دورالبنى التكنولوجيا القاعدية الأساسية في تفعيل نشاط البلدية

د. موكه عبد الكريم

أستاذ محاضر "أ"

جامعة جيجل

moukaabdelkrim@univ-jijel.dz

محورالمداخلة: المحورالاول

الملخص:

يعد توجه العديد من دول العالم إلى تفعيل نظام التسيير الالكتروني للإدارة العمومية كنتيجة حتمية للآثار الايجابية لهذا النوع من التسيير نظرا لما يقدمه من تسهيلات وتبسيط في الإجراءات للحصول على خدمات مختلف المرافق العامة، وخاصة ما يتعلق بتقليل المسافات وجهد التنقل إلى مقر الإدارة للحصول على الخدمة العمومية، بالتالي يمكن الحصول عليها بمجرد الولوج إلى شبكة الانترنيت والموقع الخاص بالإدارة أو المرفق العام من اجل الحصول على الخدمة مع احترام الشروط التي يتطلبها القانون. لذا فلا بد من معرفة ما سيكون لنظام الإدارة الإلكترونية من تأثير على النظام القانوني لاستمرار المرافق العامة في تقديم خدماتها، كذلك من حيث المبادئ التي تنظمها وطرق إدارتها، إلا أن الإشكال الذي يستوقفنا في هذه الورقة البحثية تتعلق أساسا بالعناصر الأساسية الواجب توافرها من اجل تفعيل التسيير الالكتروني للإدارة العامة والتسيير اليسير للمرافق العامة؟.

abstract:

The tendency of many countries of the world to activate the electronic management system for public administration is an inevitable result of the positive effects of this type of management due to the facilities it provides and simplification of procedures for obtaining the services of various public utilities, especially with regard to reducing distances and the effort of moving to the headquarters of the administration to obtain public service Therefore, it can be obtained by simply accessing the Internet and the website of the administration or public facility in order to obtain the service while respecting the conditions required by law. Therefore, it is necessary to know what impact the electronic management system will have on the legal system for the continuation of public utilities in providing their services, as well as in terms of the principles that regulate them and ways of managing them. However, the problem that stops us in this research paper relates mainly to the basic elements that must be available in order to activate the management Electronic public administration and easy management of public utilities?.

مقدمة:

يسعى تطوير مفهوم الإدارة الإلكترونية وتحويلهُ إلى واقع فعلي إلى تحقيق نتائج كبيرة على جميع المستويات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، فمن جهة يعتبر التسيير الالكتروني للإدارة العامة أسلوب مستحدث أملته حتمية أقلمة الإدارة العامة والمستجدات القانونية الداخلية والدولية ومن جهة أخرى اللحاق بعجلة التطور الذي وصلت إليه المجمعات الغربية خاصة في مجال التسيير الالكتروني،بالتالي يستجيب لتطلعات المستفيدين من مواطنين ومؤسسات ورجال أعمال[1]، حيث تقدم لهم خدمات أفضل من خلال القضاء على الإجراءات الروتينية المعقدة المكرسة خاصة للبيروقراطية، ويكون ذلك من خلال توفير إمكانية الدخول إلى كافة الخدمات وتلبية احتياجات المواطنين بسهولة على أساس من النزاهة والمساواة والشفافية. ومن جهة أخرى تُعد الإدارة لإلكترونية وسيلة لتفعيل الجهاز التنفيذي للإدارة وتسهيل مهامه أدائه وتخفيف الأعباء الإدارية عنه، كما إن أسلوب التسيير الالكتروني الأكثر تفعيلا لممارسة الرقابة على نشاط الإدارة[2].

بالتالي يعد توجه العديد من دول العالم إلى تفعيل نظام التسيير الالكتروني للإدارة العمومية كنتيجة حتمية للآثار الايجابية لهذا النوع من التسيير نظرا لما يقدمه من تسهيلات وتبسيط في الإجراءات للحصول على خدمات مختلف المرافق العامة[3]، وخاصة ما يتعلق بتقليل المسافات وجهد التنقل إلى مقر الإدارة للحصول على الخدمة العمومية، بالتالي يمكن الحصول عليها بمجرد الولوج إلى شبكة الانترنيت والموقع الخاص بالإدارة أو المرفق العام من اجل الحصول على الخدمة مع احترام الشروط التي يتطلبها القانون. لذا فلا بد من معرفة ما سيكون لنظام الإدارة الإلكترونية من تأثير على النظام القانوني لاستمرار المرافق العامة في تقديم خدماتها، كذلك من حيث المبادئ التي تنظمها وطرق إدارتها، إلا أن الإشكال الذي يستوقفنا في هذه الورقة البحثية تتعلق أساسا بالعناصر الأساسية الواجب توافرها من اجل تفعيل التسيير الالكتروني للإدارة العامة والتسيير اليسير للمرافق العامة؟.

المحور الأول: تحديد مضمون البنى التكنولوجيا القاعدية الأساسية لتفعيل نشاط مرفق البلدية

تعد البنية التكنولوجية الحجر الأساس لبناء الإدارة الإلكترونية وتسيير المرافق العامة، والقاعدة التي ترتكز عليها في تنفيذ برامجها، وتتكون البنية التكنولوجية من الأجهزة الإلكترونية وشبكات الاتصال الحديثة التي تُمكن المؤسسات من تبادل ونقل البيانات والمعلومات فيما بينها من جهة، وكذلك مع القطاع الخاص والمواطنين من جهة أُخرى، ولهذا فأن نجاح التسيير الإلكتروني يعتمد بالدرجة الأولى على القدرة التكنولوجية للدولة[4]، لذا فهي تعد من أهم الصعوبات التي تواجه الدول النامية لدى القيام بعملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية. أن البنية التكنولوجية ترتكز على عنصرين لا بد من وجودهما لضمان نجاح التسيير الالكتروني للإدارة والمرافق العامة:

أ/ المعدات الالكترونية (الحواسيب): يعد الحاسوب العنصر الأساسي الأول في النظام الوظيفي الإلكتروني لما يُمثله من أداة رئيسة في أداء الإدارة لمهامها وواجباتها سواء تعلق الأمر ببرامج النظام أو في تطبيقاته، لذا فمن الضروري تأمين عدد كافٍ من هذه الآليات المتطورة لتمكين موظفي الإدارة والمرافق العامة من أداء المهام المنوط بهم عند طلب المستخدم الحصول على الخدمة فيقوم الموظف بدوره بأدائها من خلال شبكة إلكترونية ترتبط بها هذه الحواسيب، كما انه يمكن للمواطن الحصول على الخدمة مباشرة من موقع الإدارة دون الولوج إليها شخصيا. وحتى تكتمل لهذه الحواسيب مهمتها في تسهيل تسيير الإدارة الكترونيا استوجب حماية المعطيات والبرامج المستعملة فيها من القرصنة والإتلاف، ويمكن تفعيل هذه الحماية بالاعتماد على العنصر البشري المؤهل خصيصا لهذه المهمة، إلا انه قد تصطدم الإدارة بمشكلة قلة الموارد المالية للحصول على المعدات الالكترونية من اجل تسيير وتطوير نشاطها نظرا لغلاء هذه المعدات، إذ عادة ما يوجه التمويل لأمور سياسية واجتماعية بعيدا عن تحسين التسيير الالكتروني للإدارة العامة[5].

ب/ قاعدة بيانات أساسية: حتى يتسنى للإدارة والمرافق العامة تسيير أمورها وخدماتها الكترونيا بطريقة سلسة ومنظمة، يجب عليها إن تضع قاعدة بيانات ومعلومات أساسية تعتمد عليها، فالموظف العام في هذه الإدارة ليس بحاجة للرجوع إلى المعلومات التي تم تسجيلها في الملفات والمستندات الورقية في حال أداء الخدمة التي سبق الموظف وكُلف بها، بل يمكنه الرجوع إلى هذه القاعدة من خلال معالجة لوحة المفاتيح الخاصة بالحاسب و يسترجع البيانات التي هو في حاجة إليها. وخير مثال على ذلك قاعدة البيانات الالكترونية الوطنية الخاصة بالحالة المدنية[6].

ج/ تو افر شبكة الانترنيت جد متطورة: يعتبر العنصر الأساسي الثاني في هذه البنية، حيث دفعت التكنولوجيا الحديثة عملية أنجاز المهام والمعاملات التجارية والمالية وكذلك تقديم الخدمات العامة عن طريق شبكة الإنترنت ***Réseaux Internet très sophistique*** ، وتعد هذه الشبكة من أهم وأسرع

الوسائل المستخدمة في نقل و تبادل البيانات والمعلومات وتفعيل العلاقة بين الإدارة والمواطن، فالدولة ومؤسساتها تمتلك أكبر قدر من المعلومات والبيانات والخدمات التي تقدمها للمواطنين مما يستلزم وجود بوابة رسمية على شبكة الإنترنت تُمكن المواطنين من خلالها الوصول إلى جميع المؤسسات الرسمية والمطالبة بالخدمات التي توفرها الإدارة العامة عبر مواقعها الرسمية، وتُعد هذه البوابة عبارة عن موقع ويب يشمل كل ما تريد الحكومة توفيره وتقديمه للمواطنين من خلال تحديد وجمع الوثائق والمعلومات والنماذج مباشرة عبر الإنترنت، وهذا الآمر يجب أن تكون هذه المعلومات والوثائق محملة على قواعد ذات بيانات مرنة وقابلة للفتح على شبكة الويب لدى جميع الإدارات العمومية المركزية أو اللامركزية وان تكون متضمنة المعلومات الضرورية الكافية لانجاز المعاملات فضلاً عن القوانين المنظمة لها.

د/ تو افر الإدارة العامة على الشبكة التكنولوجيا الداخلية *(Intranet)*: من اجل تسهيل المعاملات وتقديم الخدمات بسرعة وطمأنينة، يستوجب على الإدارة العامة إعداد شبكة تكنولوجية داخلية للربط بين الأقسام والمصالح ومختلف الفروع ليتم من خلالها ممارسة جميع الأعمال الداخلية للمرفق العام[7]. ومن الضروري أيضاً تصميم المواقع الإلكترونية وصيانتها بشكلٍ مستمر لضمان تواجدها والاستمرار في تقديم الخدمة دون انقطاع. إضافة إلى ذلك يستوجب ربط الشبكة الداخلية بشبكة الانترنيت من اجل تسهيل عمل الموظفين داخل المؤسسة الواحدة وتعفيهم من الانتقال والتجول داخل أروقة الإدارة، لتأتي بعدها مرحلة ربط جميع المؤسسات التابعة لكل وزارة بالشبكة الخارجية الإنترنت، بالتالي أضحى من الضروري أن تكون البنية التحتية متكاملة وقائمة على الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان نجاح تسيير الإدارة بطريقة الكترونية مما ساعد على تحقيق الأهداف المرجوة منها[8].

المحور الثاني: العنصر البشري المؤهل (الموظف العمومي) لتفعيل التسيير الالكتروني لمرفق البلدية

يعتبر العنصر البشري المفتاح الأساسي لا غنى عنه في التسيير الحكيم والمنظم للإدارة والمرافق العامة، لذلك وجب التركيز عليه باعتباره العنصر المحرك، ومن ثم فأن تطوير قدرات الموظف العمومي وإخضاعه إلى دورات تكوينية دورية يعتبر ضرورة أملتها الحاجة والتطور الحاصل في مجال المعلوماتية،

ويعد الموظف أهم عنصر في الإدارة سواء التي تتبع الأسلوب التقليدي في تأدية نشاطها أو الأسلوب الإلكتروني. وفي الحقيقة أن ثورة المعلومات والاتصالات قد فرضت واقعاً على الموظف إذ يجب إن يكون ملماً في مجال التكنولوجيا الحديثة فحسب بل يجب أن يكون متخصصاً بها، لأن الموظف في الإدارة سيشغل تخصصات عديدة ودقيقة[9].

1/ شرط كفاءة العنصر البشري: ما يلاحظ في هذه الحالة إن التسيير الالكتروني للإدارة يتطلب وجود فئة متخصصة قادرة على إدارة النظام الإلكتروني لأن معظم الوظائف ستكون مبرمجة، وهنا لا يستطيع الموظفون غير المؤهلين القيام بهذه الأعمال ومن ثم يستوجب على الإدارة على عاتقها القيام بدورات تكوينية استدراكية من اجل تحيين معلومات موظفيها، وذلك في إطار تجديد قدرات العنصر البشري في عملية التسيير وفقا للمعطيات الالكترونية الجديدة، ويعتبر هذا العنصر من بين الأساسيات التي اعتمدت عليها التشريعات المقارنة والدول المتطورة في مجال التسيير الالكتروني للإدارات العمومية وخدمات المرافق العامة (الاستثمار في العنصر البشري المؤهل).

2/ التوظيف النوعي: فعملية التوظيف وفقا لما سبق ذكره في الإدارات العمومية في عهد التسيير الالكتروني يستوجب على الإدارة استحداث شروطاً جديدة للتعيين يقوم أساسا على الكفاءة والخبرة المهنية والقدرة على التجاوب مع المعطيات الجديدة الخاصة بالتسيير الالكتروني.

الخاتمة:

يعتبر التسيير الالكتروني للإدارة العامة نتيجة حتمية للتحولات المتعددة التي مرت بها الإدارة والتطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حتمية داخلية نظرا للمتطلبات المستمرة للمواطنين من اجل التسريع في تقديم الخدمات بعيدا عن كل أشكال البيروقراطية، وحتمية دولية من اجل مسايرة التطور الحاصل في الساحة التشريعية والتنظيمية التي وصلت إليه الدول الأجنبية، بالتالي فالهدف الأساسي الذي تسعى إليه الإدارة الالكترونية يتمثل في التقليل من التعقيدات الإدارية، وتدعيم الشفافية والسرعة والسهولة في المعاملات. أما في يخص التسيير الالكتروني للإدارة العمومية في الجزائر الذي يعتبر في أول تطبيقاته العملية نظرا لحداثة هذا النوع من التسيير، بالتالي عملية التسيير الالكتروني تتعقبها جملة من العقبات تحول دون تحقيقه للأهداف الأساسية، ولعل أهم هذه العقبات عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات، محدودية انتشار الانترنت والجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال.

وبناء على ما سبق يستوجب على الدولة الجزائرية في إطار تحسين خدمات الإدارة العامة في التسيير الالكتروني إن تقوم بمجموعة من الآليات التي تجسد الشفافية والسرعة بعيدا عن الممارسات البيروقراطية في إطار التسيير الالكتروني لمختلف الملفات:

- يجب على الدولة الجزائرية بصفة عامة والإدارات العمومية خاصة الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير بنية قاعدية اللازمة لبناء إدارة الكترونية فعالة ، وخاصة في تفعيل الانتشار الواسع لخدمات وشبكة الانترنت.
- الإسراع في إعداد مختلف القوانين التي تنظم مختلف المعاملات الالكترونية خاصة ما يتعلق بالتسيير الإداري لمختلف الملفات الحساسة (الصفقات العمومية، القرارات الإدارية الالكترونية، أساليب الوفاء واستحقاق مختلف الضرائب والرسوم والطوابع.....).
- السهر على تأهيل العنصر البشري والاستثمار أكثر فيه من خلال دورات تكوينية استدراكية لرفع المستوى في مجال المعلوماتية، للتكفل بمجمل القضايا التقنية المتولدة عن الاستخدامات الرقمية ضمن الفضاء الالكتروني.
- ضرورة العمل على تحسيس وتعبئة المواطنين بفوائد ومزايا هذه التقنيات وتقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص تكاليف اقتناء العتاد اللازم.
- يجب الإسراع في إيجاد الحلول للمعوقات، من خلال الاعتماد على الدراسات المقارنة واخذ تجارب الدول الأقرب إلى الجزائر من الناحية القانونية. وخاصة إن الجزائر تسعى إلى الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة (تحت الرقابة).

---

[1]-BENYEKHLEF Karim, " L'administration publique en ligne au Canada : précisions terminologiques et état de la réflexion", Revue Française d'administration publique, n°110, n°2/2004 p.267.

[2]- Chatillon (G.) et du Marais (B.), *L'administration électronique au service des citoyens*, Bruylant, Bruxelles, 2003. p 12/13.

[3]-*"grâce à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information, nous assistons à une modernisation de la puissance publique", En effet, le-gouvernement ne se limite pas à la simple mise en ligne d'informations sur les sites Web des administrations publiques : il implique une profonde refonte de la structure et du fonctionnement des administrations. De ce fait, nous assistons à l'émergence de services efficaces et de meilleures qualités, plus proches des citoyens, les prestations sont de moindre coût et transparents. Les dossiers ne sont plus traités à "la tête du client"*, voir: Herbert MAISL, Bertrand du MARAIS, " Introduction", Revue Française d'administration publique, n°110, n°2/2004, p 213/s

[4]- Jacques Sauret, « Efficacité de l'administration et service à l'administré : les enjeux de l'administration électronique », *Revue française d'administration publique*, n°110, 2/2004, p 279-295.

[5]- *La mise en place de l'administration électronique a peu de chances de l'emporter lorsqu'elle est en concurrence avec d'autres objectifs impérieux des politiques publiques comme l'éducation, la sécurité et la santé. Si les arguments avancés portent sur les résultats des programmes plutôt que le développement de l'administration électronique proprement dite, c'est aux pouvoirs publics qu'il appartient en définitive de déterminer le niveau des ressources consacrées à l'administration électronique en fonction de leurs priorités générales.* Voir: Edwin Lau, « Principaux enjeux de l'administration électronique dans les pays membres de l'OCDE », *Revue française d'administration publique*, n°110, 2/2004, p 232.

[6]- مرسوم تنفيذي رقم 204/15، مؤرخ في 27 يوليو 2015، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، ج ر عدد 41، لسنة 2015، كذلك المرسوم التنفيذي رقم 315/15، مؤرخ في 10 ديسمبر 2015، يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية، ج ر عدد 68، 2015.

[7]- *Le développement des réseaux ministériels offre de nouvelles opportunités pour mettre en valeur le rôle du préfet dans l'action interministérielle déconcentrée bien plus qu'il ne menace celui-ci. Le préfet est naturellement légitime dans l'organisation du travail interministériel déconcentré en réseau puisque c'était déjà sa mission avant la généralisation des TIC. La multiplication des structures ad hoc et les modes d'organisation centrés sur les projets (délégations interservices, pôles de compétence, groupes de travail, etc.) nécessitent en effet une utilisation des capacités du travail coopératif que favorisent les TIC. Voir:* Philippe Piraux, « L'exemple de la préfecture des Alpes-Maritimes », *Revue française d'administration publique,* n°110, 2/2004. p 363.

[8]- Jacques Sauret, « Efficacité de l'administration et service à l'administré : les enjeux de l'administration électronique », *Revue française d'administration publique,* n°110, 2/2004, p 281/282.

[9]- فهناك فئة– مشغلي الحاسب الآلي – الذين يختصون بإدخال بيانات ومعاملات المتعاملين مع الإدارة الإلكترونية إلى الحاسب فضلاً عن حفظها وفهرستها وأسترجاعها عند طلبها. كما أن هناك فئة – المبرمجين -الذين يكون دورهم وضع برامج المعلوماتية التي تُسير نشاط الحاسب الآلي في مجال عمل الحكومة الإلكترونية، سواء أكان عمل هذه الجهة في المحاسبة او الهندسة او القانون، فيقوموا بوضع البرامج المرتبطة بنشاط جهة الادارة الإلكترونية نفسها. إلى جانب فئة – موظفي الشبكات– الذين يختصون بصيانة شبكات الحاسب الآلي وإصلاح الأعطال الخاصة بهذه الشبكات التي تعتمد عليها أجهزة الإدارة الإلكترونية، ويوجد ضمن هذه الفئة فئة تختص بتأمين وحماية نظم المعلومات والشبكات ضد محاولات الاختراق والقرصنة والسرقة والإتلاف والتدمير ومن الوظائف التي أستحدثها نظام الإدارة الإلكترونية وظيفة – محلل النظم -الذي يعتبر همزة الوصل بين كل المستخدمين للنظام والإدارة العليا والمبرمجين وتتنوع مهامه بين توزيع العمل على المبرمجين أو البيانات والمعلومات والتقارير إلى القيادات الإدارية وتنظيم التعامل بين أجهزة ومصالح الإدارة المختلفة.