمومية قبل وأثناء الإلتحاق بها، إلا أن إشتراط التحقيق الإداري المسبق لا يخص كل الأسلاك ووالوظائف إذ أنه وبإستقراء المادة 77 من تالأمر 03/06 سابق الذكر نجدها تنص على أنه "يمكن أن توضح القوانين الأساسية الخاصة عند الحاجة والنظر لخصوصيات بعض الأسلاك،شروط التوظيف المنصوص عليها في المادة 75 اعلاه، كما يمكنها أن تحدد أسلاك التي يتوقف الإلتحاق بها على إجراء تحقيق إداري مسبق"[3].

من خلال نص المادة المذكورة أعلاه نستنتج أن التحقيق الإداري المسبق يتم إعداده وفقا للحاجة طبقا لمقتضيات القوانين الأساسية الخاصة، بمعنى أنه لايخص كل الوظائف والأسلاك، وفي هذا اللإطار يظهر التحقيق الإداري المسبق بشكل بارز ضمن الإلتحاق بالوظائف الأمنية وذات الصلة بالدفاع الوطني.

من جهة أخرى تنص المادة المذكورة أعلاه في فقرتها 4 أنه لايمكن توظيف أيا كان في وظيفة عمومية إذا كانت شهادة السوابق القضائية تحتوي على ملاحظات تتنافى وممارسة الوظيفة

---

[1] سعيد مقدم، الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، دون سنة النشر.

[2] المادة 9 من الأمر 115/66، المورخ في 08-06-1966، المعدل والمتمم، المتظمن قانون العقوبات، العدد 49.

[3] المادة 77 من الأمر 03/06.

المراد الإلتحاق بها، أن إشتراط الصحيفة القضائية ضمن الملف الإداري للمترشح للوظيفة العمومية يصب في خانة التحقيق الإداري المسبق وذلك من الناحية الشكلية على الأقل.

ثالثا:شهادة السوابق القضائية.

مادامة المشرع الجزائري اعتبر الوظيفة العمومية من سيادة الدولة فمن الضروري أن لا يسمح لأصحاب السوابق الجنائية تولي الوظائف العامة خشية الإساءة الى الوظيفة بإستمرارهم فيما كانو عليه من إنحراف والهدف من وضع هذا الشرط هوحماية الوظيفة والموظف معا، فهذا الأخير يجب أن يكون محمود السيرة، وحسن السيرة تقتضي أن لاتقوم ضد المترشح للوظيفة العمومية شبهات حول سمعته دون أن تصل الى حد الإدانة بأحكام جنائية أو جنحية لأن الموظف لابد أن يكون بعيدا عن كل ريب يلقي ضلالا من الشك على سمعته التي هي من سمعة المرفق العاموالوظيفة العمومية[1].

رابعا: الوظعية تجاه الخدمة الوطنية.

توضح وضعية المترشح تجاه الخدمة الوطنية مسألة مهمة بالنسبة للأدارة وللمترشح للوظيفة معا ذلك أن المترشح الذي يوضف ويرسم ثم يذهب للأداء الخدمة الوطنية يوضع قانونيا في وضعية تسمى الخدمة الوطنية وعند الإنتهاء من أداءها يعاد إدماجه في منصبه الأصلي أو في منصب مماثل،وتحسب له مدة الحدمة الوطنية في تعويض الخبرة على أساس المدة المتوسطة،وفي الختام نشير إلى أن الإدارة يمكن أن تضيف شروط أخرى تراها لازمة لشغل الوظائف، ولطالما كانت هذه الشروط غير المتعارضة مع القانون أو النظام العام[2].

الفرع الثالث: طبيعة العلاقة بين الموظف والإدارة العامة.

إختلف الرأي في تكييف طبيعة العلاقة التي تربط الموظف بالسلطة الإدارية، أحدهما يعتبرها علاقة تعاقدية والأخر يرى أنها علاقة تنظيمية.

---

[1] بالورنة أحسن، الوظيفة العمومية في التشريع الجزائري بين النظري والتطبيقي، دار هومة للطيباعة والنشر، الجزائر، جوان 2019، ص 77.

[2] عمامرة حسان، كتاب بيداغوجي في مقياس القانون الوظيفة العامة، دراسة مقارنة، جامعة حسيبة بن بوعلي،شلف، الجزائر، 2022، ص22.

فأساس العلاقة التعاقدية هو عقد إجازة الأشخاص في حالة قيام الموظف بعمل مادي وعقد الوكالة إذا كان يقوم بعمل قانوني وتخضع هذه العلاقة لقواعد القانون المدني الذي يحدد حقوق ووجبات الموظف المترتبة على العقد المبرم بينه وبين الإدارة[1]، حيث يلتزم الموظف بأداء مهامه بكفاءة وفعالية والإلتزام بالقوانين واللوائح المنظمة للوظيفة العمومية.

بينما اتجه البعض الأخر الى تكييف العلاقة على أنها علاقة تنظيمية فالموظف في علاقته بالإدارة لا يخضع لأحكام العقد سواءا كان العقد من عقود القانون الخاص أو العام، إنما لأحكام الوظيفة بما تتضمنه من حقوق وما تفرضه من واجبات المستمدة مباشرة من نصوص القوانين واللوائح المنظمة لها،فالموظف في مركز تنظيمي أو قرار تعيينه لاينشئ له مركز ذاتيا خاصا، فهذا المركز الموجود بمقتضى القوانين واللوائح وكذا النصوص التنظيمية على قرار التعيين والقانون حين ينشئ الوظيفة ينشأ معها مركز من يشغلها، بحيث أن المزايا والتكاليف المتعلقة بالوظيفة لا يقصد بها الشخص الموظف أو مصلحته بل مصلحة المرفق العام[2].

موقف المشرع الجزائري من تكييف علاقة الموظف بالإدارة.

أخذت أغلب التشريعات المقارنة بالنظرية التنظيمية بإعتبار الموظف في المركز القانوني التنظيمي نفس الشيئ بالنسبة للمشرع الجزائري وذلك كما جاء في نص المادة 7 والتي تنص على أنه" يكون الموظف تجاه الإدارة في وضعية قانونية أساسية وتنظيمية" وهذا كأصل عام[3] فالغاية من ذلك هو تثبيت موظفي الإدارة ومنحهم ضمانات لإستمرارية وظائفهم بإعتبار أن الترقية في النظام التعاقدي صعبة جدا وأن هيكل الوظيفة العمومية يحتاج إلى تخصص قوي في المهام، وهو الهدف الذي لا يتحقق إلا في إطار نظام الإعتراف القائم على فكرة العلاقة التظيمية القانونية ،حيث ان العلاقة التعاقدية من شأنها المساس بمبدأ إستقرار الموظفين

[1] ماجد راغب الحلو، القانون الإداري، المرجع السابق، ص248.

[2] سوداني نور الدين، الموظف العام وعلاقته مع الإدارة في قانون الوظيفة العمومية الجزائري، مجلة تاحقوق والعلوم اللإنسانية، المجلد 15، العدد 1،2022، ص 997.

[3] حدادي عمر،عميري أحمد سياسات التوظيف في المؤسسات العمومية، دراسة حالة مصفاة أسبع، أدرار، مذكرة ماستر تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة أحمد دراية، أدرار،2019-2020، ص29.

والوظائف من خلال عدم الإستقرار والسماح بتنقلات الموظفين من إدارة الى إدارة أو مؤسسسات أخرى، فالإستقرار الوظيفي هو هدف من أهداف العلاقة التنظيمية القانونية الذي من شأنه ضمان سير مرافق العامة والعمل على التقليل من عيوب البيروقراطية[1].

المبحث الثاني: واقع الخدمات العمومية بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية.

الاهتمام بتقديم خدمات عمومية تتسم بالفعالية والجودة هو أمر تسعى إليه الدولة لضمانه عن طريق مؤسسات أو جهات إدارية أوكلت لها مهمة تقديم هذه الخدمات لتيلبة حاجات الأفراد والتطع لإنشغالاتهم تحقيقا للمنفعة العامة، إلا أن ظهور التكنولوجية وإتساع رقعة إستخداماتها في كل المجالات تقريبا فرض على الإدارة تغيير أسلوب عملها والتوجه من إدارة تقليدية كانت تمارس عملها على نحو تقليدي إلى إدارة إلكترونية ربطت طريقة عملها بالتكنولوجية لتسهيل وتيرة إنجاز مهامها وفقا للتطورات والتغيرات التي فرضها الوقت الحالي.

المطلب الأول: الخدمات العمومية في الإدارة التقليدية.

يتعلق هذا الجزء من الدراسة بشكل أساسي على واقع الخدمات العمومية في ظل الإدارة التقليدية، لكن قبل التطرق لهذا العنصر يجب علينا تحديد مفهوم لكل من الخدمات العمومية والإدارة التقليدية.

بداية لا يوجد تعريف محدد لمفهوم الخدمة العمومية لذلك نجد أن هناك العديد من التعاريف لهذا المصطلح (الخدمة العمومية).

[1] سعيد مقدم ، الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية و أخلاقيات المهنة، المرجع السابق، ص104.

الفرع الأول: مفهوم الخدمة العمومية.

الخدمة العمومية هي تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة[1].

وتعرف ايضا بأنها مجموعة أنشطة التي تقدمها الدول أو الجهات الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، حيث تقوم هذه الخدمة على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين كما أنها عمل رسمي صادر عن مؤسسات الدولة ومختلف الوزارات والهيئات ومجالس البلدية ومراكز الشرطة والمحاكم[2].

الخدمة العمومية هي محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجات الأفراد في إطار تحقيق المصلحة العامة ويسير هذا النشاط بصورة مباشرة أو غير مباشرة من طرف السلطات العمومية[3].

الخدمة العمومية في القانون الإداري الفرنسي: هي التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ مساواة والإستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة العمومية[4].

---

[1] حرشاو مفتاح، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر، تخصص إدارة الجماعات المحلية والإقليمية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق وتاعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ، 2015-2016، ص36-37.

[2] غالم إلهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل للإصلاح الإداري، أسس نظرية وآليات التطبيق تجربة الجزائر، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، المجلد 5، العدد 2، أكتوبر 2018، ص 222.

[3] فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر،دراسة تحليلية للجماعات المحلية، أطروحة دكتوراه، تخصص إعلام وإتصال، قسم الإتصال والعلاقات العامة، كلية علوم الإعلام والإتصال السمعي البصري، جامعة قسنطسنة 3، 2020-2021، ص60.

[4] قادة دليلة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر ، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير عمومي ، قسم علوم التسير، كلية العلوم ألإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، 2017-2018، ص 22.

الخدمة العمومية في التشريع الجزائري: بالحديث عن الخدمة العمومية وفق المشرع الجزائري نجد أنه لم يقم بوضع مفهوم صريح لها وإنما تطرق لها بشكل ضمني في مختلف النصوص القانونية، فبالنظر إلى نص المادة 7 من القانون 14-04 المؤرخ في 2014/02/24 الخاص بقانون السمعي البصري وتحديدا الفقرة 6 "الخدمة العمومية للسمعي البصري هي نشاط للإتصال السمعي البصري ذات المنفعة العامة التي يضمنها كل شخص معنوي يشغل خدمة للإتصال السمعي البصري في ظل إحترام مبادئ المساواة و الموضوعية والإستمرارية والتكييف"[1].

وعليه فإن الخدمة العمومية في سياق المؤسسات الجزائرية له معاني التالية:

- ✓ المعنى المؤسسي والذي يشير إلى العمل الذي تقوم به الإدارة.
- ✓ المعنى القانوني الذي ينطوي على تطبيق القانون العام.
- ✓ المعنى الإقتصادي الذي ينطوي على إنتاج السلع العامة ونهجا لتخصيص الموارد وتقييم النتائج[2].

تناول الميثاق الإفريقي للقيم والمبادئ الخدمات العامة والإدارة، المعتمد بأديس أبابا بتاريخ 31 يناير 2011 أيضا الخدمة العمومية وعرفها بأنها "أي نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام به تحت سلطة الإدارة"[3].

بناءا على التعاريف السابقة ووفقا للقانون الإداري الفرنسي والمشرع الجزائري نجد أن القطاع الخدماتي يستهدف بالدرجة الأولى المنفعة العامة، وإدارة هذه الخدمات تستند تحت إشراف الدولة وتحديدا السلطات العمومية، وهذا بالتزامن مع تغير مفهوم التقليدي للدولة والتحول من دولة حارسة إلى دولة متدخلة في كل المجالات والقطاعات وحياة أفراد بشكل خاص.

---

[1] القانون رقم 14-04 المؤرخ في 24-02-2014، المتعلق بقانون السمعي البصري، الجريدة الرسمية، العدد 16 المؤرخ في 23-03-2014، ص8.

[2] حرشاو مفتاح المرجع السابق ، ص 39.

[3] المرسوم الرئاسي 12-415 ،المؤرخ في 11-12-2012، يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد بتاريخ 31 يناير 2011، الجريدة الرسمية، العدد 68ن ص5.

فتوفير حاجيات الأفراد وتحقيق الصالح العام إستدعى بالضرورة تدخل الدولة في هذا الأمر لتغطية المتطلبات ومراعات مدى حاجة المواطنين لهذه الخدمات في الوقت والمكان المناسب وتوفيرها للعامة بدون إستثناء، بشرط أن تحترم فيها تكريس مبادئ والمساواة والإستمرارية والتكييف من أجل كسب رضا الجمهور المنتفعيين بالخدمات العمومية والبتالي تحسن المستوى المعيشي للفرد وتحقيق الرفاهية والنفع العام كهدف أساسي للخدمة العمومية المقدمة.

بإختصار بشكل عام فإن[1]:

- ✓ الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجات لفائدة المصلحة العامة.
- ✓ الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواءا بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.
- ✓ الخدمة العمومية قابلة للتطوير والتجديد.

أولا: مبادئ الخدمات العمومية.

ترتكز الخدمات العمومية أساسا على ثلاثة مبادئ ضرورية تتمثل في:

- ❖ **مبدأ المساواة :** مضمون هذا المبدئ هو أن ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة بدون عوائق وإتاحتها دون إستثناء وبصورة عادية، فهو يعتبر عامل من عوامل الدموقراطية الإدارية في القانون يفرض المساواة في الحصول على الحقوق أمام المرافق[2].

من خلال المادة 26 من الدستور الجزائري الفقرة الثانية منه يضمن "قانون عدم تحيز الإدارة" والفقرة الثالثة من نفس المادة "تتعامل الإدارة بكل حياد مع الجمهور في إطار إحترام الشرعية وأداء الخدمة بدون تماطل"[3].

[1] فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، المرجع السابق، ص 66.

[2] بن براهيم بالحول، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية ، دراسة حالة بلدية أولاد ابراهيم ، ولاية سعيدة، مذكرة ماستر، تخصص حكومات مقارنة، قسم العلوم السياسية، كلية الحوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد إبن باديس، مستغانم، 2017-2018 ص 43.

[3] المادة 26 من الدستور الجزائر، 2020.

- **مبدأ الإستمرارية:** يجب أن يستم تقديم الخدمة العمومية بالإستمرارية والتنظيم والإنتظام وذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة لهذا فإن مبدأ الاستمرارية يعتبر مبدأ اساسي لقيام الخدمة العمومية[1]، فالخدمات العمومية هي خدمات جوهرية ينظم الأفراد شؤونهم على أساسها لذلك لابد من إستمرارها بإنتظام حتى لا يحدث خلل وإضطراب في حياة الناس[2].
- **مبدأ الملائمة:** إن المنفعة العامة والخدمة العامة تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات من ثمة فمن الضروري وفقا لهذا المبدأ أن تقدم الحدمة بكفاءة وأن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن على إعتبار أن هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن خاصة وأن المحيط بجميع مجالاته يتميز بالتغيير وعدم الثبات[3].

كما نصت المادة 27 من الدستور الفقرة الثانية على أن "تقوم المرافق العمومية على المبادئ الإستمرارية،وتكييف المستمر، والتغطية المنصفة للتراب الوطني،وعند الاإقتضاء، ضمان حد أدنى من الخدمة[4]".

أي أن تقديم خدمة عمومية هو إلتزام على الدولة يحتمل الجودة والكفاءة والإستمرارية.

الفرع الثاني: تعريف الإدارة التقليدية.

تعددة تعاريف الإدارة التقليدية حسب ماتطرقت إليه الكتب والبحوث العلمية والفقهاء الذين حاولو إعطاء مفهوم له رغم صعوبة إيجاد تعريف جامع ودقيق لها(الإدارة التقليدية).

وعليه تعرف الإدارة التقليدية بأنها علم وفن يتم من خلالها تحقيق الأهداف بأفضل الطرقوأقل التكاليف لإنجازها في الوقت المطلوب بالإستغلال الأمثل للإمكانيات المتاحة لها ففي الإدارة

---

[1] بن براهيم بالحول، المرجع السابق، ص 43.

[2] موبحة خولة، دغموش عايدة ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ، دراسة ميدانية ببلدية جيجل، مذكرة ماستر، تخصص علم الإجتماع وتنظيم عمل، قسم علوم الإجتماع، كلية العلوم الإنسانية زالإجتماعية، جامعة محمد صديق بن يحي، جيجل 2020-2021، ص 68.

[3] حاكمي حمزة، غصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة حالة بلدية سعيدة، شهادة ماستر، تخصص سياسات عامة والتنمية، قسم العلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي طاهر سعيدةن2015-2016، ص 13.

[4] المادة 27 من دستور الجزائر، 2020.

التقليدية تظهر سيطرة مجموعة من العاملين في منظمة على أعمال الأخرين ودلك للقيام بالوظائف للوصول وتحقيق الهدف[1].

عرفها ألان جونز بأنها عملية وأسلوب عمل يستهدف تحقيق برنامج معين بواسطة جهاز إداري ذي تنظيم معين يخلق جو من التوافق القائم على التعاون وتنسيق الجهود للسير بالتنظيمات نحو تحقيق الموضوعية[2].

تعرف أنها أيضا عملية يتم بموجبها إنجاز الوظائف وأداء الأعمال من خلال الجهود البشرية العاملة في المنظمة، حيث يتم تحقيق التعاون والتنسيق الفعال بينهم وصولا إلى تحقيق الأهداف المنشودة بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية[3].

الفرع الثالث: الخدمات العمومية في ظل الإدارة التقليدية.

بعد التبني الواسع للإدارة التقليدية وحرصها على تقديم خدمات عمومية للأفراد على عقود من الزمن، اليوم وفي ظل التغيرات وتزايد حاجات الفرد للعديد من الخدمات أصبح دور الإدارة التقليدية في تراجع مستمر نظراً للوضعية التي آلت إليها في الأونة الآخيرة بسبب تفاقم مشاكل داخل الجهاز اللإداري الذي تبعه سوء التنظيم والتسيير الجيد للمرفق.

فالإدارة الكلاسيكية تعتمد للإنجاز المهام المنوطة بها، الوسائل التقليدية للإجراء الإتصالات بين الأطراف وعلاقة التعامل فيها مباشرة وبطيئة نسبيا وتعتمد على الوثائق الإدارية(ورقية) كما أن مكونات العملية يصعب تنفيذها كلها وهي تعمل بنظام خمسة أيام في الأسبوع وفي الوقت المحدد، بالإضافة إلى إستخدام وسائل مادية وبشرية هائلة[4].

---

[1] شهلول بن شهرة، حميد خبالن افدارة المتكاملة التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية والذكية الأسباب والدوافع، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 6، العدد 1، جويلية 2021، ص 234.

[2] خديجة شناف، نشر الإدارة الإلكترونية لتغيير مفاهيم الإدارة التقليدية في الجماعات المحلية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية بجامعة أم البواقي،المجلد 8، العدد 1، مارس 2021، ص 17.

[3] سمير عماري، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء المؤسسات التعليم العالي، أطروحة الدكتوراه، تخصص علوم السيير ،قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017-2018، ص4.

[4] شهلول بن، شهره حميد خبال، الادارة المتكاملة التحول من الادارة التقليدية الى الادارة إلكترونية و ذكية الأسباب الدوافع، المرجع السابق، ص 234.

ولا يخفى أن الإدارة الكلاسيكية بسبب إعتمادها الوسائل التقليدية المحدودة في أداء مهامها جعلها تعاني الكثير من المشاكل التي أثرت فيها على مستوى الجهاز اللإداري والأفراد القائمين على أداء المهام فيها، وعلى مستوى الخدمات ونجاعتها ومست أيضا سمعت الإدارة وإرتباطها بتفشي ظاهرة الفساد الإداري، أصبحت تشكل بؤرة لمختلف أنواعه كالرشوة بين أوساط الموظفين، الوساطة والبروقراطية اللإدارية والمحسوبية.

بحجة تبني معظم الإدارات للسياسة السرية الإدارية من خلال التذرع للسيادة مما أدى إلى تفشي عدة ظواهر سلبية داخل الإدارة ، والكارثة الكبرى غياب الرقابة والشفافية على الأعمال والذي نتج عن[1]:

- ✓ سوء التسيير والتنظيم العشوائي بدون إستراتيجية واضحة في كيفية تقديم الخدمة.
- ✓ التقصير في أداء المهام من قبل الموظفين وتقديم مصالحهم الشخصية على حساب الغي.
- ✓ غياب الكفاءة البشرية متخصصة.
- ✓ سوء الاستقبال والمعاملة التي يتعرض لها المواطن.
- ✓ كثرة الأخطاء في الخدمات المقدمة والدقة في إنجازها.
- ✓ إجراءات معقدة وبطيئة.

هذا مايؤثر سلبيا على نوعية الخدمة، ويخلق حالة تذمر في أوساط الفئات المتعاملة مع الأساليب التقليدية في ظل وقوف هذه الأساليب عاجزة عن إرضاء مراجعيها وفئاتها المستهدفة[2].

[1] وقلال فوزية ،دور الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية، مذكره لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون إداري، قسم القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمن ميرة، بجاي، . 2021 _2022،ص 20

[2] تبون عبد الكريم التحول من الاداره التقليديه الى الاداره الالكترونيه المبررات والمعوقات. مجله طبنه للدراسات العلميه والاكاديميه المجلد 4 العدد3 2021 ص 68.

الأمر الذي آثار الشكاوى المتكرر من طرف الأفراد وإستيائهم من خدمات التي تعرقل بشكل غير مباشر حياتهم اليومية، وجعل الدولة تتكبد خسائر مالية ومادية ضخمة من أجل إدارة لا تخدم مصالح المواطن.

إنعكست سلبيات الإدارة الكلاسيكية وأساليبها الغير مشروعة على العلاقة بين الإدارة والمواطن وخلقت فجوة بينهما، بسبب تغلغل وسيطرة عقلية الإدارة الحاكمة بدل الإدارة الخادمة وهي النظرة التقليدية للإدارة التي كانت سائدة في معظم دول العالم ومازالت في الكثير من الدول المتخلفة الموروثة عن الإستعمار[1]،بالتالي غيرت الإدارة الكلاسيكية مفهوم الثقة ونظرة المواطن للدولة ككل وللإدارة على وجه الخصوص وساهمت بشكل غير مباشر في جعل المواطن ينفر منها لأنها تنعدم فيها سياسة الشفافية والعدالة بين المنتفعين وأصبحت في نظره مجرد مضيعة للوقت لا أكثر ولا أقل.

لازمت التداعيات السلبية للإدارة التقليدية وزحزحت مكانتها في النظم الإدارية وإن الخدمات المقدمة من قبلها هي فالحقيقة خدمات لا تتلائم ومتطلبات الجودة والنجاعة والفعالية، فحاجة المواطن لخدمة كما هو مطلوب هو أبسط حقوقه وأن سلبه من هذا الحق الذي هو بحاجة إليه يعتبر إنتهاك لحقوقه الأساسية.

المطلب الثاني:الخدمات العمومية في الإدارة الإلكترونية.

الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الحديثة التي ظهرت نتيجة للتطور التكنولوجي الذي شهده العالم مؤخرا والذي كان له الفضل في تغيير المفهوم التقليدي للإدارة الكلاسيكية وخدماتها العاجزة إلى ظهور إدارة إلكترونية حديثة إنتهجت إمكانيات تقنية متطورة كوسيلة لإنجاز المهام بسرعة وفعالية وسلاسة في تقديم الخدمات كأساس للإدارة الحديثة المعاصرة.

[1] لعجال منيرة، بومدين بن محمد، الأساس القانوني لحق المواطن في الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة، الحقيقة، العدد 32 ،صفحه 51.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية.

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها عبارة عن إستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والإتصال خاصة شبكة الأنترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء[1].

وهناك من يرى بأنها الإنتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل إستخدام أمثل للوقت والمال والجهد، بمعنى آخر فلإدارة الإلكترونية هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الأنترنت دون أن يضطر العملاء الإنتقال إلى الإدارة شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يتوافق ذلك من إهدار للوقت والجهد والطاقات[2].

يعرفها السالمي بأنها عملية ميكنة جميع نشاطات ومهام المؤسسة الإدارة إعتمادا على تكنولوجيا المعلومات لتحقيق أهداف الإدارة الجديدة وتخفيض إستخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين للربط مع الحكومة الإلكترونية في وقت لاحق.[3]

حيث أن الحكومة تعتبر جامع للمعلومات ومصدرا لها في نفس الوقت ومقدمة للمعاملات والخدمات التي يحتاجها المواطنون والمؤسسات الأعمال فيمكنها تحقيق هذا التصور من خلال مايطلق عليه الحكومة الإلكترونية أو الرقمية المستخدمة لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات المتقدمة، وبذلك تضمن أنماطا وطرقا جديدة وأساليبا مستحدثة تسهم في إمكانية الوصول للمعلومات والمعاملات والفرص والخدمات.[4]

---

[1] قادة دليلة،الادارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة وزارة الدخلية و الجماعات المحلية في الجزائر، المرجع السابق ،ص 71.

[2] شليحي طاهر، قرينعي ربيحة. الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات ،مجلة أفاق العلوم الإدارة والإقتصاد المجلد 3 العدد 2 2019 ص 187.

[3] نادية إبراهيم السيد هنيدي، الإدارة الإلكترونية وإشكالية التداخل بينها وبين الحكومة الإلكترونية، . المجلة العلمية لكلية الدراسات الإقتصادية والعلوم السياسية ، جامعة الإسكندرية، المقالة 5 ،المجلد 2 ،العدد 3، يناير 2017، ص 110 .

[4] سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها مدخل إستراتيجي، المستنصيرية، بغداد ، العراق مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 7،ص 308.

والحكومة الإلكترونية تمثل التطبيق الإلكتروني في الخدمات الذي يؤدي إلى التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وبين الحكومة ومؤسسات الأعمال، والقيام بالعمليات الحكومية الداخلية بين المصالح الحكومية بعضها ببعض إلكترونيا بغية تبسيط وتحسيين أوجه الحكومة الدموقراطية المرتبطة بالمواطنين ومؤسسات اللأعمال على حد سواء.[1]

الإدارة الإلكترونية هي تحول كافة العمليات المتعلقة بإدارة شؤون المنظمة من التعاملات التقليدية والورقية إلى إدارة هذه العمليات من خلال إستخدام الوسائل التكنولوجية المتطورة وفق تقنية عالية المستوى تختصر الزمن وترفع قيمة المنتج وتشمل وصوله إلى المستهلكين بأقل تكلفة[2].

ومن المهم التنويه إلى التعريف الذي توصل إليه الدكتور بدر محمد السيد القزاز من خلال تناوله مجموعة من البحوث والدراسات، حيث عرف الإدارة الإلكترونية بأنها إستخدام تقنية المعلومات في الوزارات والإدارات الحكومية للإتصال بالمواطنين والشركات والأجهزة الحكومية المختلفة من خلال شبكة المعلومات أو أي طريقة تقنية تمكنها من الوصول إلى المواطنين وتقديم الخدمة لهم[3].

بالمقابل إتجه الباحث سعيد بن معلا العمري بأن الإدارى الإلكترونية تمثل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة، ويصبح جمهور مستفيد من الخدمة محور إهتمام مؤسسات الدولة كما يتعدى مفهومها هدف التمييز في تقديم الخدمة إلى التواصل

[1] سحر قدوري الرفاعي، المرجع نفسه ، ص 308.

[2] راكز علي محمود الزعارير، غسان الطالب ، الإدارة الإلكترونية و التسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة، الناشر دار اليازوري العلمية ،تاريخ الإصدار 2018، ص26

[3] تبون عبد الكريم ، الإدارة الإلكترونية الأهمية و المتطلبات، مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية و الإقتصادية ،المجلد 10, العدد 2 2021 ص394.

مع الجمهور بالمعلومات وتعزيز دوره في المشاركة والرقابة من خلال تطوير علاقة إتصال أفضل بين المواطن والدولة[1].

أجمعت كل التعاريف على أن الإدارة الإلكترونية تعتمد بشكل أساسي إستخدام الوسائل التكنولوجية والمعلومات الرقمية في القيام بالمعاملات الإدارية بقصد تحقيق أهداف معينة أهمها تأدية المهام بشكل فعال من خلال تقديم الخدمات المرفقية للمواطنين بشكل سريع في إطار من النزاهة والشفافية والعدالة[2].

بإعتبار ماجاءت به الثورة المعلوماتية والتكنولوجية من تغييرات في الإدارى بشكل عام قلبت كل موازين وأدت وأدت إلى تغيير جذري وكلي لأسلوب الإداري التقليدي وتحول من إستخدام الأعمال اليدوية البسيطة إلى وسائل تشمل العمل بالتكنولوجيا والتقنيات الحديثة والفعالة داخل الإدارة عن طريق كفاءات بشرية عاملة متخصصة في أداء هذه الأعمال على نحو يضمن الدقة والسرعة في الخدمات المقدمة، بأقل جهد وأقل وقت ممكن كهدف أساسي للإدارة الإلكترونية.

خصوصا وأنها تتميز بخاصيتين مهمتين لم تكن موجودة في الإدارة التقليدية فهي تتميز بأنها:

- **إدارة بلا أوراق** :تعويض ذلك بالأرشيف الإلكتروني وتعتمد على البريد الإلكتروني والرسائل الصوتية والأدلة والمفكرات ونظم المتابعة الإلكترونية.[3]
- **إدارة بلا زمان وبلا مكان:** لاتتقيد بحدود الزمان والمكان وتقدم خدمات 24/24 ساعة.

[1] عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص الديموقراطية و الرشادة، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة المنتوري ،قسنطينة ،2009_2010 ص13.

[2] شليحي الطاهر ،قرينعي ربيحة ، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات ، المرجع السابق ،ص 187, 188

[3] جمبية ذهبية، الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية خنشلة ، مذكرة ماستر ،تخصص إدارة الجماعات المحلية، قسم الحقوق و العلوم السياسية، جامعة 8ماي 1945 قالمة، 2015_2016 ص 13

الفرع الثاني :أهداف الإدارة الإلكترونية.

تتجه الإدارة الإلكترونية من خلال وسائلها الحديثة والغير مؤلوفة إلى العمل على

- ✓ إنجاز سريع للأعمال وإختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات[1].
- ✓ تخفيف التكاليف والأعباء على الأفراد.
- ✓ إدارة الملفات وإستعراض المحتويات بدلا من حفظها ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها والتحول نحو إعتماد على المراسلات البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد[2].
- ✓ إضفاء صفة السرية على المعلومات والتقليل من فقدانها.
- ✓ إختصار الوقت والجهد.
- ✓ تقديم أحسن الخدمات للمواطنين[3].
- ✓ إتاحة الخدمات للجميع بدون إستثناء.
- ✓ تهدف إلى التقليل من التعقيدات الإدارية التي يمر بها القرار الإداري[4].
- ✓ تحقيق الفعالية بما يمكن من الرفع من إنتاجية المؤسسة الإدارية[5].
- ✓ تساهم في التقليل من الحواجز المادية والتنظيمية واللغوية وتبسيط الإشكاليات الإدارية[6].
- ✓ التوجه نحو شفافية العمل الإداري وشفافية المعلومات وعرضها أمام المواطن والموردين[7].

---

[1] مغربي شهرزاد مروى، حاكمي إكرام، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية ،مذكرة ماستر ،تخصص قانون إداري ،قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، 2020_2021،ص17.

[2] شهرزاد بولحية. الإدارة الإلكترونية ووسائلها القانونية ،اطروخة دكتوراه ،تخصص قانون الدولة و المؤسسات العمومية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة الجزائر 1 2017_2018 ص29.

[3] صفية زادي، تأثير الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية ،مجلة تاريخ العلوم، المجلد 1،العدد 8 جوان 2017 ص280.

[4] صفية زادي، المرجع نفسه، ص281

[5] عطيوي سميرة، الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمة العمومية مع الإشارة لتجريد بعض مؤسسات الخدمة العمومية بالولايات المتحدة الأمريكية، مجلة البحوث و الدراسات الإنسانية، العدد 14 2017، ص274.

[6] صفية زادي، المرجع السابق، ص 281.

[7] عاشور عبد الكريم ،الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، المرجع السابق ،ص16.

ترتكز هذه اللأهداف التي قدمت للإدارة الإلكترونية على الجوانب المتصلة بعمليات الإصلاح الإداري كالقضاء على الروتين وزيادة فعالية الأجهزة الإدارية والتعامل الجيد مع طالبي الخدمة بشكل يدعم الثقة لدى عملاء الإدارة.

الفرع الثالث: متطلبات الادارة الإلكترونية.

غير أن الأخذ بمشروع الإدارة الإلكترونية وتحقيقها لأهدافها على أرض الواقع ليس بلأمر السهل وإنما ينبغي توفير عددا من المتطلبات وتوفير البيئة الملائمة للإدارة من أجل تقديمها للخدمات تتمثل هذه المتطلبات في:

متطلبات البشرية: يعد العنصر البشري من أهم العناصر في الإدارات، إذ بدون هذا العنصر لن تتمكن الإدارة من تحقيق أهدافها حتى و إن إمتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة لذا لابد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلا جيدا و على مستوى عالي من الكفاءة[1].

متطلبات تقنية: من أجل تطبيق إدارة الإلكترونية يجب أن يتم توفير مجموعة من العناصر الأساسية تندرج ضمن المتطلبات ذات الطبيعة التقنية تتمثل في الحواسيب وملحقاتها وفي البرامج وتنوعها فضلا عن الشبكات الإلكترونية[2].

متطلبات إدارية: في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية، لابد أن يشمل التحول مجمل التعديلات التي يجب إجراءها على البنى والهياكل الإدارية و أجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فعاليتها بما ينسجم مع متطلبات عملية الحوسبة وإستخدام تقنيات المعلومات والإتصالات، يندرج في هذا الإطار وضع المعايير والقواعد الناظمة الخاصة بإنتاج البيانات والتعامل معها وضبط نشاطها.[3]

---

[1] فريجة رمزي بهاء الدين، الإدارة الإلكترونية و أسلوب إدارة الأهداف، مجلة الجزائرية للعلوم القانونية و الإقتصادية، المجلد 56 العدد 1 2019 ص152.

[2] تبون عبد الكريم ،الإدارة الإلكترونية الأهمية و المتطلبات ،المرجع السابق ،ص399.

[3] ساسي مريم، الإدارة الإلكترونية ،دراسة مقارنة ،مذكرة ماستر،تخصص إدارة و مالية، قسم القانون العام ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2015-2016 ، 16.

متطلبات مالية: لتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية لابد من أموال تضمن إستمرارية العمل بها والنجاح فيها وبلوغ الأهداف المنشودة منها الا وهي تحسين جودة الخدمة العمومية للمواطنين، ذلك لأن تحقيق البنية التقنية وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية والبرامج التدريبية والتأهيلية يقتضي وجود تكلفة مالية عالية لهذا لابد من توفير التمويل الكافي، بإعتبار المورد المالي عنصرا مهما لتطبيق مثل هذه العملية.[1]

متطلبات سياسية: حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الإلكتروني ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على إجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية، توفر الإرادة السياسية بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والملائمة للعمل وتتولى الإشراف على تطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.[2]

متطلبات قانونية وأمنية: وجود تشريعات ونصوص قانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشؤوعية والمصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها، أما الأمنية توفير الأمن الإلكترونية والسرية الإلكترونية على مستوى عالٍ لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة والأفراد[3].

الفرع الرابع: الخدمات العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية.

إن الأحذ أو العمل بالأسلوب الإداري الإلكتروني ليس أمرا إختياري وإنما أمر حتمي فرضه التغير والتقدم التكنولوجي، بحيث جاءت الإدارة الإلكترونية وساهمت بشكل كبير جدا في

[1] ترمول صبرينة ،دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية! مذكرة ماستر، تخصص قانون عام، قسم الحقوق نظام ل. م. د. ، كلية الحقوق والعلوم السياسية! جامعة مولود معمري، تيزي وزو، تاريخ المناقشة 26-06-2023. ص35

[2] شهرزاد بولحية ،الإدارة الإلكترونية ووسائلها القانونية، المرجع السابق ،ص 46.

[3] رابحي بوعبدالله، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، المرجع السابق، ص 199.

تحسيين الخدمة العمومية للأفراد، وعالجت النقص الذي عانت منه الإدارة التقليدية وتراجعت معها أشكال الخدمة التقليدية وأساليبها البالية.

فالإدارة المعاصرة اصبحت تتسم أكثر فأكثر بالفعالية وحسن التنظيم وتعمل بروح الفريق المتكامل في مواصفاته وتخصصاته، إدارة تعمل بالامركزية وبالتفويض لمديرها والمؤهلين والأكفاء من أعوانها كمشاركين في صناعة القرارات، الإدارة بالمشاركة لا إدارة سلطوية التي تعمل بالأوامر والتعليمات الفوقية، من التسيير الإداري التقليدي إلى التسيير التقديري أي الإنتقال من الإدارة البروقراطية الكلاسيكية إلى الإدارة الإستراتيجية القائمة على التخطيط والمبادرة على أسس عملية مؤكدة، ومن ثم فهي تستعين بموارد بشرية قوامها التعليم والتكوين والفعالية القادرة على الإستمرار في بيئة متزايدة التنافس هدفها تقديم خدمات جيدة ونوعية تلبي إحتياجات المستفيدين من خدماتها[1]

فإستخدام التكونولوجيا الحديثة من وسائل إتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة بتسليم الخدمة وجها لوجه أو الإتصال المباشر مع تسجيل السرعة في إنجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية وقلة نسبة الأخطاء في الإداء وتسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية، وفير وإختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري.[2]

هذا من جهة ومن جهة أخرى إن التحول من الخدمة التقليدية إلى الخدمة الإلكترونية من شأنها التقليل من الفساد الإداري والبيروقراطية الإدارية والتقليص أو القضاء على مختلف التلاعبات التي يلجئ إليها المواطن العام لممارستها كرشوة والمحسوبية، التزوير، المحاباة ...وغيرها.[3]

---

[1] سعيد مقدم ، الوظيفة العمومية بين التطور و التحول من منظور تسير الموارد البشرية و أخلاقيات المهنة، المرجع السابق، 6.

[2] عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، المرجع السابق ،ص64

[3] وقلال فوزية ،دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ،المرجع السابق ،ص32.

إن التوجه للخدمات العامة الإلكترونية وجعلها بالقرب من المواطنين والزبائن والشركاء سيمكن الإدارة الإلكترونية للحكم من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وإقامة روابط إقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية، وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة وإلتزاما للمشروعات الحكومية[1].

خاصة وأن التغيرات العميقة والجوهرية في شكل التنظيم الداخلي وفي الوظائف الإدارات لاريب في أنها تنعكس على قيمة ونوعية الخدمات المقدمة للمرتفقين، بما يحقق الرفاه والأريحية في إشباع الحاجات من الخدمات التي هي في تزايد مستمر.2

فحاجة الفرد إلى خدمات عديدة ومختلفة لم تكن عائقا عن الإدارة الإلكترونية بل ساهمت في تقريب الإدارة بالمواطن وتحسين العلاقة بينهما وعملت على كسب ورضا الجمهور المنتفعين بالخدمات الألكترونية وتشجيعه على التعامل معها أكثر.

[1] تبون عبد الكريم ،التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية المبررات والمعوقات ،المرجع السابق ،ص69.

2 تبون عبد الكريم، مرجع سابق ص 69.

خلاصة الفصل :

في الفصل الأول من دراستنا حاولنا في الجانب المفاهيمي تحديد المفاهيم المتعلقة بالوظيفة العامة والتعرف على مبادئها الأساسية التي تقوم عليها بالإضافة إلى إعطاء مفهوم للموظف العام الذي يعتبر الأداة الأساسية التي من خلالها تستطيع الدولة القيام بوظائفها وتحقيق أهدافها، وتكييف العلاقة بينه وبين الإدارة وتوضيح دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية بالجزائر ماحتم على هذه الأخيرة ضرورة التحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثاني

تأثير الرقمنة على نظام الوظيفة العامة

تمهيد:

تمثل الرقمنة أحد معالم التطور التكنولوجي والتي أصبحت الأداة الأساسية للدول والحكومات لتنفيذ سياساتها،ومحل توجهات الكثير من الدول لتطبيقها والإنتفاع بها لمواكبة التطور وهذا لما توفره من سرعة ودقة متناهية في إنجاز الأعمال، فتأثير الرقمنة وإتساع رقعة إستخدامات في مختلف القطاعات والمجالات من شأنه إحداث تغير عميق جدا وتحويل الأساليب التقليدية لنقل المعلومات الى أساليب معاصرة قائمة على إستعمال التقنيات التكنولوجية الحديثة بكل كفاءة.

بإعتبار أن نظام الوظيفة العمومية من المحاور الأساسية في الدولة التي تسعى إلى تطويرها بكل الطرق وفقا لتطورات الحاصلة من حولها، فالرقمنة لها تأثير خاص في هذا الجانب والذي يظهر بشكل واضح خلال رقمنة قطاع الوظيفة العمومية وإعتمادها كأساس لإنجاز المهام وتسهيل الكثير من الإجراءات المتعلقة بالتوظيف وتطوير الكفاءات والرفع من فعالية المنظمة وتعزيز الشفافية فيها، ومن هذا المنطلق الرقمنة لا تقتصر فقط على تحسين جانب التوظيف بل تمتد إلى تحسين الجانب الخدماتي بفضل تفعيل جهاز الرقابة والوقوف على مدى سير الأعمال عللى نحو صحيح لتحقيق النجاعة وجودة الخدمات العمومية المقدمة لإفراد بإعتبار هذه الأخيرة (الجودة) كآلية فعالة لمقاربة الإدارة بالمواطن.

وعلى ضوء هذا سنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين أساسين وهما كالآتي:

المبحث الأول: دور الرقمنة في تحسين مجال التوظيف.

المبحث الثاني: دور الرقمنة في رفع جودة الخدمات العمومية.

المبحث الأول: دور الرقمنة في تحسين مجال التوظيف.

أصبح تطبق التكنولوجيا والرقمنة في المؤسسات والعمل الإداري أمر لا مفر منه في الآونة الأخيرة، إلا أن تأثيرات الرقمنة على نظام الوظيفة العمومية يمثل أحسن الأساليب والطرق المبتكرة والأكثر شفافية ونزاهة في مجال التوظيف سواءا من ناحية الكفاءة أو من ناحية الشفافية في تقلد الوظائف الشاغرة.

المطلب الأول: تحسين كفاءة التوظيف.

تسعى مختلف الإدارات مؤخرا بالإهتمام والتركيز على تطوير وتحسين كفاءة العنصر البشري العاملين لديها في مجال التكنولوجيا والتقنيات الحديثة بما يتلائم مع العصر الرقمي والبحث عن أفضل الأشخاص الذين تتوفر لديهم الخبرة والكفاءة اللازمة لشغل وظيفة معينة على أسس وشروط محددة مسبقا من طرف الإدارة من أجل تحقيق الأهداف المرجوة وزيادة الفعالية في الأداء والإتقان داخل المؤسسات.

الفرع الأول: كفاءة التوظيف.

لمعرفة مدى تحقيق الكفاءة كشرط أساسي في عملية التوظيف يجب توفره في المترشح ينبغي علينا تحديد مفهوم كل من الكفاءة والتوظيف وكفاءة التوظيف.

أولا: تعريف الكفاءة.

تعرف الكفاءة بأنها ذلك المبدأ الذي يكفل تحقيق مبدأ المساواة بين المواطنين في تولي الوظائف العامة والإحتفاظ بهم على أساس الكفاءة وحدها دون غيرها[1].

وعرفها المعدوي بأنها ذلك المبدأ الذي يتيح الفرص المتكافئة أمام المواطنين لتولي الوظائف العمومية على أساس الصلاحية، وليست على أساس المحسوبية السياسية والإجتماعية[2].

---

[1] صبري حلبي أحمد عبد العال، نظام الجدارة في تولي الوظائف العامة، دراسة مقارنة، دون طبعة، دار الجامع الجديدة طنطا 2008، ص 84.

[2] بن زكري إيمان، مبدأ الكفاءة في التوظيف آلية لتحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، تخصص قانون إداري، قسم الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر،2015-2016 ، ص 15.

ثانيا: تعريف التوظيف.

هي العملية المستمرة التي تقتضي من المؤسسة تحديد إحتياجاتها من القوى العاملة القادرة والراغبة والمتاحة للعمل، والبحث عن هذه العناصر وترغيبها للعمل في المؤسسة ثم إختيار أفضل العناصر المتقدمين ليكونو أعضاء لها وإعداد هؤولاء والمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة، وحثهم وترغيبهم في العمل والإستمرار فيه لضمان توافر عناصر الولاء والتعاون وروح الجماعة[1].

ويعرف التوظيف بأنه البحث والتنقيب عن مصادر الأفراد، ثم تعيين العناصر المتميزة وإستقطابها للإلتحاق بالمنظمة وترغيبها للبقاء فيها[2].

والتوظيف هو عبارة عن سلسلة زمنية من عمليات هدفها البحث عن اللأفراد وإختيارهم[3].

ثالثا: تعريف كفاءة التوظيف.

هو أسلوب إختيار الموظفين العموميين وتسيير حاجياتهم الوظيفية والاحتفاظ بهم على أساس موضوعية، قوامها القدرة والصلاحية بعيدا عن المحاباة والمحسوبية، وذلك عن طريق امتحانات والمسابقات[4].

وتعرف أيضا بأنها مجموعة القواعد وتعليمات التي تمنحها مؤسسة ما للإدارة لتنظيم شؤون الموظفين والعاملين بها، والتي تؤكد أن بناء الموظفين وترقيتهم إنما يعتمد على مستوى الأعمال اليومية التي يؤديها[5].

---

[1] ربحي مصطفى عليان، أسس الإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007،ص 241.

[2] بن زكري إيمان، مبدأ الكفاءة في التوظيف آلية لتحسين الخدمة العمومية، المرجع السابق، ص 22.

[3] تيشات سلوى، أثر التوظيف العمومي على كفاءة الموظفين بالإدارة العمومية الجزائرية، دراسة حالة جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، المرجع السابق، ص 12.

[4] شمس الدين بشير الشريف، مبدأ الجدارة في تقلد الوظائف العمومية بين النظري و التطبيقي، مذكرة ماجستير في العلوم القانونية، تخصص قانون إداري وإدارة عامة، قسم الحقوق ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2010_2011 ص21.

[5] صبري حلبي احمد عبد العال ،نظام الجدارة في تولي الوظائف العمومية ، دراسة مقارنة ، المرجع السابق ،ص83 84

وعليه يعد مصطلح كفاءة في التوظيف من المصطلحات ذات أهمية ومن الشروط التي يجب أن تتوفر في كل شخص الراغب في الإلتحاق بأي وظيفة، ووفقا لهذا نجد أن مختلف المعاهدات والإتفاقيات الدولية والدساتير والقوانين نصت على شرط الكفاءة في تقلد المناصب بالنسبة:

للمعاهدات والإتفاقيات الدولية: نصت المادة السادسة من إعلان حقوق الإنسان والمواطن لسنة 1789 على أن كل المواطنين متساويين في الإلتحاق بالوظائف العامة، فلكل واحد منهم الحق بالمناصب والوظائف العامة، لكن حسب كفاءتهم وقدرتهم[1].

فالكفاءة هي التي تميز بين المواطنين وعليه فإن الإلتحاق بالوظائف العمومية يقوم على مبدأ المساواة ومبدأ الكفاءة[2].

ضف إلى ذلك ما أكده الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الذي أقرته الجمعية العامة للأمم المتحدة لسنة 1948 على إلزامية توفر مبدأ الكفاءة في تولي المناصب والوظائف العمومية فلا يمكن أن يلتحق المواطن غير الكفء بالوظيفة العامة أو تقلد أي منصب في الوظيف العمومي[3].

كذلك نص العهد الدولي الخاص بالحقوق الإقتصادية والإجتماعية والثقافية لسنة 1966 في المادة السابعة منه على أن "تعترف دول الأطراف في هذا العهد لكل شخص الحق في التمتع بشروط عمل عادلة ومرضية تتمثل في تساوي الجميع في فرص الترقية داخل عملهم إلى مرتبة أعلى ملائمة، دون إخضاع ذلك لأي إعتبار سوى الأقدمية والكفاءة[4].

---

[1] إعلان حقوق الإنسان و المواطن، تمت الموافقة من قبل الجمعية التأسيسية في 26 أوت 1789.

[2] مجانة كنزة ،مجقال ليدية ،مبدأ الكفاءة في التوظيف في القانون الجزائري، مذكرة ماستر ،تخصص قانون إداري ،قسم القانون العام ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة عبد الرحمن ميرة،بجاية، تاريخ المناقشة 28 جوان 2021 ص 8.

[3] مجانة كنزة ،مجقال ليدية ، المرجع نفسه، ص8.

[4] المادة 7 من العهد الدولي الخاص بالحقوق الإقتصادية و الإجتماعية و الثقافية، أعتمد و عرض للتوقيع و التصديق و الإنضمام بموجب قرار الجمعة العامة للأمم المتحدة، المؤرخ في 16ديسمبر 1966. تاريخ بدأ النفاذ 3 جانفي 1976.

لدستور الجزائر: لم ينص الدستور الجزائري على مبدأ الكفاءة في تقلد الوظائف العمومية صراحة، أي أنه لم يعطي تعريفا له لكنه نص عليه بشكل ضمني في الدستور أي بطريقة غير مباشرة كون المساواة المقصودة هي المساواة القانونية، والتي تعني أن لكل مواطن الحق في تولي الوظائف العمومية شريطة أن يتوفر فيه كل ما يتطلبه القانون من شروط ومؤهلات، وبالتالي فالشروط والمؤهلات تعتبر بمفهوم آخر ترجمة لمبدأ الكفاءة أو الصلاحية بشغل الوظائف العمومية [1].

كما أن هذا المبدأ حتى وإن لم يتم النص عليه في الدستور فإن هذا لا يعني إهماله لأنه أصبح اليوم مبدأ عاما يطبق دون الحاجة الى النص عليه صراحة شأنه شأن المبادئ القانونية العامة الأخرى[2].

للقوانين المنظمة للوظيفة العمومية: يتم تحديد مبدأ الكفاءة في التوظيف عبر المسابقات وهو ما تأخذ به أغلب المؤسسات بهدف ضمان مترشحين الأكفاء لتولي الوظيفة وهذا لتحسين جودة المرافق العمومية والجهاز الإداري،حيث تعتمد الجزائر على أسلوب المسابقات الأساسية المنظمة للوظيفة العامة[3]،وقد جاءت في بداية الأمر 133/66 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، تنص المادة 26 منه على أن تعيين موظفين يتم تبعا لإحدى الكيفيتين أو الكيفيتين معا وهما:

- ✓ المسابقة عن طريق الإختبارات.
- ✓ المسابقة عن طريق الشهادات[4].

[1] شمس الدين بشير الشريف، الجدار في تقلد الوظائف العمومية بين النظري و التطبيقي، المرجع السابق، ص 27.

[2] شمس الدين بشير الشريف، المرجع نفسه ،ص26.

[3] بوسطيلة عبد القادر ،بنقانة صفاء، رقمنة قطاع الوظيف العمومي واثرةعلي عمليات التوظيف! مذكرة ماستر، تخصص قانون عام إقتصادي، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ،2022-2023 ص31.

[4] المادة 26 من الأمر 66/133 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية (ملغى).

وبعده نجد المرسوم الرئاسي59/85 المتضمن القانون الأساسي النموذجي لعمال المؤسسات والإدارات العمومية، المادة 34 منه يجري توظيف حسب كيفية واحدة أو عدة كيفيات مما يأتي:

- ✓ المسابقة على أساس الإختبارات.
- ✓ المسابقة على أساس الشهادات.
- ✓ الإمتحان أو الإختبارات المهنية[1].

ومنه يمثل النظام القائم على المسابقة هو الوسيلة المثالية لتولي المناصب أو الوظائف بإعتبار أن الكفاءة تبرز مدى قدرة الشخص لشغل هذا المنصب القائم على التنافس بين المترشحين، وفي مرحلة متقدمة أصدر المشرع جزائري الأمر 03/06 مؤرخ في 15 يوليو 2006 وهو ثاني تشريع نظم الوظيفة العمومية في الجزائر، وفيه نظم المشرع الطريق أو الكيفية التي تتم بها عملية التوظيف،وفي هذا الإطار نصت المادة 80 منه على الاتي[2]:

يتم الإلتحاق بالوظيفة العمومية عن طريق:

- ✓ المسابقة على أساس الإختبارات.
- ✓ المسابقة على أساس الشهادات بالنسبة لبعض الاسلاك الموظفين.
- ✓ الفحص المهني[3].

كأصل عام يجب على الإدارة أن تحرص على السعي لإستقطاب أفضل المترشحين الذين يتمتعون بكفاءه في مجال معين وتوظيفهم على هذا الأساس، فالتوظيف القائم على أساس الكفاءات سيمكن المؤسسة من أن تكون مرنة وقادرة على مواكبة التغيرات السريعة التي تواجهها، ومن ثمة تحقيق إستراتيجياتها وأهدافها، لذا لابد أن تختار المورد البشري القادر على

[1] المادة 34 من المرسوم54/85 المتضمن القانون الأساسي لعمال المؤسسات الإدارات العمومية.

[2] بلورنة احسن، الوظيفة العمومية في التشريع الجزائري بين النظري و التطبيقي، المرجع السابق، ص81.

[3] المادة 80 من الأمر 03/06المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية.

الأداء والتكيف في بيئة الأعمال المتغيره من خلال قيامه بمهام متنوعة وتحمله لمسؤوليات جديده وذلك بحسب ما تتطلبه الضرورة وما يحدث من المتغيرات في البيئة المحيطة[1].

لذا غالبا ما يتم إستخدام مجموعة من الطرق والأساليب التي تمثل خطوات تحضيرية لعملية إختيار هذا الأخير مهمة جدا حيث يتم من خلالها البحث عن الكفاءات التميزية في كل مترشح، بإستخدام مختلف الإختبارات والمقابلات بهدف التنبؤ بنسبة نجاح كل مترشح في الوظيفة الشاغره تشير إلى أن الأساليب المعتمدة للكشف عن الكفاءات المترشحين وطرق تطبيقها تختلف من وظيفة إلى أخرى ومن مستوى إلى أخر في الإدارات أو المؤسسات العمومية ومن بلد لأخر حتى وإن كانت وظيفتها العمومية تعتمد على نفس البنية.[2]

الفرع الثاني: الرقمنة والتوظيف.

إن عملية التوظيف وشغل مناصب عمل ورحلة البحث عنها اليوم تختلف عن ما كانت عليه سابقاإالتي تعتمد على اجراءات نوعا ما صعبة على البعض، لذا اليوم في ظل التوجهات الرقمية أو إستعمال الرقمنة في نظام الإدارات أصبحت رحلة الشخص في البحث عن وظيفة أمر سهل وتخفيف عناء البحث بالنسبه له، وبالنسبة للمؤسسات التي تسعى لإيجاد موظفين عن طريق نظام التوظيف الرقمي أو الالكتروني والذي يعني بدوره إيجاد موظفين ذو كفاءة وإستقطابهم للعمل في هذه المؤسسات بإستعمال التكنولوجيا.

تمثل تقنيات الحكومة الإلكترونية القائمة على تكنولوجيا المعلومات والإتصال محورا رئيسيا في إدارة الموارد البشريهة فهي تساعد من خلال أنظمتها المعلوماتية على تحسين وإدارة عملية التوظيف التي تمثل جوهر وظائف إدارة الموارد البشرية بتحويلها من حالة التقليدية الى الحالة الالكترونية[3].

---

[1] علي عبد الله، بوطويل رقية، التوجه نحو التوظيف القائم على اساس الكفاءات في الوظيفة العمومية،دراسة ممارسات دولية، المجلة الجزائرية للعلوم الإجتماعية و الإنسانية، مجلة سداسية محكمة ،جامعة الجزائر 3 العدد 5 ديسمبر 2015 ص 14.

[2] بوطويل رقية ،التوجه نحو إختيار القائم على أساس الكفاءات للتوظيف في الوظيفة العمومية، مجلة المؤسسة، العدد 4. 2014 ص156.

[3] خيرة بن يمينة ،زادي أحمد، دور الرقمنة و الإدارة الإلكترونية في تثمين إدارة الموارد البشرية، مجلة التعليم عن بعد و التعليم المفتوح، إتحاد الجامعات العربية بالتعاون مع جامعة بني سويق، مجلد 7 العدد 12 ماي 2019 ص88.

أولا: تعريف التوظيف الإلكتروني.

التوظيف الإلكتروني أو التوظيف الرقمي هو ممارسة وإستخدام شبكة الأنترنت للبحث عن العمال وجذب الموارد البشرية وإجراء مقابلات تعيين وتقييم الموظفين الجدد، فيمكن من جذب أكبر عدد من الموظفين المحتملين ويوسع من عمليه الإختيار وهو بشكل شامل إستخدام التكنولوجيا المعلومات والإتصالات بما فيها الإنترنت وإجراءات توفير الموارد البشرية اللازمة[1].

ويعرف بأنه إستخدام الأنترنت وتقنيات الحديثة لإنهاء كافة الإجراءات المتعلقة بالتوظيف بدءا من الإعلان عن الوظائف ومرورا بتعبئة نماذج طلب التوظيف ومتابعة الطلب الإلكترونيا من قبل المتقدم والإستعلام عنه و إجراء المفاضلة إلكترونيا بين المتقدمين،وإنتهاء بإعلان نتائج في الموقع[2].

ففي هذا الإطار الخاص بالتوظيف عن طريق الرقمنة يمكن القول أن للرقمنة لها فضل كبير في تسهيل العديد من الإجراءات على الباحث عن الوظيفة وعلى المؤسسات التي تبحث عن الموظفين على حد سواء والمساهمة في رفع من كفاءتها وفعاليتها في هذا الجانب وبإستخدام نظام الرقمي.

ثانيا: مزايا توظيف الالكتروني(الرقمي).

توفر الرقمنة في مجال التوظيف العديد من المزايا والمتمثله في:

- ✓ إختصار الوقت في التوظيف،يسمح التوظيف الرقمي بالتفاعل المباشر وبإستمرار عملية البحث والتوظيف على مدار الساعة وطوال الأسبوع[3].
- ✓ إنخفاض تكلفة الإعلان عن الوظائف الشاغرة، فإستخدام الموقع الإكتروني للمؤسسة للحصول على موظفين أقل تكلفة بنسبة كبيرة عن الإعلان في وسائل الإعلان التقليدية[1].

[1] خيرة بن يمينة، زادي أحمد، المرجع نفسه، ص 88.

[2] مكيري مالية،إستخدامات مواقع التوظيف الإلكتروني في الجزائر و ودورها في تقليص نسبة البطالة، دراسة استطلاعية على عينة من شباب الجزائر العاصمة،مجلة جزائرية سداسية صادرة عن مخبر البحث.Lancom net ، العدد 2 2015،ص107.

[3] مكيري مالية ،المرجع نفسه ،ص109.

- ✓ يفتح المجال للمبادرة تقع عملية التوظيف تحت سيطرة صاحب العمل أو المسؤول التوظيف التامة خلال التوظيف عبر الإنترنت إذ يستطيع الإتصال مباشرة بالباحثين عن العمل المؤهلين ولا تتطلب هذه العملية وسيط ليبحث ويغربل ويقيم ويختار الأشخاص الذين يتمتعون بالمؤهلات المطلوبة، كون مسؤول التوظيف أو صاحب العمل هو الوحيد الذي يدير عمليه التوظيف فإن ذلك يكسبه معرفة مميزة عن طبيعة هذه الوظيفة، كما بإمكانه ضمان إيجاده للشخص الأكثر تأهيلا والأنسب للوظيفة على المدى البعيد[2].
- ✓ المحافظة على السرية، توفر مواقع التوظيف إمكانية الحفاظ على السرية لكل من أصحاب العمل والباحثين عن عمل[3].
- ✓ يفتح المجال لبناء قاعدة بيانات مرجعية، يستطيع أصحاب العمل حفظ السير الذاتية المتميزة التي حصلوا عليها من خلال عملية البحث التي أجريت لبناء قاعدة بيانات خاصة بهم تضم أصحاب أفضل الكفاءات الذين تمت غربلة سيرتهم الذاتية بهدف أي إستخدام مستقبلي[4].

ومن خلال هذه النقاط أو العناصر يوفر التوظيف الرقمي عن طريق التكنولوجيا أحد العوامل التي لم تكن موجودة سابقا وهو عامل السرعة في إنجاز هذا العمل إلى جانب التخفيف من التكلفة الإجراءات.

كما أن الرقمنة تشكل عملية هامة في إجراءات التوظيف لها توفره للمترشح من سهولة الإعلام بوفرة الوظائف والتسجيل للترشح وكذا تلقي النتائج المسابقات لتوفيرها الوقت والجهد في

---

[1] مكيري مالية ،المرجع نفسه ،ص 110.

[2] بونيف محمد لمين، مرزقلال إبراهيم، خدمة التوظيف الإلكتروني في مجال علم المكتبات من خلال مواقع الويب، الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للوظيفة العمومية نموذجا ،مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السيسيولوجية و التنمية الإدارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، المجلد 2، العدد 2 2019. ص 60.

[3] مكيري مالية، المرجع السابق ،ص 110.

[4] ودان بو عبد الله، م كان محمد بشير، واقع المعالجة الإلكترونية لعملية التوظيف في الجزائر(التوظيف الإلكتروني)، مجلة دفاتر بوادكس! العدد 3, ماي 2015,ص 216.

التنقل،كما لا ننسى فعاليتها بالنسبة للمؤسسات المعنية بالتوظيف فهي توفر لهم قاعدة بيانات مفصلة لما يحتويه المترشح من مؤهلات وكفاءات يسهل تحليلها رقميا بعد عملية الترشح من خلال الوصول إلى ملفه المخزن في قاعدة بيانات المترشحين زيادة على معالجة البيانات وتنقيصها وترتيبها حسب المعايير المتفق عليها لتحديد المترشح الأجدر بالوظيفة من خلال إدراج جداول تجنب سوء إستغلالها والتلاعب بمحتوياتها[1].

ويتجلى أثر الرقمنة في الكفاءة في المسابقات على أساس الترشح لإمكانية الحد من التدخل البشري في تحديد وترك تحليل النتائج[2].

وعليه فإن إدارة الموارد البشرية في أية منظمة لها أهميه كبيرة لإنها تدير أهم وأغلى الأصول في المنظمة ترتبط إدارة الموارد البشرية بجميع الوظائف الإدارية المتعلقة بالتخطيط لتوظيف الموارد البشرية في المنظمة وإختيارها وتطويرها وإستخدامها ومكافأتها، فالمورد البشري هو العنصر الحاسم للتحول إلى الإدارة الإلكترونية[3].

وإن عملية إستقطاب وجذب الموظفين ذو كفاءة من قبل الإدارات أو المؤسسات لشغل المناصب عبر نظام الرقمنة لا يخص أو يقتصر على هذه الفئة فقط، وإنما يتطلب تأهيل العاملين وتدريبهم على إستخدام الوسائل الإلكترونية في إنجازهم لأعمالهم، ما يستوجب إستشارة أو توظيف المتخصصين، بالإضافة إلى عقد دورات تدريبية متخصصة لعدد من العاملين ومن ثم يمكن إعادة تأهيل الأخرين وهم على رأس عملهم[4].

[1] بوسطيلة عبد القادر ،بنقانة صفاء. رقمنة قطاع الوظيف العمومي واثرةعلي عمليات التوظيف ،المرجع السابق ،ص 33.

[2] بوسطيلة عبد القادر ،بنقانة صفاء ،المرجع نفسه ،ص 33

[3] محمود إبراهيم ملحم، الحكومة الإلكترونية و دورها في تدعيم جودة أداء الخدمة العامة،المجلة الأكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة، المجلد 3, العدد 3, سبتمبر 2023, ص 81.

[4] محمود إبراهيم ملحم، المرجع نفسه، ص 81.

المطلب الثاني: تعزيز الشفافية في التوظيف.

من أبرز المداخل الإدارية التي يمكنها التعامل مع تلك المتغيرات وإحداث التطوير في المؤسسات مدخل الشفافية الإدارية، يمكن أن يسهم في تنمية وتطوير المؤسسات والوصول إلى بناء سليم قادر على مواجهة التحديات الجيدة والتغيرات المحيطة.

الفرع الأول: تعريف الشفافية وأهميتها.

أولا: تعريف الشفافية.

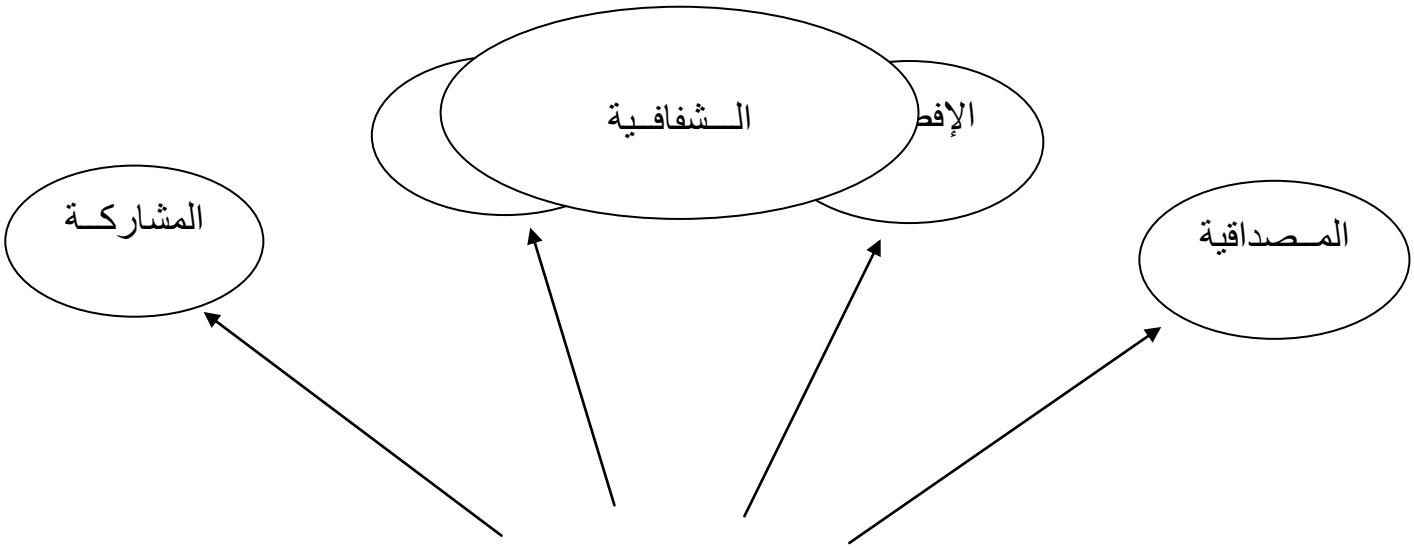
تعني الشفافية ضرورة وضوح إدارة الدولة من قبل القائمين عليها بمختلف مستوياتهم فيما يخص إجراءات تقديم الخدمات، والإفصاح عن الشروط والمعايير وآليات الحصول على هذه الخدمات بشكل علني ومتساوي للمواطنين جميعهم، وكذلك القرارات الحكومية المتعلقة بإدارة أي جانب من الجوانب العامة مثل السياسات العامة المتابعة والسياسات المالية العامة وحسابات القطاع العام، وبكلمات أخرى فإن الشفافية عكس السرية، فالسرية تعني إخفاء الأفعال عمدا بينما تعني الشفافية الإفصاح عن هذه الأفعال وينطبق ذلك على أعمال الحكومة جميعها بوزاراتها المختلفة، كما ينطبق على أعمال المؤسسات الخاصة التي يتضمن عملها تأثيرا على مصلحة الجمهور والمؤسسات غير الحكومية (الأهلية)[1].

[1] بلال البرغوثي، عزمي الشعبي، النزاهة و الشفافية و المسائلة في مواجهة الفساد، الطبعة 4, كولاج للإنتاج الفني، القدس، 2016, ص 60.

وقد عرفت الشفافية على أنها:الوضوح التام في إتخاذ القرارات ورسم الخطط والسياسات وعرضها على الجهات المعنية بمراقبة أداء الحكومة نيابة عن الشعب وخضوع الممارسات الإدارية والسياسية[1].

وتعني كذلك أن تعمل الإدارة العامة في بيت من زجاج كل ما به مكشوف للعاملين والجمهور وتتضمن الأنظمة التي تعمل من خلالها الإدارة والوسائل اللازمة التي تكفل العلم والمعرفة للكافة بحقيقة أنشطاتها وأعمالها بالإفصاح والعلانية والوضوح وبالتالي القدرة على مسائلتها ومحاسبتها[2]. ويمكن القول أن جميع التعريفات ترتبط بجوهر واحد يتلخص في أربع كلمات هي المصداقية والإفصاح والوضوح والمشاركة.

الشكل (1)جوهر الشفافية[3]



[1] صليحة حدوش ،دور رقمنة إلادارة المحلية في إضفاء الشفافية وتعزيزها في الجزائر، مجلة صوت القانون، المجلد 7, لعدد 3, 2021.ص 1165.

[2] فارس بن علوش، دور الشفافية و المسائلة في الخد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية، اطروحة دكتوراه الفلسفة. في العلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2016, ص 15.

[3] أبو كريم أحمد فتحي،الشفافية و القيادة في الإدارة، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008, ص 32.

ثانيا:أهمية الشفافية.

1- توفير النجاح والإستمرارية لأي جهة تريد مكافحة الفساد بكل أشكاله وخاصة أن وجود الأنظمة يعتبر من الأشياء المهمة، غير أن عدم وضوح أحكام وبنود هذه الأنظمة يؤدي إلى ظهور بعض أشكال الفساد الإداري،لذلك فإنه من أجل مكافحة الفساد لابد من وجود الشفافية الإدارية.

2- تؤدي الشفافية إلى تعزيز الثقة بين الأفراد والمؤسسات حيث تتيح للجميع فهم كيفية سير الأمور وإتخاذ القرارات كما أنها تضمن إتباع ممارسات توظيف عادلة ومتساوية مما يقلل من التمييز ويضمن فرص متساوية للجميع.

3- تسهيل جذب الإستثمارات وتشجيعها ذلك أن إنعدام الشفافية في الأنظمة والقوانين وفي الممارسات الإدارية له آثار سلبية على الإستثمارات من حيث إعاقة وعرقلة المشاريع، فتعقيد الإجراءات وعدم وضوح الأنشطة والتشريعات يترتب عليه تراجع الإستثمارات بدلا من تشجيعها لأنها أداة رئيسية في تحقيق التنمية الإدارية لذلك لابد من الشفافية لتسهيل جذب الإستثمارات وتشجيعها[1].

4- تحقيق الديمقراطية والمسائلة وضمان نجاحها.

5- إقرار الشفافية الإدارية يترتب عليه توفير الوقت وتكاليف والجهد، وتجنب العشوائية والخوض في تقديم الأعمال، كما يؤدي إلى تطوير وظائف الوحدات الإدارية المتخصصة وتحويلها إلى فرق عمل تقوم بأداء وظائفها بشكل أوضح وأكثر شفافية.

6- تساهم الشفافية الإدارية في بقاء خطط التطوير والتغيير حيث يواجه قادة المنظمات العديد من التحديات التي تقاوم مساعيهم في إحداث التغيير المنشود ولضمان مشاركة العاملين ينبغي إقناعهم بمضامين التغيير ودواعيه، ولهذا فإن الإدارة التي تتبنى مبدأ الشفافية وتعلن عن سياستها تكون بذلك قد قلصت من الطاقات السلبية التي يبذلها العاملون في مقاومة التغيير.

[1] موسى اللوزي، التنمية الإدارية، دار وائل للطباعة، الطبعة الثانية، 2002, ص 145- 146.

7- تحارب الشفافية الفساد بكاف صوره وأشكاله، حيث أن شفافية التشريعات وعدم قابليتها للتأويل يساعد في منع الإنحراف، ويحد من إمكانية إختراقها، كما أن شفافية التشريعات تساعد في إزالة المعوقات وتبسيط الإجراءات الأمر الذي يمكن من زيادة الكفاءة الفعالية[1].

8- يساعد الوضوح والشفافية في العمل الإداري جهه الإدارة في تكوين قاعدة بيانات ومعلومات تكون بمثابة ذاكرة ومرجع لها يضمن خلاصة التجارب السابقة تستطيع من خلال الرجوع اليها للوصول إلى أفضل الحلول لما يواجهها من مواقف مما يحقق للإدارة أهدافها بسهولة ويسر وفعالية، فهي إذا ضرورة لرفع كفاءة الجهاز الحكومي في الدولة، وتحسين أدائه وتفعيل مشاركة المواطنين مع الحكومة بإعتبارهم أصحاب حق، أي تقوية مفهوم السلطة العامة على أساس من الإقتناع والتفاهم المشترك بينها وبين الأفراد، الشفافية والثقة مترابطان دائما فبدون الشفافية الشعب لا يصدق ما يقوله قادته فالكثير من الشعب إعتاد على الشعور بأن الحكومة تخفي أشياء عنهم مما يولد لديهم الشعور بعدم الثقة تجاه حكومتهم[2].

9- تعزز الشفافية الإدارية الرقابة الذاتية حيث يتمتع الأفراد العاملون في التنظيمات الإدارية المطبقة لمفهوم الشفافية بإستقلالية أكثر أثناء قيامهم بواجباتهم الوظيفية، فكل شيء واضح لدى العاملين ولديهم من الصلاحيات ما يكفي لإتخاذ القرارات الخاصة بنظام عملهم ضمن قواعد العمل وأنظمته وهذا يعزز الرقابة الذاتية بدلا من الرقابة الإدارية المستمرة[3].

10- كما تكمن أهميتها في علانية القرارات، فالقرارات السرية لا يمكن أن تناقش الأعمال الخفية لا يمكن المسائلة عنها، وحجب المعلومات عن المهتمين يعمل على تعطيل المشاركة والتي بدونها يصعب الوصول إلى حلول تتسم بالإستقامة والوسطية، كما تكمن أهميتها في أنها توجد قناة مفتوحة للإتصال بين المواطنين وأصحاب المصالح والمسؤولين، وهذا من شأنه أن

[1] نعيمة محمد حرب، واقع الشفافية الإدارية و متطلبات تطبيقاتها في الجامعة الفلسطينية، بقطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة،2010-2011 ، ص 13-14.

[2] فارس بن علوش ،دور الشفافية و المسائلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية، ،المرجع السابق ،ص 15.

[3] نعيمة محمد حرب، واقع الشفافية الإدارية و متطلبات تطبيقاتها في الجامعة الفلسطينية. المرجع السابق. ص 13.

يكشف عن مختلف الأنظمة والقوانين والتعليمات والإجراءات والقرارات والمعايير والآليات بشكل عام، للإقرار عمليا بالمسائلة والمحاسبة في حالة عدم احترامها[1].

11- تؤدي شفافية إلى تقليل الغموض والضبابية عن التشريعات والعمل الإداري وتلبية حقوق العامة في المعرفة من خلال مشاركتهم في المعلومات، وتسهيل عملية تقييم الأداء.

12- تساعد الشفافية على بناء الثقة بين أصحاب المصلحة، عندما يتحلى الأفراد والمنظمات بشفافية فإن ذلك يغرس الثقة في نزاهتهم ومصداقيتهم، تعد هذه الثقة أمرا بالغ الأهمية للحفاظ على العلاقات وتعاون الصحي سواءا كان ذلك بين الموظفين أو أصحاب العمل أو الشركات وعملائهم[2].

ثالثا: متطلبات الشفافية.

كما أن تطبيق الشفافية يحتاج إلى حزمة من المتطلبات ومن أهمها[3]:

1- توفر الديمقراطية في المجتمع.

2- الوضوح وعدم الغموض في الأنظمه والقوانين والإجراءات وإعلانها للمواطنين والموظفين.

3- نشر الوعي لدى الموظفين والمواطنين وتعريفهم بحقوقهم وواجباتهم.

4- التنسيق المستمر بين الأجهزة المعنية بالقوى البشرية والتطوير الإداري.

5- التعيين في الوظائف على أساس الكفاءة المطلقة.

6- تعزيز دور أجهزة الرقابة المالية والإدارية.

7- تطبيق الحكومة الإلكترونية.

8- مشاركة المجتمع المدني مكافحة الفساد والقيام بالصلح.

9- تبسيط إجراءات العمل وتطوير قدرات موظفي الجهاز الحكومي.

10- حرية وسائل الإعلام والمنظمات المجتمع المدني.

---

[1] هرون بوالفول ،جمال بوزيان رحماني، دور الشفافية و المسائلة في تحسين أداء الأجهزة الإدارية ،الإدارات العمومية الجزائرية ،مجلة الدراسات المالية و محاسبة الإدارية، المجلد 4، العدد 1، 2017، ص 543.

[2] Https://fastercapitl.com>mawdoo3 أهمية الشفافية و المسائلة 2010.

[3] كاوه محمد فرج قرداغي ،أثر الشفافية و المسائلة على لإصلاح الإداري، أربيل، منظمة كيدو، 2011, ص 4.

الفرع الثاني: دور الرقمنة في تعزيز الشفافية.

لقد تبنت الجزائر مشروع الجزائر الإلكترونية بالتعاون والذي يعكس مدى إهتمام الحكومة الجزائرية بضرورة عصرنة القطاع الحكومي، وما تمليه عليه الحاجة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتكنولوجية التي مست أغلب الدول المتقدمة[1].

بالتعاون مع وزارة البريد والتكنولوجيات الإعلام والإتصال مشروع الجزائر الإلكترونية 2013/2008 بعد التشاور بخصوصه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الإقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط مجال في العلوم التكنولوجيات المعلومات والإتصالات من بين أهداف هذا المشروع[2]:

سرعة إنجاز الخدمة العمومية حيث أصبح تقديم الخدمات يتم في أقل وقت ممكن ولم يعد المواطن مضطرا للوقوف طوابير طويلة، إذ يكفيه فتح جهاز الحاسوب الآلي وهو جالس في منزله أو مكتبه لطلب الوثيقه المعنية أو الإستعلام على خدمة معينه فالإجابة الفورية تعطي نوع من الشفافية في أداء الأعمال ودقة في التوقيت مما يؤدي إلى تعزيز الثقة وتقدير للخدمات المقدمة خلال 24 ساعة.

الإتقان ووجودة الخدمات: تضمن الإدارة الرقمية الجودة في تقديم الخدمات بشكل يلبي حاجات ورغبات مستعملها، كما أن الإعتماد على البيئة الإلكترونية يوفر الكثير من الدقة والموضوعية في العمليات المختلفة داخل الإدارة وذلك من خلال الحد من الإجتهادات الشخصية والأخطاء المتكررة لكون تنفيذ الإجراءات يتم إلكترونيا مما ينتج عن تفادي الكثير من الأخطاء وتقليل حدوثها، ففي ظل إدارة تقليدية كثيرا ما يجد المواطنين أنفسهم ضحايا أخطاء كتابية وهفوات حملتها وثائقهم الإدارية التي يغفل عنها موظفون الإدارة المحلية خلال تحريرهم لوثائق المواطنين كشهادات الميلاد وعقود الزواج وغيرها[3].

---

[1] جارة صونيا، جارة حنان، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء المرفق العمومي في الجزائر، مذكرة ماستر ،تخصص قانون إداري ،جامعة عبد الرحمن ميرة ،بجاية ،2019 _2020, ص 44.

[2] جارة صونيا، جارة حنان، المرجع نفسه ،ص 44-45.

[3] صليحة حدوش ، دور الرقمنة الإدارة المحلية في إضفاء الشفافية و تعزيزها في الجزائر، المرجع السابق ،ص 1173.

تقليص التكاليف: تتكبد الخزينة العمومية الكثير من النفقات لتلبية حاجات الإدارة المحلية المتمثلة في تزويد مختلف مصالحها باللوازم من الأوراق والأدوات المكتبية، حيث كشفت الإحصائيات أن نفقات بلدية من بلدية الوطن فيما يتعلق باللوازم المكتبية من أقلام وأوراق وغيرها قدرت بحوالي 300 مليون سنتيم[1].

المبحث الثاني: دور الرقمنة في رفع جودة الخدمات العمومية.

إن اللجوء إلى رقمنة المعاملات الإدارية والعمل بلأسلوب الإلكتروني من شأنه تحقيق إضافة نوعية في مجال الخدمات العمومية، والتي تقوم على أساس إعتماد الرقمنة، فتطبيق الرقمنة في هذا الجانب يتيح العديد من المزايا المتمثلة في توفير الخدمات العمومية بكل سرعة وفعالية ونجاعة وشفافية ووضوح تام خلال كل مرحلة من مراحل إعدادها، بالمقابل تساهم الرقمنة في تفعيل جهاز الرقابة الإلكترونية على الأعمال وعلى الموظفين على حد سواء، بكل سهولة وسلاسة والنظر إلى مدى مطابقة الأعمال للمشروعية والقانون في كل وقت وبإستمرار وبشكل دوري، سعيا منها إلى تحقيق الفعالية والحرص على الرفع وتحسين من مستوى الخدمات ومطابقتها للجوده والشروط المطلوبة.

المطلب الاول: الرقابة على الخدمات العمومية.

تسعى المنظمات على إختلاف أنشيطاتها سواء كانت تعمل في القطاع العام أو في القطاع الخاص إلى ضبط ورقابة عملياتها وأنشطاتها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المرسومة، وإن الوصول الى نظام رقابي فعال يتطلب بإستخدام كافة الوسائل والأدوات التي تجعل هذا النظام قادرا على تحقيق المهام المناطة به حيث تتنوع الوسائل والأدوات الرقابية التي تستخدم في أنشطة المنظمات وعمليتها[2].

[1] دومة يمينة، ولد ناجم محمد،أهمية الرقمنة في شفافية سياسة التوظيف في القطاع الإقتصادي، مذكرة ماستر، شعبة العلوم المالية و المحاسبة، تخصص تدقيق ومراقبة التسير، جامعة أدرار، 2021-2022، ص22.

[2] أحمد سرحان، ياسر مناع العدوان، أثر الرقابة الإلكترونية على مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية، مجلة جرش للبحوث و الدراسات، المجلد 21 العدد 1، 2020 ،ص 322.

كما تختلف الغاية من إستخدام هذه الوسائل فبعضها يستخدم للحكم على أداء العاملين والبعض الآخر يستخدم للحكم على أداء المنظمة ككل، مع الأخذ بعين الإعتبار الخصائص التي تتصف بها هذه الوسائل من بساطة وسهولة وقد يتصف بعضها بتعقيد، وعلى الرغم من هذا الإختلاف والتنوع إلا أن جميع الوسائل والأدوات الرقابية تتشارك تحقيق ذات الأهداف والمتمثلة بالكشف عن أية أخطاء أو إنحرافات في أداء العاملين المخطط لغاية إتخاذ الإجراءات الصحيحة اللازمة بالوقت المناسب، إضافه إلى التأكد من مدى التقيد بالقوانين والسياسات الموضوعية[1].

الفرع الأول: الرقابة الرقمية (الالكترونية).

أولا: تعريف الرقابة الإلكترونية.

تعرف الرقابة وشكلها التقليدي بأنها متابعة العمل وقياس الأداء والإنجاز الفعلي له، ومقارنة بما هو مخطط بإستخدام معايير رقابية بحيث تتحدد الإنجازات الإيجابية التي يجب تدعيمها والإنحرافات السلبية التي يجب معالجتها مستقبلا، وبالتالي تحقيق الأهداف المسطرة[2].

أما الرقابة الإلكترونية فتعرف بأنها" توظيف التقنية الحديثة في إنشاء نظام رقابي متكامل على أجهزة الحاسب الألي، وذلك لممارسة العملية الرقابية لتحقيق الأهداف والنتائج المرجوة بأقل وقت وجهد وتكلفة وبدقة عالية[3].

وعرفت أيضا بأنها إستخدام التكنولوجيا لمراقبة أداء الموظف والإشراف عليه وتقسيمه بشكل مباشر، وتتم الرقابة الإلكترونية وفق أساليب متعددة منها مراقبة المكالمات الهاتفية ومراقبة الموظفين بأجهزة الفيديو ومسح البريد الإلكتروني وتتبع إستخدام الإنترنت[4] أما إجرائيا فتعرف

[1] أحمد سرحان، ياسر مناع العدوان، المرجع نفسه، ص 322.

[2] خلاف وردة، دور الرقابة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري، المجلة الجزائرية للدراسات التاريخية و القانونية، المجلد 6،العدد 3، 2021،ص 60.

[3] أحمد حسين سفر أل طلحان، الرقابة الإلكترونية و عوامل نجاحها من وجهة نظر العاملين في جوازات محافظة جدة، المجلة العربية للدراسات الأمنية، المجلد 36، العدد 1، ص 62.

[4] خلاف وردة ,الرقابة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري ,مرجع سابق ,ص 60.

بأنها إستخدام التقنية الحديثة في عملية الرقابة على أداء الموظفين لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية، وأن كل شيء يسير وفق المخطط له مسبقا[1].

الرقابة الإلكترونية تعرف على أنها إستخدام التكنولوجيا لمراقبة أداء الموظف والإشراف عليه وتقييمه بشكل مباشر، وقد إمتازت الرقابة الإلكترونية عن الرقابة التقليدية بأنها أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولا بأول وبالوقت الحقيقي، وإطلاع الإدارة عليها مما يمكنها من التعرف على الخلل قبل وخلال التنفيذ إتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة، تحديد الإنحرافات بوقت حدوثها، وتوفر الرقابة الإلكترونية ايضا إستخداما فعالا لأنظمة المعلومات وتوفير قاعده معلومات عن أداء والأنشطة لتكون جاهزة عند حاجة الإداره العليا لإتخاذ قرار معين[2].

إستنادا للتعاريف السابقة يتضح أن الرقابة الإلكترونية التي تنتهجها مختلف الإدارات والمؤسسات اليوم، لها قدرة كبيرة على تسهيل هذه العملية مقارنة بما كانت عليه سابقا والتي تتم بالإعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة والتقنيات المتطورة، في الرقمنة أن لها دور كبير في تسهيل وتبسيط من إجراءات الرقابة على الموظفين وعلى الأعمال المنجزة في وقت قصير وبشكل دوري ومستمر ومعرفة مدى مطابقة الأعمال للمشروعية والقانون وعلى الأهداف المراد تحقيقها، بإعتبار أن الرقابة بالمفهوم العام تعتبر جزء مهم لعمل الأجهزة الإدارية وتضمن إستمراريتها.

كأصل عام فإن الرقابة التقليدية لا تختلف كثيرا عن الرقابة الرقمية، من ناحية الغاية فكلاهما يتشاركان فيها ولا نقاش في ذلك، إلى أن الإختلاف الجوهري بينهما يكمن في الوسائل المعتمدة في أداء هذه العملية.

وعليه فإن مفهوم الرقابة الرقمية يأخذ ثلاثة أبعاد هي:

[1] أحمد حسين آل طلحان ،كمال طاهر خوالدي , أثر الرقابة الإلكترونية على أداء الموظفين ،مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية و القانونية , المجلد 02 العدد10 يوليو 2018 ،ص73.

[2] إبراهيم رياح المدهون , دور الرقابة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين و الحد من الفساد الإداري .

البعد الاول: يتصل بالمراقبة والمراجعة وتصحيح الأخطاء وكشف الإنحرافات بصورة مستمرة بغية تحسين كفاءة الأداء وخفض التكاليف.

البعد الثاني: يخص حماية النظام من كل الأشكال التخريب والإختراق والإستخدام الغير شرعي والنفاذ الغير مخول إلى قواعد بيانات والمعطيات،بالإضافة إلى جرائم الحاسوب والإنترنت.

البعد الثالث: يتصل بتقسيم أنشطة وعمليات نظام الرقابة الإلكترونية وتحليل النتائج التكاليف من منظور شامل ومتكامل[1].

ثانيا: خصائص الرقابة الرقمية (الإلكترونية).

تتميز الرقابة الرقمية بجملة من الخصائص المكون لها والمتمثله في:

- ✓ إمكانيه العمل عن بعد فالمراقب أو المفتش يمكن أن يؤدي عمله من أي مكان وبأي وقت دون الحاجه للحضور إلى موقع العمل[2].
- ✓ إمتلاك قاعدة بيانات تحتوي على معلومات عن أداء أنشطة الهيئات الإدارية تكون جاهزة عند الحاجة لها[3].
- ✓ تعزيز مبدأ المحاسبة والمسائلة الإدارية[4].
- ✓ الإعتماد على وسائل تقنية تقدم معلومات كافية وسريعة عن الأداء الفعلي للأفراد والمنظمات على حد سواء، إلى جانب تقديم المعلومات المهمة من خلال تقارير مختصرة ودورية تقف على الأخطاء وتصحيحها في وقت مبكر[5].
- ✓ الإعتماد على البرامج الرقابية في تحديد الإنحرافات السلوكية وذلك من خلال التنبيهات الإلكترونية[1].

---

[1] سراي حورية ،خرسي إلهام , الرقابة الإدارية كآلية مكملة لتفعيل جودة خدمات المرفق العمومي ،مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية و السياسية , المجلد 7 ،العدد 1 ،جوان 2022 ،ص 1502.

[2] سراي حورية , خرشي إلهام , المرجع نفسه , ص 1503.

[3] سراي حورية , خرشي إلهام , المرجع نفسه ،ص 1503

[4] خلاف وردة , دور الرقابة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري , مرجع سابق ،ص 61.

[5] خلاف وردة ،مرجع نفسه ،ص 62.

- ✓ القضاء على البيروقراطية بين الأجهزة الرقابية[2].
- ✓ القدرة على تحقيق وتوفير الوقت مقابل شمولية النتائج مقارنة بالنظام اليدوي[3].
- ✓ الترابط والتنسيق بين الإدارات مما يزيد من كفاءة العمل[4].
- ✓ تساعد على إنخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المؤسسة إلى حد كبير من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجأت والأزمات وأعمال المؤسسة[5].

ثالثا: أهمية الرقابة الرقمية.

تظهر أهمية هذه الرقابة من خلال ما توفره من دقة البيانات والمعلومات بحيث تساهم في تحديد الإنحراف وتجاوز بسهولة وفي نفس الوقت تتيح إمكانية إتخاذ القرار المناسب، والوقوف على مدى إستقامة ونزاهة موظفين والعاملين والتأكد من قيامهم بأعمالهم بكل أمانة ومصداقية وبالتالي تعزز الشفافية والحد من الفساد الإداري والمالي، كما أنها تكرس مبدأ المشروعية من خلال إلتزام الهيئات الإدارية على إحترام هذا المبدأ في جميع أعمالها وتصرفاتها، فالكشف المبكر عن الإنحراف والخطأ والتجاوز يساعد من تطوير الأداء الفردي وتنظيمي بالشكل الذي يساهم في تحسين سير النشاط المرفق العام بكفاءة وفعالية[6].

---

[1] ماجد أحمد محمد الصوالح الشيحي ، الحكومة الإلكترونية و آليات مكافحة الفساد الإداري، دولة الإمارات المتحدة ، المجلة القانونية ، مجلة علمية ،محكمة ، المجلد 15 ،العدد 5 ، فبراير 2023 ، ص 1331.

[2] ماجد أحمد محمد الصوالح الشيحي ،المرجع نفسه ، ص 1331.

[3] رحاب عبد المنعم أحمد محمود ، دور الرقابة الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات في التنظيمات ، المجلة العلمية للدراسات التجارية و البيئية ، المجلد 11، العدد 2 ، أكتوبر 2020 ، ص 237.

[4] ابراهيم رباح مدهون ،المرجع السابق.

[5] موسى عبد الناصر ،محمد قريشي ، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بموؤسسات التعليم العالي ، مجلة الباحث ، العدد 9 ،2011 ،ص 45.

[6] سراي حورية، المرجع السابق، ص 1504.

الفرع الثاني: الرقابة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمات العمومية.

تمثل الرقابة الالكترونية الوسيلة المثلى لضمان الشفافية ونزاهة الأعمال داخل المنظمة الإدارية في إطار المشروعية والحد من الفساد الإداري والوقوف على أداء العاملين، أجل تطوير وتحسين جودة الخدمات العمومية لتحقيق الصالح العام، وعليه يكمن دور الرقابة الإلكترونية في:

أولا:محاربة الفساد الإداري.

إن المشكلة في العمل الرقابي التقليدي هو مدى قدرته على توفير المعلومات للنشاط الذي تعمل على ممارسة النشاط الرقابي عليه، وعلى سبيل المثال يتطلب العمل الرقابي توفير آلاف من الوثائق ومراجعتها لتحديد الوثائق ذات العلاقة التي يمكن من خلالها تحديد الإنحراف أو الخلل في العمل وغيرها من مظاهر داخل الإدارة وإجراء العديد من أعمال التحري وإجراء المقابلات مع مختلف العاملين بالمستويات التنظيمية، وبالتالي يعني ذلك الحاجة إلى الموارد البشرية والمادية فضلا عن الوقت المطلوب دون تأكد من تحقيق نتائج مؤكدة ودقيقة[1].

إلا أن الرقابة الإلكترونية تهدف إلى إنتقال من العمل الرقابي إلى إستخدام المعلومات بأشكالها المختلفة في عملية الإطلاع على الوثائق والإتصالات اللازمة لممارسة النشاط الرقابي ومن أهمها شبكات الحاسب الآلي لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات وهذا ما سيفعل موضوع الشفافية للأجهزة التنفيذية وتصبح نشاطات لهذه الأجهزة الرقابية، وبالتالي سيفعل عملها في تحديد بؤر الفساد بمختلف أشكاله الإداري والمالي، إلى زيادة فاعلية أنظمة دعم القرار وتسهيل عمل الأجهزة الرقابية يؤدي بالتالي للقضاء على مكان الفساد وتوفير البيانات المعلومات من خلال قاعدة المعلومات وإمكانية الوصول إليها سيساعد بإزاله الغموض عن الكثير من القضايا[2].

---

[1] بورغداد فاتح ،دور الرقمنة في الحد من ظاهرة الفساد الإداري في الإدارة الجزائرية , مذكرة ماستر تخصص إدارة محلية قسم العلوم السياسية ،كلية الحقوق و العلوم السياسية , جامعة محمد بوضياف ،المسيلة , 2020 \2021 , ص41 .

[2] بورغداد فاتح , المرجع نفسه , ص 41 .

ويمكن المراقبين والمفتشين من مراجعة حالات الإنحراف في حال وقوعها وإتخاذ التدابير اللازمة لحلها ومعاقبة مرتكبيها، لا شك فيه أن الرقابة الإلكترونية تحقق إستخداما فعالا للأنظمة وشبكات المعلومات القائمة عن الأنترنت بكل ما يعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة آنية وإكتشاف الأخطاء والمخالفات[1].

ثانيا: تجسيد الشفافية.

تتحقق الشفافية من خلال الإتاحة الكاملة والمنصفة وبصفة متساوية لجميع المعلومات التي تربط بقرارات والإجراءات والخدمات العامة للجميع، ويكون ذلك للأفراد أو المؤسسات العامة أو الخاصة في التوقيت الذي يسمح بتساوي الفرص في مختلف التعاملات الإدارية، عليه فإن الرقابة الإلكترونية تساهم في تعزيز الشفافية والوضوح في العمل الإداري فهي تمكن من مراقبة حسن سير المعاملات الإدارية المطلوبة من طرف جميع الأطراف داخليا وخارجيا أو من طرف طالب المعلومة أو متلقي الخدمة مهما كانت صفته[2]، مما يضع جميع طالبي الخدمات في نفس المرتبة وعلى قدر كبير من شفافية والنزاهة ويعود ذلك إلى أن الإنجاز الإلكتروني يقوم على مبدأ العدالة في تقديم الخدمات إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير والإحترام، حيث لا يتم التفرقة بين أي شخص بإعتباره شخص ذو منصب في الدولة أو بإعتباره شخص عادي[3].

فالشفافية الكاملة داخل منظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، بإعتبار أن شفافية هي بمثابة الجسر الذي يربط العام بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية[4].

---

[1] بورغداد فاتح , المرجع نفسه , ص 41 .

[2] رقاب محمد , مختاري لحسن , رقمنة قطاع الإدارة و دوره في الحد من الفساد الإداري , مجلة البحوث القانونية و الإقتصادية , المجلد 6 , العدد خاص , 2023 , ص 37 .

[3] سويلم العربي , هواري يعقوب , دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية , مذكرة ماستر , تخصص قانون إداري , قسم الحقوق , كلية الحقوق و العلوم السياسية ,جامعة غرداية , 2020/ 2021 , ص16 ,ص 17.

[4] سويلم العربي , هواري يعقوب ,المرجع نفسه , ص 16.

ثالثا:تسهيل عمل المراقبين والمفتشين.

يساعد إعتماد الإداره على تكنولوجيا المعلومات في تفعيل عمل المفتشين والمراقبين وإكتشاف مكان الفساد من خلال تسهيل الربطة الإلكتروني للمنظومة الالكترونية لاجهزة الرقابة مع التشكيلات التنفيذية التي تعمل الأجهزة الرقابية على رقبتها ومع كافة المستويات التنظيمية التنفيذية وتوفير قنوات إتصال فعالة وسريعة بين أقسام المنظومة الرقابية بالشكل الذي يمكنها من تحقيق مهامها[1].

وعليه فإن الرقابة الإلكترونية تحقق إستخداما فعالا لأنظمة شبكات المعلومات القائمة على الإنترنت بكل ما تعنيه من فحص وتدقيق ومتابعه آنية وشاملة لكل الأنشطة والعمليات الإدارية لتحديد الإنحرافات والنقائص وإعطاء التنبيه بشكل إلكتروني بشأنها[2].

رابعا:الرقابة على العاملين.

يهدف هذا النوع من الرقابة إلى إستخدام أساليب التكنولوجية حديثة من شأنها أن تعطي صورة واضحة عن إلتزام العاملين بالعمل، إلا أن لهذا النوع من الرقابى آثار تخوف العاملين بسبب خرقه لخصوصيتهم، أما بالنسبة لأصحاب العمل فيعتبر أداة فعالة لضمان كفاءة وفعالية الموظفين في العمل[3].

فإستخدام الوسائل وتقنيات الرقابية في الإدارات العمومية يجعل الموظفين العموميين يدركون ويعون تماما ضرورة قيامه بوظائفهم بطريقة قانونية، لأن سياقهم خارج هذا الإطار وفي ظل وجودهم تحت الرقابة الرقمية المستمرة، سوف يفوت عليهم فرص التنصل من مسؤولياتهم

[1] خلاف وردة ، المرجع السابق ، ص 76.

[2] هدار رانية ، دور الإدارة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري ، المجلة الجزائرية للأمن و التنمية ،العدد 9 ، جويلية 2016، ص 251 .

[3] عماد علي سلامه الكساسبة ، أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن ، ماجستير في الأعمال الإلكترونية ، قسم الأعمال الإلكترونية ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، الأردن ، 2011، ص 22.

ويعرضهم لا محال للعقاب وبهذه الطريقة تساهم الرقابة الإلكترونية أيضا في مكافحة الفساد الإداري[1].

إن طرح فكرة الجودة في النصوص القانونية لا يكفي وحده بل يجب تفعيل بعض الآليات المكملة التي تسمح بالرقابة والتقييم لأن الواقع أثبت أن النص لا يكفي بل يجب أن إعمال الرقابة الدورية ودقيقة حول النوعية والجودة من خلال هياكل المتخصصة، إلا أن طرح إشكال قياس الجودة لا يطرح فقط في الخدمات العمومية حتى في المؤسسات الخاصة، لكنه يزداد حدة إذا تعلق الأمر بالخدمات العمومية، وخاصة الخدمات الإدارية[2].

فالرقابة الإلكترونية أو الرقمية تعد رقابة قائمة على الثقة بدلا من الرقابة التقليدية القائمة على العلاقات والمسائلة الرسمية، وهذا يفسر الإتجاه المتزايد نحو التأكيد على الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني بين العاملين والادارة[3].

مما يساهم في ترقية الخدمات العمومية إذ تعد هذه الأخيرة هي الهدف الرئيسي للمرافق العامة ويظهر أثرها في أداء المرافق العامة من خلال تقديم خدمات جديدة ومتطورة، وتسهيل المعاملات لعملاء الإدارة الإلكترونية وتقليل من البيروقراطية وتحقيق الشفافية[4].

المطلب الثاني :جودة الخدمات العمومية.

تعد الخدمة العمومية عصب الحكومة الرشيدة، وركيزه أساسية لقياس مدى تقدم وتطور أي دولة، فعندما تقدم خدمات عمومية فعالة وذات جوده عالية، ينعكس ذلك إيجابيا على حياة المواطنين ويساهم في تعزيز ثقتهم بمؤسسات الدولة ودفع عجلة التنمية في مختلف المجالات.

---

[1] خلاف وردة ،المرجع السابق ،ص68.

[2] ضريفي نادية , جودة الخدمة العمومية ,مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية و السياسية , العدد 4 , ديسمبر 2016 , ص 139.

[3] عائشة بنت أحمد الحسيني , شذا بنت عبد المحسن الخيال , أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة ، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة ، جامعة الأزهر ، العدد 10 ، جانفي 2013 ، ص 64 .

[4] حمدي أمينة ، عصام حوادق ، رقمنة الإدارة لتحسين الخدمة العمومية ، مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية ، قسنطينة ، الجزائر ، المجلد 35 ، العدد 2 ،2021 ،ص 962.

الفرع الأول:جودة الخدمات العمومية.

أولا: تعريف جودة الخدمات العمومية.

المرافق العمومية اليوم مدعوة لمواكبة المتطلبات الجودة وتقديم أحسن الأنواع فلم يعد من حق المواطن فقط الحصول على الخدمة بالحصول على خدمة جيدة، لم تعد الخدمة منحة من الدولة للمواطن بل الحق في الخدمة وبنوعية جيدة خاصة مع التطورات الحاصلة والمنافسة خاصة في ظل فتح الخدمات العمومية للخواص في إطار عقود الإمتياز التي من خلالها فرضت الدولة على أصحاب الإمتياز جملة من الشروط المتعلقة خاصة بالجودة[1]، وعليه تعرف جودة الخدمات العمومية بأنها:هي قدرة الخدمة المقدمة لعموم الجمهور على إرضاء متطلباتهم الضمنية والمعبر عنها، أي تحقيق المنافع التي يتوقعها العملاء، وفي هذه الحالة فالجودة ترتبط بمقدار الإشباع الذي يتحصل عليه المستفيد من الخدمة العمومية ومدى رضاه عن المؤسسات الحكومية التي تتولى تقديمها[2].

وحسب ميثاق جونيف بشأن جودة الخدمات العمومية التي إعتمد عليها المجلس العالمي للإتحادات في 2011 فإن توفير جودة الخدمات العمومية من شأنه توفير العدالة الإجتماعية التنمية المستدامة والمساواة، وتحسين نوعية الحياة للمجتمع وهذا من خلال ما يلي:

-التأكيد على حق المواطنين في الحصول على الخدمات العامة التي يجب أن تكون في متناول الجميع ومتاحة بغض النظر عن الظروف الإجتماعية أو الإقتصادية أو الجغرافية

-الإعتراف بأهمية إعتماد جودة الخدمات العمومية في البلدان النامية والناشئة والمتقدمة لتحقيق النمو الإقتصادي المستدام وتوزيع المنافع بشكل عادل[3].

من خلال ما تقدم من تعاريف لجودة الخدمات العمومية يمكن أن نستخلص تعريفا شاملا وهو: جودة الخدمة العمومية هي مدى تحقيق الخدمة العمومية المقدمة للمستوى الإشباع المطلوب

---

[1] ضريفي نادية ، جودة الخدمة العمومية ، المرجع سابق ،ص 135.

[2] نشيدة مطاطش ، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية ، مجلة جامعة سطيف ، الجزائر ، العدد 3 ، دون سنة نشر ، ص439.

[3] ميثاق جونيف ، بشأن جودة الخدمات العمومية ،

لدى الجمهور بما يضمن توفير الرضا لديهم وتحقيق العدالة والتنمية والمساواة وهذا يعني عكس على تحسين حياة المجتمع[1].

ثانيا: معايير جودة الخدمات العمومية.

في عالم يتسم بتطور المتسارع وتطلعات المواطنين المتزايدة باتت جودة الخدمة العمومية حجر الزاوية لبناء مجتمعات مزدهرة وفعالة بحيث تعتبر السرعة والسهولة من المعايير الحديثة التي يجب أن تتصف بها الخدمات العمومية.

السرعة في أداء الخدمة العمومية: في مجتمع حيث أن السرعة تعتبر السمعة العامة لنشاطه وتطوره، ينتظر المواطنون من الإدارة أن تكون بدورها سريعة وفعاله أكثر من أي مقدم خدمات آخر، نقصد بسرعة هنا القدره على إنجاز الخدمة في الوقت الذي يقبله المستفيد منها[2].

غير أن السرعة في تقديم الخدمة العمومية تتعارض بشكل مباشر مع المنطق البيروقراطي المولد للبطء والجمود، تكريس نموذج تنظيمي يقوم فقط على القانون والحرص الشديد على المشروعية من شأنه أن يمنع الإدارة من أن تبدي قدرة على السمع أو المرونة في التصرف، التركيز على المشروعية إذا تراكم الإجراءات والتدابير الرقابية مما يؤدي حتما إلى مطالة مسار إتخاذ القرار وتاخير تقديم الخدمة" إدرة أسرع لا يمكن أن تكون إلا إدارة من نوع جديد تنتقل إلى نموذج تنظيمي أكثر إنتفاعا وأكثر مرونة"3.

[1] أمال مامة ، إيمان بوكوشة ، تأثير جودة الخدمة العمومية في تحقيق رضا العملاء ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الإقتصادية ، قسم العلوم التجارية ،تخصص تسويق الخدمات ، جامعة محمد الصديق بن يحي ، جيجل ، 2018/ 2019 ، ص 17 .

[2] محمد بن بوزيان ، نجيب بن سلمان ، قياس جودة أداء المرفق العمومي ، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية ، نحو أداء متميز في القطاع الحكومي ، الرياض ، نوفمبر 2009، ص 9.

3 دكتور بالخير محمة آيت عودية، جودة الخدمة العمومية في الجزائر بين علم ادارة العامة والقانون الإداري، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 5، العدد1، 2019، ص 78.

غير أنه إلى جانب الإصلاحات الهيكلية، يمكن أن تلعب تكنولوجيات الإتصال والمعلوماتية دورا فعالا في تسريع إنجاز المهام الإدارية وأداء الخدمات الحصول عليها أو طلبها من خلال توفير قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة1ن

سهولة الإستفادة من الخدمة العمومية: طالما تعتبر سهولة الإستفادة مصدر الرضا للجمهور من المواطنين والمتعاملين الإقتصاديين فيمكن إعتبارها معيار جودة الخدمات العمومية المقدمة، هذا المعيار يقضي أن لايمر المرتفقين بتعقيدات كبيرة للإستفادة من الخدمات كإلتزام الحصول على تسريحات مسابقة أو تقديم ملفات كثيرة، بالإضافة إلى ذلك يجب أن تكون الخدمة العمومية متاحة لهم على قدر المساواة وهو ما يفرض توسيع جغرافي عادل وملائم لها من خلال تطوير الخدمات عمومية جوارية ضمن خطوط السلطات العمومية لتهيئة الإقليم فضلا على ذلك العمل على إتاحة الخدمة العمومية للجميع[2].

ثالثا: أهمية الجودة في الخدمة العمومية.

لجودة الخدمة العمومية أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات العمومية، وتكمن هذه أهمية فيما يلي:

نمو مجال الخدمة العمومية: لقد إزداد عدد المؤسسات بتقديم الخدمات، فنجد معظم المؤسسات يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات سواء عمومية أو خاصة ، وهذا ما أدى إلى الإهتمام المتناهي بصناعة الخدمات التي يرتبط أساسا بمستوى معيشة الأفراد، وفي ظل هذه المعادلة تضاعفت حاجات الأفراد إلى مختلف أنواع الخدمات من تعليم وسياحة وتأمينات وغيرها من الخدمات العمومية، إضافة إلى إبراز الدور الذي تلعبه في تحقيق التنمية والمساهمة في تلبية إحتياجات ورغبات المواطنين[3].

1 سالمي رشيد، أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية ، مجلد 1 العدد 3،ص 351.

[2] بلخير محمد آيت عودية ،المرجع السابق ،ص 78.

[3] محمد لكحل ، الإدارة الإلكترونية و أثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية، مجلة معهد العلوم الإقتصادية ، جامعة الجزائر_3_ ، المجلد 21 ، العدد 1، 2018 ،ص 49- 50.

القانونية إتجاه الجودة أي تصميم منتجات أو تقديم خدمات ينجر عنه إلتزام إتجاه المواطنين ومن ثم تعمل جاهدة على تقديم خدمات ذات جودة عالية والعمل على حماية المستفيد، هذا ما يؤدي في الأخير إلى ضمان هامش من العدالة في الإستفادة من تلك الخدمات[1].

فهم العملاء: ويقصد بهذا أن تتم معاملة العملاء بصورة جيدة من قبل المقدمي الخدمة (الموظفين)، فهم لا يفضلون التعامل مع المؤسسات العمومية لمجرد الحصول على خدمة مجانية بدون توافر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر لها[2].

إن إدخال الرقمنة في الإدارات العمومية أدى إلى تحسين جودة الخدمات العمومية كذلك سرعة الإستجابة وإحترام المواعيد ومردودية الخدمة وهذا أدى إلى رضا المواطن وثقته بالإدارة يضاف إلى ذلك تقليص تكليف الخدمة العمومية، وإنجاز الأعمال بدقة وفق مقاييس مضبوطة تحد من الأخطاء وتمنع تجاوزات أثناء تقديم الخدمة وإستخدام الرقمنة يؤدي إلى وضوح الخدمة وتوريث المحاسبة[3].

فالجودة كمفهوم إقتصادي دخل تدريجيا حقل المرافق العامة رغم صعوبة تقييمها خاصة في الخدمات العمومية الإدارية لكن يمكن القول أن الجودة هي النتيجة التي تظهر عليها الخدمات العمومية في صورتها النهائية ورضا المرتفقين هو المقياس الأهم ، رغم مرونة هذا المعيار لكن للوصول لهذه الصورة النهائية يجب أن تتظافر مجموعة من المعطيات والمرتكزات منها تطوير المورد البشري وترقية ثقافة الخدمة العمومية وتحويلها من الكم للنوع وترقية الإتصال[4].

---

[1] صليحة رقاد ، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون ، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية ،كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، الجزائر ، 2007/ 2008 ،ص 31.

[2] مأمون سليمان ، إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء ، دار الصفاء ، عمان ،2006 ، ص 194.

[3] ضريفي نادية ، جودة الخدمة العمومية ، المرجع السابق ، ص 140 .

[4] ميلودة حمدو ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي ، دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة ، مذكرة ماستر تخصص تنظيمات سياسية و إدارية ، قسم العلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2021/ 2022 ،ص 42 .

الفرع الثاني: الإلتزام بجودة الخدمات وتقريب الإدارة بالمواطن.

برزت إشكالية تحديد العلاقة بين المواطن والإدارة على إثر مختلف التحولات التي عرفتها الإدارة ذلك في مسعى تحقيق خدمات نوعية للمواطنين[1].

فعلاقة الإدارة بالمواطن هي علاقة سياسية وقانونية وإجتماعية وإدارية مركبة، يصبح بموجبه الفرد يتمتع بمركز قانوني وسياسي وإجتماعي أمام الدولة والإدارة العامة، متمتعا بحقوق وحريات في مواجهة الإدارة العامة ومتحملا لواجبات وإلتزامات[2]،بإعتبار أن هذه العلاقة تتسم بخاصية التداخل سواء من ناحية القانونية والنظرية ومن الناحية العملية.[3]

أولا: النوعية والجودة في ظل المرسوم 131/88 الذي ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن.

يعتبر هذا النص من أحسن النصوص القانونية في الجزائر، ويعطي تصور وإلتزامات طرفي علاقة الإدارة والمواطن ويعتبر قفزة نوعيه من حيث المضمون، كما تعتبر من أولى النصوص التي تطرقت للنوعية وأعطت معنى للجودة كمعيار لتحسين علاقة الإدارة بالمواطن[4].

ذلك بعدما إعترفت المادة الثانية منه على أن المؤسسات والإدارات والهيئات العمومية وأعوانها يجب عليها حماية حريات المواطن وحقوقة التي إعترف له بها الدستور والتشريع[5] وفقه لسياق هذه المادة فيجب على المؤسسات والإدارات تقديم الخدمات التي أقرها القانون والتي تعتبر حقا من حقوقه وعدد القانون إلتزامات الإدارة إتجاه المواطن من خلال الفصل الثاني والمكون من 4 أقسام يتضمن إلتزامات الإدارة من الناحية الشكلية فقط ثم معالجة الإلتزام المتعلق بالإعلام (القسم الأول) في أربع مواد الإلتزام بإستقبال المواطنين في ثلاث مواد، بينما عالج إلتزام الإدارة وبالتحسين الدائم لنوعية الخدمة التي تقدمها في 9 مواد(من المادة 21الى المادة 30)، وهذا ما

---

[1] آيت منصورة فريدة ،العلاقة بن الإدارة و المواطن في عصر الرقمنة ، مذكرة ماستر ، تخصص قانون إداري ، قسم القانون الخاص ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ،جامعة عبد الرحمٰن ميرة ، بجاية، الجزائر ،2020 /2021 ،ص 50 .

[2] عمران نزيهة ، الإدارة العمومية و المواطن أية علاقة تشخيص الإختلالات و سبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية ، مجلة المفكر ، العدد 12، مارس 2015 ،ص 477.

[3] آيت منصورة فريدة ، المرجع السابق ، ص 50 .

[4] ضريفي ناديا، المرجع السابق، ص 137.

[5] المادة 02 من المرسوم 88_ 131، المؤرخ في4 يوليو 1988 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة و المواطن .

يجعلنا نستنتج أهمية كبيرة التي أعطاها المرسوم لمقاربة النوعية للخدمة المقدمة وربطها بالتحسن الدائم[1].

في نص المادة 6 من المرسوم نفسه تقول" تسهر الإدارة دوما على تكييف مهامها وهياكلها مع إحتياجات المواطنين، ويجب أن تضع تحت التصرف المواطن خدمة جيدة[2]"، فهذه المادة نصت بشكل صريح جدا على أن الإدارة يجب أن تسهر على تقديم خدمات جيدة وذات نوعية للمواطن.

نصت المادة21 منه على أن يجب ان تحرص على تحسين نوعية خدماتها بإستمرار وتحسين صورتها العامة بإعتبارها تعبيرا عن السلطة العمومية[3].

فهذه المادة أعطت تصورا واضحا للجودة بعدم الإكتفاء بتقديم خدمة جيدة بل ضرورة الإستمرار الدائم في تقديم أحسن الخدمات وبينت الهدف المنشود من تقديم خدمة عمومية جودة هو تحسين صورة السلطات العمومية والدولة بصفة عامة.

وبينت المادة29 و30 جملة من الإلتزامات الموظفين خاصة المكلفين بالإستقبال لأنهم في علاقة مباشرة بالمواطن ومنه فهم يتحملون الجزء الأكبر من المسؤولية تحسن صورة الإدارة لدى المواطن وتحسين الخدمة وجودتها تتطلب منهم تحسين تعاملهم وجودة خدماتهم ومعاملتهم، لذا جودت الخدمة العمومية تقاس بجوده إختيار موظفي الإستقبال من جهة وتصرفات هؤلاء الموظفين من جهة أخرى وهنا ألزم القانون الموظفين بجملة من الإلتزامات للوصول لجودة الخدمة المقدمة وإرضاء المواطنين مثل عدم رفض تقديم الخدمة أو رفض إعطاء المعلومة للمواطن أو المساس بكرامته[4].

بشكل عام فإن المرسوم88/131 هو من أفضل النصوص التي دعت صراحة على ضرورة تحسين نوعية الخدمة العمومية المقدمة كسبيل لتقوية العلاقة بين الإدارة والمواطن وتحسينها،

---

[1] ضريفي ناديا، المرجع السابق، ص 137.

[2] المادة 06 من المرسوم 88_ 131 الذي ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن.

[3] المادة 21 من المرسوم 88 _131 .

[4] ضريفي نادية ،المرجع نفسه ،ص137, 138.

لكن هذا القانون لم يطبق للأسف نتيجة العديد من العوامل لكن هذا لا ينقص من قيمة النص وخير دليل على ذلك هو تلك الإجراءات المتخذه أخيرا بعد إستعداد الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية والتي في مضمونها هي تكريس لما جاء به هذا المرسوم، وفي هذا الخصوص نجد المرسوم التنفيذي31/381 الذي يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية. خاصة من خلال مادته الثانية التي عددت مهام الوزير والتي تكاد تتطابق مع ماجاء في المرسوم1988، مع التركيز على تحسين الخدمة العمومية وعدة مستويات وجوانب سواء تعلق الأمر بالخدمة او حتى الموارد البشري المكلف بالخدمة، لكن ما يهمنا في هذا الإطار هو كذلك تكريسه مباشر للجودة في الخدمة العمومية[1].

فمن خلال المادة2" يتولى الوزير ترقية الأعمال الموجهة لتحسين الخدمة العمومية[2]".

ثانيا: إنشاء المرصد الوطني للخدمات العمومية.

بقصد ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها ثم إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، حيث يقوم المرصد بالتشاور مع دوائر الوزارية والمؤسسات المعنية الأخرى تقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها مع إقتراح القواعد وتدابير إلزامية إلى تحسين نظم المرفق العام وسيره، قصدك فيها ما تطورات الإقتصادية والإجتماعية والتكنولوجيا وكذا مع حاجات مستعملي المرفق العام.

ويكلف المرصد العام كذلك بدراسة وإقتراح كل تدبير يرمي إلى ترقية حقوق مستعملي المرفق العام وحمايتها وكذا المساواة والإستفادة من المرفق العام ويعمل على إعداد الدراسات والأراء والمؤشرات والإحصائيات والمعلومات التي من شأنها ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية الخدمات المرفق العام[3].

---

[1] ضريفي نادية ،المرجع السابق ، ص 138.

[2] المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 13-381 المؤرخ في 19 نوفمبر 2013 يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف لإصلاح الخدمة العمومية.

[3] سويلم العربي ،هواري يعقوب، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين المؤسسات العمومية ،مذكرة ماستر ،تخصص قانون إداري ،قسم الحقوق ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة غرداية ، 2020_2021 ،ص46.

ثالثا: رقمنة العلاقة بين الإدارة والمواطن.

تعد علاقة الإدارة بالمواطن في ظل العصر الرقمي من أبرز ثمار المنجزات التقنية في مجال الإداري، حيث أدت التطورات في مجال الإتصالات إبتكار تقنية إتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات والإستفادة من منجزات الثورة التقنية، بإستخدام الحاسوب وشبكات في التواصل مع المواطنين، وتقديم خدمات لهم بطريقة إلكترونية تساهم بفعالية في حل العديد من المشاكل التقليدية التي كانت تعرقل هذه العلاقة[1].

في الجزائر كغيرها من الدول فريضة عليها أن تتكيف مع تطور الرقمي الحاصل في العالم وإنتاج الرقمنة كنوع من الأعمال داخل الأجهزة الحكومية والمعاملات لمواكبة التطور، إلى أن الرقم أن لها دور كبير في تقوية روابط العلاقات بين الإدارة والمواطن فضلا عن النصوص القانونية مكملة لها.

فإستحداث الجزائر في السنوات القليلة الماضية لبوابة الحكومية للخدمات العمومية المرقمنة تمثل خطوة هامة على درب تجسيد برامج رئيس الجمهورية عبد المجيد تبون الذي إلتزم في تعهده رقم 25 بتحقيق التحول الرقمي وتعميم إستعمال تكنولوجيا الإعلام والإتصال خاصة في الإدارات والمرافق العمومية، مشير إلى أن الحكومة كرست هذا التعهد في مخطط عملها في الجانب المتعلق بعصرنة الإدارة العمومية والحرص على تقريب الإدارة من المواطن لاسيما من خلال تقديم خدمات عمومية نوعية ومتاحة للجميع بصفة آنية[2].

فالخدمات العمومية المرقمنة تعتبر من القضايا الحيوية والشائكة في الإدارات العمومية المعاصرة والتي تحدد من خلال طبيعة علاقة المنظمات العمومية بالمستفيدين من الخدمات التي تقدمها، وذلك لإن العنصر الأساسي لتحقيق رضا المواطن وكسب ثقته والتي تعتبر شرطا أساسيا لتكريس الحكم الراشد وترسيخ مرتكزاته، هو تحسين جوده الخدمات العمومية وتقديمها بطرق ووسائل تكون في مستوى تطلعات المواطن، وهو ما يتطلب وجوب جهاز إداري كفء

[1] آيت منصورة فريدة، العلاقة بين الإدارة و المواطن في عصر الرقمنة، المرجع السابق، ص67.

[2] وكالة الأنباء الجزائرية، إطلاق البوابة الحكومية محطة فارقة في عصرنة الإدارة و تقريبيها من المواطن، تاريخ الادراج 7 ديسمبر 2022,49-30-17-07-12-2022/https://www.aps.dz/ar/algerie/135804

وفعال وتسخير كل موارده وإمكانياته بعقلانية لتحقيق ذلك، جودة الخدمات العمومية آلية فعالة لتغيير طبيعة العلاقة بين الإدارة والمواطن وجعلها أحسن وأمتن[1].

الفرع الثالث: فعالية الخدمات العمومية.

أولا: تعريف فعالية الخدمات.

لقد حظى مفهوم الفعالية الإدارية بإهتمام بالغ من طرف الباحثين وأصبح يطلق على هذه الدراسات بدراسات الفعالية، مختلف الباحثون في إعتماد التسمية المناسبة بين عده تسميات كالفاعلية الإدارية والفاعلية التنظيمية، لكن الأساس هي كونها معيارا مهما للمنظمة في بلوغ أهدافها من جهه والمجتمع من جهه أخرى، وتعد الفاعلية الإدارية مقياسا للعقلنة والترشيد الإداريين، بعدما كانت مرتبطة بالإنتاجية والكفاءة والأداء كمفاهيم لنظرية كلاسيكية،وكما يرى بينيس **Bennis** إن تطوير النظم هو أحد أهم جوانب التغيير[2].

والغالب أن فعالية التنظيم يمكن أن تقاس من خلال درجة تحقيقة لأهدافه المسطرة، بغض النظر عن طبيعة هذه الأهداف وخصائصها سواء كانت تنظيمية إنتاجية تسويقية أو حتى إستراتيجية فهي في الأخير تضع حدودا للنشاط التنظيم وترسم معالم خطره المستقبلية، كما أنها تعطيه أكثر مصداقية وسببا مقنعا لوجوده ومن خلالها يمكن للفرد العادي داخل التنظيم تقييم مستوى فعاليته، فالفعاليه هي قدره المنظمه على تحقيق أهدافها[3].

يمكن تعريف فعلية المنظمة بأنها "صحة التنظيم وقدرته على إستغلال مع العوامل والقوى المؤثرة في البيئة، والإستفادة من طاقات الأفراد لتحقيق أهدافه النهائية المتمثلة في إستمرار بقائه وتطوره ورضا بيئته لما ينتجه من سلع أو خدمات[4].

---

[1] رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر ،أطروحة. دكتوراه،LMD في العلوم السياسية ،تخصص الإدارة العامة و التنمية المحلية،قسم العلوم السياسية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة باتنة 1، 2017_2018,ص 111.

[2] غياث بوفلجة، فعالية التنظيمات، تشخيص وتطوير ،الطبعة 1،دار الغرب للطباعة والنشر والتوزيع، 2003، ص120.

[3] التويجوي محمد إبراهيم، معايير الكفاءة و تحسين الأداء في القطاع العام، المنظمة العربية للتنمية الإدارية العامة، 2003، ص 305.

[4] ماهر أحمد، المبادئ و المهارات الإدارية، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص 23.

ويرى ETZIONI الفعالية الإدارية على أنها" عدد الوحدات المستعملة من الموارد لإنتاج وحدة واحدة من منتج معين" وتعرف على أنها" إستعداد بطاقة المؤسسة في إستغلال الأفضل للموارد المتاحة لها ويمكن التعبير عنها بالإنتاجية" وكذلك ترتبط بتقديم تحكم المؤسسة في العمليات من ناحية التقنية إقتصادية[1]، كما يربط العديد من الباحثين بين الفعالية الإدارية والكفاءة ويرون أنهما مكملان لبعضهما بل متلازمين لنجاح أي منظمة ولكن لا يجب أن يستخدما بالتبادل، فقد تكون المنظمة فعالة ولكنها ليست كفؤ أي أنها تحقق أهدافها ولكن بتكاليف عالية، وعدم كفاءة المنظمة يؤثر سلبا على فعاليتها ويمكن إعتبار الكفاءة على أنها "إنجاز العمل بشكل صحيح" بينما الفاعلية هي إنجاز العمل/الشيء الصحيح" وهكذا فإن المفهومات يكمل كل منهما الآخر[2].

ثانيا: مظاهر الفعالية.

حيث تشير الفعالية في أغلب الأحيان إلى مدى تحقيق الأهداف أي النتائج المرغوبة من إستخدام الموارد وإدارتها بشكل جيد، ومن أمثلة هذه الأهداف تحقيق الربح، التوسع في الأسواق، وتحقيق الرضا العاملين، والإدارة الجيدة هي التي تتخذ قراراتها في الوقت المناسب لدخول السوق بمنتجات معينه أو إجراء تعديلات عليها أو مواجهة المنافسين، فإذا دخلت منتجاتها إلى السوق بعد المنافسين بمدة فلن تحقق النتائج المتوقعة، لذلك فالفعالية تشير وفقا لـdarker إلى أداء الأشياء الصحيحة في الوقت المناسب، بينما تشير الكفاءة أساسا إلى البعد الإقتصادي في طريقة تحقيق الاهداف[3].

إن تحقيق أي مؤسسة لفعالية تنظيمية يعكس مدى نجاعة الخطط العملية التي تتبناها الإدارة العليا للمؤسسة ومدى صهرها على متابعة العمال بإعتبارها المسؤول المباشر عن تحقيق

[1] سعال سمية، الفعالية التنظيمة في ظل التوجهات الإدارية الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الإجتماعية، العدد 35, 2018, ص 81.

[2] مسعود البلي، الفعالية الإدارية و جودة الخدمة العمومية في قطاع السياحة في الجزائر، المجلد 5،العدد 1، 2021،ص 137.

[3] ساهر أحمد المرجع السابق، ص 22.

أهداف التنظيم، وكلما كانت المؤسسة تستجيب وتلبي الإحتياجات المادية والمعنوية والإجتماعية لموظفيها، وتحسين المناخ التنظيمي كما يساهم ذلك بصفة مباشرة في تشجيع العمال على بذل مافي وسعهم من أجل ترقية الأداء وتحسين جودة الخدمات.

كما أن تحقيق الأداء الفعال ورفع مستوى فعالية التنظيم يتطلب بتعزيز الأخلاق الوظيفية والقيم التنظيمية وهي التي تتجلى من خلال الإلتزام بمعايير الموضوعية والعدالة التنظيمية داخل المؤسسة كالترقية بناء على المعايير الموضوعية ووضع الموظف المناسب في المكان المناسب بما يتماشى مع قدراته وميوله وإعتبار الفرد بمثابة رأس المال الحقيقي وعامل التنمية هو الوحيد القادر على وضع الفارق وتقديم القيمة المضافة للمؤسسة[1].

[1] محمد بوطي، الفعالية التنظيمة في المؤسسة الجزائرية الخدماتية و دور رأسمال البشري و التكنولوجيا في تحقيقها، مجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية، المجلد 8،العدد 4، 2020، ص 12.

ملخص الفصل 2:

يتضح من خلال هذه الدراسة تأثير الرقمنة و لما لها من أهمية كبيرة و فعالة على نظام الوظيفة العامة سواءً من ناحية التوظيف الذي يعتبر واحدا من إهتمامات السلطات العمومية سعيا منها على تعزيز الشفافية و تطوير الكفاءات في الإدارة العمومية, أما من ناحية تحسين الخدمات فهي تساهم في بناء إستراتيجية المؤسسات وقدرتها على رفع و تحسين جودة الخدمات.

خاتمة

خاتمة

من خلال دراستنا لهذا الموضوع "فلسفة الوظيفة العامة في ظل العصر الرقمي" يمكننا القول أن عصرنة الوظيفة العامة شكلت فكرة لدى الحكومة الجزائرية و إرتباط العمل الإداري الحديث بالتكنولوجيا الرقمية و أنظمة المعلومات و إستكمال التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أدى إلى ظهور علاقة إيجابية و تحسين أداء الخدمات الإدارية و تطوير مهارات الموظفين بالإضافة إلى ذلك فهي أحد الأسلحة الاستراتيجية للهياكل الإدارية للتغلب على الصعوبات البيروقراطية من جهة و التكيف مع طبيعة العصر و المستجدات الإلكترونية من جهة أخرى، فقد أصبحت الرقمنة أداة لا غنى عنها لتعزيز الكفاءة و الشفافية في جميع جوانب العمل الحكومي، و لذلك يتطلب هذا التطور من الحكومات التكيف و التفاعل مع هذه التغيرات من خلال:

- تطوير إستراتيجيات وطنية للرقمنة تهدف إلى دمج التكنولوجيا في جميع جوانب العمل الحكومي.
- إستثمار في البنية التحتية الرقمية لضمان وصول سهل و سريع إلى الخدمات الإلكترونية.
- تعزيز مهارات الموظفين في مجال إستخدام التكنولوجيا من خلال برامج التدريب و التطوير المهني.
- ضمان الأمن لحماية البيانات الحكومية والمواطنيين.
- المشاركة الفعالة مع القطاع الخاص والمجتمع المدني في تطوير حلول رقمية مبتكرة

بينما تأتي هذه المزايا مقترنة ببعض السلبيات التي يجب أخذها بعين الإعتبار:

- الفجوة الرقمية ،قد لا يتمكن جميع الموظفين من التأقلم مع التكنولوجيا الجديدة.
- تصبح البيانات أكثر عرضة للسرقة الإلكترونية مما يتطلب تدابير أمنية صارمة لحماية المعلومات.
- الإعتماد على التكنولوجيا حيث يصبح سير العمل معتمدا بشكل كبير عليها مما قد يسبب مشكلات في حال حدوث إنقطاع للتيار الكهربائي أو أعطال تقنية.

على الرغم من هذه السلبيات إلا أن التحول الرقمي يمثل فرصة عظيمة لتطوير الوظيفة العمومية و تنمية نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين.

التوصيات:

لنجاح التحول الرقمي في الوظيفة العامة:

– يجب على الحكومات وضع إستراتيجية واضحة للتحول الرقمي في الوظيفة العامة ،و تحدد الأهداف والخطوات اللازمة لتحقيقها.

– توفير التدريب اللازم الموظفين على إستخدام التكنولوجيا الجديدة و بناء مهاراتهم الرقمية.

– إتخاذ تدابير أمنية صارمة لحماية البيانات الحكومية من القرصنة الإلكترونية.

– يجب على الحكومات إدارة التغيير بشكل فعال لضمان تقبل الموظفين للتغييرات التي يفرضها التحول الرقمي .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولا- النصوص القانونية والتنظيمية

أ- الدساتير

1-دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 2020، الصادر بموجب المرسوم الرئاسي رقم 20-442 المؤرخ في 30 ديسمبر 2020 المتضمن التعديل الدستوري، ج. ر. ج، العدد 82 ، بتاريخ 30 ديسمبر 2020.

ب- القوانين:

1-الأمر 66-133 المؤرخ في 2 جوان 1996 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العامة والمنشور في الجريدة الرسمية رقم 46 لسنة 1966.

2-الأمر 06-03 المؤرخ في 15 يوليو 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العامة المعدل والمتمم ، جريدة رسمية عدد 46 لسنة 2006.

3-القانون رقم 14-04 المؤرخ في 24-02-2014، المتعلق بقانون السمعي البصري، الجريدة الرسمية، العدد 16 المؤرخ في 23-03-2014.

ج- المراسيم:

1-المرسوم الرئاسي 12-415 ،المؤرخ في 11-12-2012، يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد بتاريخ 31 يناير 2011، الجريدة الرسمية، العدد 68 .

2-المرسوم54/85 المتضمن القانون الأساسي لعمال المؤسسات الإدارات العمومية.

3-المرسوم 88_ 131، المؤرخ في4 يوليو 1988 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة و المواطن .

- **ثانيا- المؤلفات باللغة العربية:**

1-أبو كريم أحمد فتحي،الشفافية و القيادة في الإدارة، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

2-بالورنة أحسن، الوظيفة العمومية في التشريع الجزائري بين النظري والتطبيقي، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، جوان 2019.

3-جميلة قدودو، النظام القانوني للوظيفة العامة وفق التشريع الجزائري، دار الكنوز للإنتاج والنشر والتوزيع، الجزئر، 2021.

4-حنان أوشن، الوظيفة العمومية في التشريع الجزائري على ضوء المستجدات التشريعية الوظيفية، الطبعة الأولى، ألفا للوثائق، عمان، الأردن،2022 .

5-ربحي مصطفى عليان، أسس الإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.

6-سعيد مقدم، الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، دون سنة النشر.

7-صبري حلبي أحمد عبد العال، نظام الجدارة في تولي الوظائف العامة، دراسة مقارنة، دون طبعة، دار الجامع الجديدة طنطا 2008.

8-عمار بوضياف، الوظيفة العامة في التشريع الجزائري، الطبعة الأولى، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.

9-عمامرة حسان، كتاب بيداغوجي في مقياس القانون الوظيفة العامة، دراسة مقارنة، جامعة حسيبة بن بوعلي،شلف، الجزائر، 2022.

10-ماجد راغب الحلو، القانون الإداري، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية 2000.

11-مأمون سليمان ، إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء ، دار الصفاء ، عمان ،2006 .

12-موسى اللوزي، التنمية الإدارية، دار وائل للطباعة، الطبعة الثانية، 2002.

13-مازن راضي ليلو، القانون الإداري، منشورات الأكاديمية في الدنمارك ،2008.

14-نواف كنعان، القانون الإداري، الكتاب الثاني، الطبعة الأولى ،دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007،ص28.

-ثالثا-الأطروحات والمذكرات الجامعية

أ- أطروحات الدكتوراه

1-سمير عماري، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء المؤسسات التعليم العالي، أطروحة الدكتوراه، تخصص علوم السيير،قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017-2018.

2-شهرزاد بولحية. الإدارة الإلكترونية ووسائلها القانونية ،اطروحة دكتوراه ،تخصص قانون الدولة و المؤسسات العمومية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة الجزائر 1 . 2018_2017

3-فارس بن علوش، دور الشفافية و المسائلة في الخد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية، اطروحة دكتوراه الفلسفة. في العلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2016.

4-فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر،دراسة تحليلية للجماعات المحلية، أطروحة دكتوراه، تخصص إعلام وإتصال، قسم الإتصال والعلاقات العامة، كلية علوم الإعلام والإتصال السمعي البصري، جامعة قسنطسنة 3، 2020-2021.

5-قادة دليلة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر ، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير عمومي ، قسم علوم التسير، كلية العلوم ألإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، 2017-2018.

6-رانيا هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه LMD في العلوم السياسية، تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، 2017-2018.

ب-مذكرات الماجيستر.

1-تيشات سلوى، أثر التوظيف العمومي على كفاءة الموظفين بالإدارات العمومية الجزائرية ، دراسة حالة جامعة أحمد بوقرة بومرداس، شهادة الماجستير، تخصص سير المنظمات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2009-،2010.

2-حرشاو مفتاح، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر، تخصص إدارة الجماعات المحلية والإقليمية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق وتاعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ، 2015-2016.

3-شمس الدين بشير الشريف، مبدأ الجدارة في تقلد الوظائف العمومية بين النظري و التطبيقي، مذكرة ماجستير في العلوم القانونية، تخصص قانون إداري وإدارة عامة، قسم الحقوق ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2010_2011.

4-صليحة رقاد ، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون ، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية ،كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، الجزائر ، 2007/ 2008 .

5-عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص الديموقراطية و الرشادة، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة المنتوري ،قسنطينة ،2009_2010 .

6-عماد علي سلامه الكساسبة ، أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن ، ماجستير في الأعمال الإلكترونية ، قسم الأعمال الإلكترونية ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، الأردن ، 2011.

7-نعيمة محمد حرب، واقع الشفافية الإدارية و متطلبات تطبيقاتها في الجامعة الفلسطينية، بقطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة،2010-2011.

ج -مذكرات الماستر

1-أجبلي حادة ،آيت عيسى صوريا، النظام القانوني للتعيين في الوظيفة العمومية وفق التشريع الجزائري، مذكرة ماستر، تخصص القانون العام الداخلي، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجلن2015-2016.

2-أمال مامة ، إيمان بوكوشة ، تأثير جودة الخدمة العمومية في تحقيق رضا العملاء ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الإقتصادية ، قسم العلوم التجارية ،تخصص تسويق الخدمات ، جامعة محمد الصديق بن يحي ، جيجل ، 2018/ 2019 .

3-آيت منصورة فريدة ،العلاقة بن الإدارة و المواطن في عصر الرقمنة ، مذكرة ماستر ، تخصص قانون إداري ، قسم القانون الخاص ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ،جامعة عبد الرحمٰن ميرة ، بجاية، الجزائر ،2020 /2021 .

4-بن براهيم بالحول، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية ، دراسة حالة بلدية أولاد ابراهيم ، ولاية سعيدة، مذكرة ماستر، تخصص حكومات مقارنة، قسم العلوم السياسية، كلية الحوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد إبن باديس، مستغانم، 2017-2018.

5-بـن زكـري إيمـان، مبـدأ الكفـاءة فـي التوظيـف آليـة لتحسـين الخدمـة العموميـة، مـذكرة ماسـتر، تخصـص قـانون إداري، قسـم الحقـوق والعلـوم السياسـية، جامعـة محمد خيضـر، بسكرة، الجزائر،2015-2016.

6-بورغداد فاتح ,دور الرقمنـة فـي الحـد مـن ظـاهرة الفسـاد الإداري فـي الإدارة الجزائريـة , مـذكرة ماسـتر تخصـص إدارة محليـة قسـم العلـوم السياسـية ,كليـة الحقـوق و العلـوم السياسية , جامعة محمد بوضياف ,المسيلة , 2020 \2021.

7-بوسطيلة عبد القادر ،بنقانـة صـفاء، رقمنـة قطـاع الوظيـف العمـومي واثرةعلـي عمليـات التوظيف! مـذكرة ماسـتر، تخصـص قـانون عـام إقتصـادي، قسـم الحقـوق، كليـة الحقـوق والعلـوم السياسية ،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ،2022-2023 .

8-ترمـول صـبرينة ،دور الإدارة الإلكترونيـة فـي تحسـين الخدمـة العموميـة! مـذكرة ماسـتر، تخصـص قـانون عـام، قسـم الحقـوق نظـام ل. م. د. ، كليـة الحقـوق والعلـوم السياسـية! جامعة مولود معمري، تيزي وزو، تاريخ المناقشة 26-06-2023.

9- جارة صونيا، جارة حنان، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء المرفق العمومي فـي الجزائـر، مـذكرة ماسـتر ،تخصـص قـانون إداري ،جامعـة عبـد الـرحمن ميـرة ،بجايـة ،2019 _2020.

10- جمبيـة ذهبيـة، الإدارة الإلكترونيـة و دورهـا فـي تحسـين الخدمـة العموميـة، دراسـة حالـة بلديـة خنشـلة ، مـذكرة ماسـتر ،تخصـص إدارة الجماعـات المحليـة، قسـم الحقـوق و العلوم السياسية، جامعة 8ماي 1945 قالمة، 2015_2016

11- حاكمي حمزة، غصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة حالة بلدية سعيدة، شهادة ماستر، تخصص سياسات عامة والتنمية، قسم العلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي طاهر سعيدةن2015-2016.

12- حدادي عمر، عميري لأحمد، سياسات التوظيف في المؤسسلت العمومية، دراسة حالة مصفاة أسبع، أدرار، مذكرة ماستر، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر،2019-2020.

13- حدادي عمر،عميري أحمد سياسات التوظيف في المؤسسات العمومية، دراسة حالة مصفاة أسبع، أدرار، مذكرة ماستر تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة أحمد دراية، أدرار،2019-2020.

14- دومة يمينة، ولد ناجم محمد،أهمية الرقمنة في شفافية سياسة التوظيف في القطاع الإقتصادي، مذكرة ماستر، شعبة العلوم المالية و المحاسبة، تخصص تدقيق ومراقبة التسير، جامعة أدرار، 2021-2022.

15- ساسي مريم، الإدارة الإلكترونية ،دراسة مقارنة ،مذكرة ماستر،تخصص إدارة و مالية، قسم القانون العام ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2015-2016.

16- سويلم العربي , هواري يعقوب , دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية , مذكرة ماستر , تخصص قانون إداري , قسم الحقوق , كلية الحقوق و العلوم السياسية ,جامعة غرداية , 2020/ 2021 .

17- مجانة كنزة ،مجقال ليدية ،مبدأ الكفاءة في التوظيف في القانون الجزائري، مذكرة ماستر ،تخصص قانون إداري ،قسم القانون العام ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة عبد الرحمن ميرة،بجاية، تاريخ المناقشة 28 جوان 2021.

18- مغربي شهرزاد مروى، حاكمي إكرام، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية ،مذكرة ماستر ،تخصص قانون إداري ،قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، 2020_2021.

19- موبحة خولة، دغموش عايدة ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ، دراسة ميدانية ببلدية جيجل، مذكرة ماستر، تخصص علم الإجتماع وتنظيم عمل، قسم علوم الإجتماع، كلية العلوم الإنسانية زالإجتماعية، جامعة محمد صديق بن يحي، جيجل 2020-2021.

20- ميلودة حمدو ، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي ، دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة ، مذكرة ماستر تخصص تنظيمات سياسية و إدارية ، قسم العلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2021/ 2022.

21- نزار العياضي، بن علي رمزي، بن عدي علاء الدين، إصلاح الوظيفة العمومية في ظل التوجه نحو إدارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة ماستر، تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لحضر، الوادي، الجزائر، 2020-2021.

22- نويوة طارق، طرق وأساليب التوظيف في قطاع الوظيف العمومي، مذكرة ماستر، تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسيةن جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2018-2019.

23- وقلال فوزية ،دور الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية، مذكره لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون إداري، قسم القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمن ميرة، بجاي، . 2021 .

خامسا: الأبحاث والمقالات

1-أحمد حسين آل طلحان ,كمال طاهر خوالدي , أثر الرقابة الإلكترونية على أداء الموظفين ,مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية و القانونية , المجلد 02 العدد10 يوليو 2018.

2-أحمد حسين سفر أل طلحان، الرقابة االكترونية و عوامل نجاحها من وجهة نظر العاملين في جوازات محافظة جدة، المجلة العربية للدراسات الأمنية، المجلد 36، العدد 1.

3-أحمد سرحان، ياسر مناع العدوان، أثر الرقابة الإلكترونية على مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية، مجلة جرش للبحوث و الدراسات، المجلد 21 العدد 1، 2020.

4-بلال البرغوثي، عزمي الشعبي، النزاهة و الشفافية و المسائلة في مواجهة الفساد، الطبعة 4, كولاج للإنتاج الفني، القدس، 2016.

5-بوطويل رقية ،التوجه نحو إختيار القائم على أساس الكفاءات للتوظيف في الوظيفة العمومية، مجلة المؤسسة، العدد 4. 2014.

6-بونيف محمد لمين، مرزقلال إبراهيم، خدمة التوظيف الإلكتروني في مجال علم المكتبات من خلال مواقع الويب، الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للوظيفة العمومية نموذجا ،مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السيسيولوجية و التنمية الإدارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، المجلد 2، العدد 2 2019.

7- تبون عبد الكريم ، الإدارة الإلكترونية الأهمية و المتطلبات، مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية و الإقتصادية ،المجلد 10, العدد 2 2021.

8-تبون عبد الكريم التحول من الاداره التقليديه الى الاداره الالكترونيه المبررات والمعوقات. مجله طبنه للدراسات العلميه والاكاديميه المجلد 4 العدد3 2021.

9-حمدي أمينة ، عصام حوادق ، رقمنة الإدارة لتحسين الخدمة العمومية ، مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية ، قسنطينة ، الجزائر ، المجلد 35 ، العدد 2 ،2021.

10- خديجة شناف، نشر الإدارة الإلكترونية لتغيير مفاهيم الإدارة التقليدية في الجماعات المحلية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية بجامعة أم البواقي،المجلد 8، العدد 1، مارس 2021.

11- خلاف وردة، دور الرقابة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري، المجلة الجزائرية للدراسات التاريخية و القانونية، المجلد 6،العدد 3، 2021.

12- خيرة بن يمينة ،زادي أحمد، دور الرقمنة و الإدارة الإلكترونية في تثمين إدارة الموارد البشرية، مجلة التعليم عن بعد و التعليم المفتوح، إتحاد الجامعات العربية بالتعاون مع جامعة بني سويق، مجلد 7 العدد 12 ماي 2019 .

13- راكز علي محمود الزعارير، غسان الطالب ، الإدارة الإلكترونية و التسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة، الناشر دار اليازوري العلمية ،تاريخ الإصدار 2018.

14- رحاب عبد المنعم أحمد محمود ، دور الرقابة الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات في التنظيمات ، المجلة العلمية للدراسات التجارية و البيئية ، المجلد 11، العدد 2 ، أكتوبر 2020.

15- رقاب محمد , مختاري لحسن , رقمنة قطاع الإدارة و دوره في الحد من الفساد الإداري , مجلة البحوث القانونية و الإقتصادية , المجلد 6 , العدد خاص , 2023.

16- سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها مدخل إستراتيجي، المستنصيرية، بغداد ، العراق مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 7.

17- سراي حورية ،خرسي إلهام , الرقابة الإدارية كآلية مكملة لتفعيل جودة خدمات المرفق العمومي ،مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية و السياسية , المجلد 7 ,العدد 1 ،جوان 2022.

18- سوداني نور الدين، الموظف العام وعلاقته مع الإدارة في قانون الوظيفة العمومية الجزائري، مجلة تاحقوق والعلوم اللإنسانية، المجلد 15، العدد 2022،1.

19- شليحي طاهر، قرينعي ربيحة. الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات ،مجلة أفاق العلوم الإدارة والإقتصاد المجلد 3 العدد 2 2019.

20- شهلول بن شهرة، حميد خبالن افدارة المتكاملة التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية والذكية الأسباب والدوافع، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 6، العدد 1، جويلية 2021.

21- صفية زادي، تأثير الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية ،مجلة تاريخ العلوم، المجلد 1،العدد 8 جوان 2017.

22- صليحة حدوش ،دور رقمنة الإدارة المحلية في إضفاء الشفافية وتعزيزها في الجزائر، مجلة صوت القانون، المجلد 7, لعدد 3, 2021.

23- ضريفي نادية , جودة الخدمة العمومية ،مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية و السياسية , العدد 4 , ديسمبر 2016.

24- عائشة بنت أحمد الحسيني , شذا بنت عبد المحسن الخيال , أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة ، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة ، جامعة الأزهر ، العدد 10 ، جانفي 2013.

25- عبد الرحمان علي إبراهيم غنيم،الموظف العام والموظف الدولي، دراسة مقارنة، مجلة جيل الأبحات القانونية المعمقة، العدد 27، 2018.

26- عطيوي سميرة، الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمة العمومية مع الإشارة لتجريد بعض مؤسسات الخدمة العمومية بالولايات المتحدة الأمريكية، مجلة البحوث و الدراسات الإنسانية، العدد 14 2017.

27- علي عبد الله، بوطويل رقية، التوجه نحو التوظيف القائم على اساس الكفاءات في الوظيفة العمومية،دراسة ممارسات دولية، المجلة الجزائرية للعلوم الإجتماعية و الإنسانية، مجلة سداسية محكمة ،جامعة الجزائر 3 العدد 5 ديسمبر 2015 .

28- عمران نزيهة ، الإدارة العمومية و المواطن أية علاقة تشخيص الإختلالات و سبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية ، مجلة المفكر ، العدد 12، مارس 2015.

29- غالم إلهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل للإصلاح الإداري، أسس نظرية وآليات التطبيق تجربة الجزائر، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، المجلد 5، العدد 2، أكتوبر 2018.

30- فريجة رمزي بهاء الدين، الإدارة الإلكترونية و أسلوب إدارة الأهداف، مجلة الجزائرية للعلوم القانونية و الإقتصادية، المجلد 56 العدد 1 2019 .

31- لعجال منيرة، بومدين بن محمد، الأساس القانوني لحق المواطن في الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة، الحقيقة، العدد 32.

32- ماجد أحمد محمد الصوالح الشيحي ، الحكومة الإلكترونية و آليات مكافحة الفساد الإداري، دولة الإمارات المتحدة ، المجلة القانونية ، مجلة علمية ،محكمة ، المجلد 15 ،العدد 5 ، فبراير 2023.

33- محمد لكحل ، الإدارة الإلكترونية و أثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية، مجلة معهد العلوم الإقتصادية ، جامعة الجزائر_3_ ، المجلد 21 ، العدد 1، 2018 .

34- محمد يحياوي نبيل، داسي نورة، مبدأ المساواة وتطبيقاته في تولي الوظيفة العمومية، دراسة تحليلة قانونية، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، مجلد 7 ،العدد 2، أفريل 2022.

35- محمود إبراهيم ملحم، الحكومة الإلكترونية و دورها في تدعيم جودة أداء الخدمة العامة،المجلة الأكاديمية للبحوث التجارية المعاصرة، المجلد 3, العدد 3, سبتمبر 2023.

36- مكيري مالية،إستخدامات مواقع التوظيف الإلكتروني في الجزائر و ودورها في تقليص نسبة البطالة، دراسة استطلاعية على عينة من شباب الجزائر العاصمة،مجلة جزائرية سداسية صادرة عن مخبر البحث Lancom net.، العدد 2 2015.

37- موسى عبد الناصر ،محمد قريشي ، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بموؤسسات التعليم العالي ، مجلة الباحث ، العدد 9 ،2011.

38- نادية إبراهيم السيد هنيدي، الإدارة الإلكترونية وإشكالية التداخل بينها وبين الحكومة الإلكترونية، . المجلة العلمية لكلية الدراسات الإقتصادية والعلوم السياسية ، جامعة الإسكندرية، المقالة 5 ،المجلد 2 ،العدد 3، يناير 2017.

39- نشيدة مطاطش ، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية ، مجلة جامعة سطيف ، الجزائر ، العدد 3 ، دون سنة نشر.

40- هدار رانية ، دور الإدارة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري ، المجلة الجزائرية للأمن و التنمية ،العدد 9 ، جويلية 2016.

41- هرون بوالفول ،جمال بوزيان رحماني، دور الشفافية و المسائلة في تحسين أداء الأجهزة الإدارية ،الإدارات العمومية الجزائرية ،مجلة الدراسات المالية و محاسبة الإدارية، المجلد 4، العدد 1، 2017.

42- ودان بو عبد الله، م كان محمد بشير، واقع المعالجة الإلكترونية لعملية التوظيف في الجزائر(التوظيف الإلكتروني)، مجلة دفاتر بوادكس! العدد 3, ماي 2015.

- **سادسا : المطبوعات الجامعية**

1-إبراهيم رباح المدهون , دور الرقابة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين و الحد من الفساد الإداري .

2-أحمد بالودنين، مطبوعة قانون الوظيفة العمومية، جامعة التكوين المتواصل، 2020-2021 .

3-بوطبة مراد، دروس في الوظيفة العمومية، تخصص قانون عام، قسم القانون العام، كلية الحقوق، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2017،2018 .

4-تغريد محمد قدوري، مبدأ المساواة في تولي الوظائف العامة وأثره في حرية الموظف في التعبير عن رأيه، كلية القانون، جامعة بغداد.

5-حداد محمد، دروس في مقياس الوظيفة العمومية تخصص قانون إداري، شعبة الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، 2020،2021.

6-كاوه محمد فرج قرداغي ،أثر الشفافية و المسائلة على لإصلاح الإداري، أربيل، منظمة كيدو، 2011.

7-محمد أنس القاسم، مذكرات في الوظيفة العامة، ديوان المطبوعات الجامعية، جامعة قسنطينة، الجزائر، الطبعة الثانية 1989.

8-محمد حميد، محاضرات في الوظيفة العامة، 2019-2020 .

9-مهدي رضا، محاضرات في مقياس الوظيفة العمومية، تخصص قانون عام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة المسيلة، الجزائر .

- **سابعا: معاهدات ومؤتمرات**

1-إعلان حقوق الإنسان و المواطن، تمت الموافقة من قبل الجمعية التأسيسية في 26 أوت 1789.

2-العهد الدولي الخاص بالحقوق الإقتصادية و الإجتماعية و الثقافية، أعتمد و عرض للتوقيع و التصديق و الإنضمام بموجب قرار الجمعة العامة للأمم المتحدة، المؤرخ في 16ديسمبر 1966. تاريخ بدأ النفاذ 3 جانفي 1976.

3-ميثـــــاق جونيـــــف ، بشـــــأن جـــــودة الخـــــدمات العموميـــــة ، http:/qpsactionnow.org/sites/defoult/AR.QPS.Carter.Einal2011.pdf

4-محمد بن بوزيان ، نجيب بن سلمان ، قياس جودة أداء المرفق العمومي ، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية ، نحو أداء متميز في القطاع الحكومي ، الرياض ، نوفمبر 2009.

- **ثامنا :الموقع الاكترونية**

1-Https://fastercapitl.com>mawdoo

2-https//www.ammarbouhouche.com

الفهرس

الفهرس

كلمة الشكر.....

إهداء.....

مقدمة..... أ

الفصل الأول جوهر الوظيفة العامة..... 5

المبحث الاول: الاطار المفاهيمي للوظيفة العامة والموظف 3

مطلب الاول: مفهوم الوظيفة ومبادئها الاساسية. 4

الفرع الأول: تعريف الوظيفة العمومية 4

الفرع الثاني: المبادئ الأساسية للوظيفة العمومية..... 8

المطلب الثاني: مفهوم الموظف العام وشروط تعيينه.....10

الفرع الأول: تعريف الموظف.....10

الفرع الثاني: شروط تعيين الموظف. 13

الفرع الثالث: طبيعة العلاقة بين الموظف والإدارة العامة 15

المبحث الثاني: واقع الخدمات العمومية بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية.....17

المطلب الأول: الخدمات العمومية في الإدارة التقليدية 17

الفرع الأول: مفهوم الخدمة العمومية.....18

الفرع الثاني: تعريف الإدارة التقليدية. 21

الفرع الثالث: الخدمات العمومية في ظل الإدارة التقليدية.....22

المطلب الثاني:الخدمات العمومية في الإدارة الإلكترونية. 24

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية.....25

الفرع الثاني :أهداف الإدارة الإلكترونية.....28

الفرع الثالث: متطلبات الادارة الإلكترونية 29

الفرع الرابع :الخدمات العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية.....30

الفصل الثاني تأثير الرقمنة على نظام الوظيفة العامة..... 34

المبحث الأول: دور الرقمنة في تحسين مجال التوظيف.....36

المطلب الأول:تحسين كفاءة التوظيف.....36

الفرع الأول: كفاءة التوظيف..... 36
الفرع الثاني: الرقمنة والتوظيف. 41
المطلب الثاني: تعزيز الشفافية في التوظيف 45
الفرع الأول : تعريف الشفافية واهميتها..... 45
الفرع الثاني: دور الرقمنة في تعزيز الشفافية. 50
المبحث الثاني: دور الرقمنة في رفع جودة الخدمات العمومية. 51
المطلب الأول الرقابة على الخدمات العمومية. 51
الفرع الأول: الرقابة الرقمية (الإلكترونية)..... 52
فرع الثاني :الرقابة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمات العمومية..... 56
المطلب الثاني :جودة الخدمات العمومية. 59
الفرع الأول:جودة الخدمات العمومية..... 60
الفرع الثاني: الإلتزام بجودة الخدمات وتقريب الإدارة بالمواطن. 64
الفرع الثالث :فعالية الخدمات العمومية..... 68
خاتمة..... 72
قائمة المصادر والمراجع..... 75
الفهرس..... 91

ملخص الدراسة :

تتناول هذه الدراسة موضوع فلسفة الوظيفة العامة في ظل العصر الرقمي و هذا من خلال الكشف عن الإطار المفاهيمي لكل من الوظيفة و الموظف العام ....،كما تسلط الضوء على الرقمنة التي أصبحت من أولويات الدولة لما لها من تأثير مباشر على أداء المؤسسات العامة و إرتباطها الوثيق بعمليات التوظيف التي تشكل شغلا للمواطنين و التحول من الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال إلى الأساليب الإلكترونية و تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال إستخدام التكنولوجيا و تقديم خدمات أفضل للمواطنين بشكل أكثر كفاءة و فعالية .

الكلمات المفتاحية : الوظيفة العامة , الرقمنة , الإدارة العامة, جودة الخدمة .

summary of the study:

This study addresses the topic of public function philosophy in the digital age by revealing the conceptual framework of both the function and the public employe...,It sheds light on digitization, which has become a priority for states due to its direct impact on the performance of public institutions and their close connection to recruitment processes that provide jobs for citizens , It also discusses the transition from traditional methods to electronic ones and improving the quality of public service through the use of technology to offer better services to citizens more efficiently and effectively.

Keywords: public function, digitization, public administration, service quality.