



جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة -

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم القانون العام



الآليات التشريعية لترقية الخدمة العمومية في الجزائر

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم القانونية

تخصص: قانون إداري

تحت إشراف الدكتور:

لعميري ياسين

من إعداد الطالبين:

-بلحاج أسامة

-قرومي بوبكر

لجنة المناقشة

د/غنيمي طارق.....رئيسا

د/ لعميري ياسين.....مشرفا ومقررا

د/قاسه عبد الرحمان.....ممتحنا

السنة الجامعية :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مقدمة

مقدمة:

شهدت الخدمة العمومية في الجزائر مرحلة فتور بعد الاستقلال خاصة من الجانب القانوني والإقتصادي، ماعدا فيما يخص تبني بعض المبادئ مثل المساواة في استفادة كامل المواطنين من الخدمة التي كان الكثير محروما منها قبل الاستقلال، إذ شغل موضوع الخدمة العمومية في الجزائر حيزا كبيرا من الاهتمام، ليس في السنوات المنصرمة بل لأعوام تمتد لما بعد الإستقلال، أين ورثت الجزائر الحديثة العهد بالاستقلال وضعية كارثية على مختلف الأصعدة وفي شتى الميادين ومن ضمنها محتويات الخدمة العمومية المقدمة وأساليب تقديمها.

بيد أنه وبعد الاستقلال ومع بداية ظهور معالم النظام الجزائري وتكريس الدولة الإستراتيجية بدأ الإهتمام أكثر بتحسين خدمات المرافق العمومية، وبرز ذلك بعد سنة 1989 في ظل التغيرات التي شهدتها الجزائر في فلسفتها السياسية والإدارية والإقتصادية وتبنيها للنظام الرأس مالي والانفتاح أكثر على السوق، فانعكس هذا على مختلف المجالات الحياتية ومنها الخدمة العمومية وتلك العلاقة التي تجمع بين الإدارة والمواطن، هذا الأخير الذي طالما اشتكى من ضعف الخدمة المقدمة له، مما أدى بالدولة للسعي أكثر نحو إصلاح منظومة الخدمة العامة وتطويرها وفقا لمبادئ الديمقراطية والتشاركية.

ثم إن التضخم الحاصل في الهياكل التنظيمية في الإدارات وعدم وجود تخصص وظيفي فعلي، زد على ذلك ضعف التنسيق في العمل الإداري والمطالبات المستمرة من الجمهور بتغيير طرق الخدمة وبتحقيق كفاءة أفضل بالإضافة إلى التطورات التكنولوجية الحاصلة في العالم، كل هذه الأسباب دعت إلى تبني مفهوم تطوير الخدمة العمومية في الإدارة الجزائرية كون هذه الأخيرة تعتبر الأداة التي يمكن بواسطتها للدولة أن تمنح خدمات متعددة لمواطنيها مما يجعلها تمثل همزة وصل بين الدولة والمواطنين.

إن الإدارة في عصرنا الحالي لم تعد تهدف لتحقيق الكفاية فقط كما كان الحال في الأوقات السابقة، وإنما أصبحت تبتغي ما هو أبعد حيث وضعت الفعالية على رأس أولوياتها، حيث أن بقاءها في دورها القديم يجعل منها مجرد إدارة تنفيذية عقيمة.

لأجل ذلك بدأت الدولة تدريجيا ومنذ القرن الماضي تنتهج طرقا مختلفة وتستخدم آليات متعددة للنهوض بوضعية الخدمة العمومية في الجزائر والتي كانت تعاني ولازالت تتذبذب في مستوياتها لحد الساعة، وبهذا يطفو إلى السطح موضوع المذكرة الذي يختار آلية من أهم هذه الآليات ألا وهي الآليات التشريعية.

يرتكز ويقوم هذا الموضوع على ثلاث مصطلحات جوهرية، ولا يمكن أن يفهم إلا من خلالها، أولها مصطلح الآليات، الذي يعتبر مدلوله واسع النطاق، إذ يأتي بمعنى الميكانيزمات أو الوسائل أو الأدوات أو الطرق، وكل ما يكون ذا أثر مباشر وموجه، وثانيها مصطلح التشريعية، الذي يعد مصطلح عام هو الآخر، إذ يتسع مجاله الموضوعي ليشمل مختلف تجليات النص التشريعي وفقا لقاعدة القوانين المعروفة، ومثالها: القوانين سواء العادية أو العضوية، الأوامر، المراسيم سواء رئاسية أو تنفيذية إلخ، وثالثها مصطلح الخدمة العمومية، التي تعد هي الأخرى مصطلح من فضفاض يتسع في المعنى وذلك بالنظر لمختلف الزوايا التي ينظر إليه منها، ووجه التقاطع بينها كل ما من شأنه أن يخدم المصلحة العامة للمواطن في مختلف مناحي الحياة والعلاقات القانونية والمجالات التي تكون ذات تأثير في حياته، ويكون هدف الترقية التحسين من الخدمة العمومية وتطويرها وجعلها أفضل، مقصد أساسي لتلك الآليات التشريعية في الجزائر.

من هنا يكتسي موضوع هاته الدراسة أهمية بالغة تظهر في عدة نقاط، يمكن إجمالها باختصار في ما يلي:

- إتساع مفهوم الخدمة العمومية وتعدد زواياها ووجهات النظر إليها، والتي يعد أهمها الزاوية القانونية نصا وفقها.
- القيمة الحيوية للخدمة العمومية في حد ذاتها بالنسبة لأي فرد عموما وللّ فرد الجزائري خصوصا الذي لطالما عانى من مصاعب جمة وأزمات على مدار تاريخه الممتد.
- دور الخدمة العمومية في العصر الحديث في تحقيق التنمية بمختلف أبعادها بالنسبة للدولة والفرد وبناء دولة قوية وشامخة يتمتع أفرادها بالكرامة والرفاهية والإزدهار.
- وضع الخدمة العمومية في الجزائر والتي عرفت واقعا مريرا، ولا تزال تعاني نقصا ملحوظا على المستوى العملي في مختلف المجالات.

- تعدد وتعدد المؤثرات المتحركة في الخدمة العمومية في الجزائر، والتي جعلتها موضع شد وجذب، انعكس على مستوياتها في الأخير.
- الإطار التشريعي الناظم للخدمة العمومية في الجزائر، والذي لا يزال يتراوح بين التقليدية والعصرية.
- كثرة النصوص المتعلقة بالخدمة العمومية والتي تشكل زخما تشريعيا متناثرا، يجمع بين الطابع العام والخاص.
- غالبية النصوص المرتبطة بالخدمة العمومية في الجزائر، تعد من قبيل المستجدات التشريعية الجديدة على الساحة، لاسيما تلك التي تنسم بالطابع القطاعي المجالي الخاص، مما يجعل هذه الدراسة تنسم بالحدث من خلال إلقاء الضوء على هذه المستجدات.
- بصفة عامة نقص الدراسات القانونية المتخصصة العميقة، التي تتناول بالطرح الخدمة العمومية، وبالتالي قد تشكل هاته الدراسة إضافة للمكتبة القانونية.
- إن اختيار موضوع "الآليات التشريعية لترقية الخدمة العمومية في الجزائر"، تعددت من ورائه الدوافع، واختلفت بين الذاتية والموضوعية، فتظهر الأولى في ميولنا النفسي لمثل هاته المواضيع، كونها لا تقتصر على الجانب النظري التأصيلي البحث، وإنما تطرح إشكالات عملية على المستوى الإداري التطبيقي، وكذا الميل الشديد للمواضيع القانونية التقنية، التي تتخذ من النص مصدرا ماديا لها، مما يفيد في الجمع بين التحليل والوصف معا.
- بينما يأتي على رأس الأسباب الموضوعية، التكوين العلمي في طور التدرج، حيث أن التخصص في الليسانس هو القانون العام، وفي الماستر هو القانون الإداري، إذ يرغب الطالبين في مواصلة البحث في نفس التخصص بنوع من التعمق، وموضوع الدراسة هو موضوع من مواضيع القانون الإداري، فضلا على الدافع الكلاسيكي التقليدي وهو وفرة المراجع في هذا الموضوع، حتى وإن اتسمت بالطابع العام.
- إنطلاقا من تجليات أهمية الموضوع المذكورة أعلاه، تتطلع هاته الدراسة قدر المستطاع، لبلوغ عدة أهداف يمكن تلخيصها في النقاط التالية:
- رفع اللبس حول مصطلح الخدمة العمومية من الناحية القانونية، من خلال ضبط معناه واستنتاج خصائصه.

- التعرف على مدى تكريس العصرية والتحديث في الإدارة عبر تجسيد ما يعرف بالإدارة الإلكترونية وإظهار الأشواط التي قطعتها في الجزائر، وإلى أي حد ساهمت في تطوير الخدمة العمومية.

- الوقوف على النص التشريعي الناظم لعلاقة الإدارة بالمواطن، والذي يعتبر أساسا متينا تقوم عليه الخدمة العمومية وترتقي، كشفا لملاساته وفاعلية القواعد التي تتضمنها هذه النصوص.

- دراسة الميكانيزمات المؤسسية العامة المتدخلة في الخدمة العمومية وتقييم دورها وفقا للنصوص الحالية.

- إبراز ملامح ترقية الخدمة العمومية في المجالات الخاصة التي عرفت تطورا تشريعي ملحوظا في السنوات الأخيرة، وذلك في إطار تحيين بيئة العلاقات القانونية بين الأشخاص مواكبة للعصرية.

- بيان المكتسبات التشريعية المحققة مؤخرا في أبرز القطاعات الحيوية للمواطن.

- المقاربة بين تلك الآليات وواقع الخدمة العمومية في الجزائر من خلال كشف المتغيرات المؤثرة سلبيا، مع اقتراح سبل معالجتها تشريعيًا.

أكد أن بلوغ هاته الأهداف يتطلب الانطلاق من إشكالية تجمع ما بين متغيرات الدراسة، وذلك بصيغة تقنية وجيزة تستفهم على: دور الآليات المعتمدة تشريعيًا في تحقيق خدمة عمومية ناجعة في الجزائر في ظل ضابط الموازنة بين الإدارة والمواطن؟

بالنظر لطبيعة الموضوع الذي يجمع ما بين الطابع المفاهيمي العام والطابع القانوني التقني وإثباتا لمتغيرات الإشكالية، ستعتمد هاته الدراسة، على المنهج التحليلي وقوفا على تلك النصوص التشريعية المتضمنة آليات مرتبطة بالخدمة العمومية تركيزا عليها وتمحيصا لها، وعلى المنهج الوصفي في إطار ذلك كسبيل يخدم المنهج التحليلي في مقام الحال، من خلال تشخيص الجانب المفاهيمي للموضوع.

تجسيدا لأهمية الموضوع المرتبطة بطبيعته، وبلوغا لأهدافه، ستعتمد دراسة الحال على خطة ثنائية مكونة من فصلين، أولهما موسوم "الآليات التشريعية العامة لترقية الخدمة العمومية

في الجزائر" وهي كذلك بالنظر لنطاقها وموضوعها، إذ تتسع لتتسحب على الخدمة العمومية في الجزائر في مختلف المجالات دون استثناء، حيث تظهر في علاقة المواطن بالإدارة، بينما الفصل الثاني موسوم "الآليات التشريعية الخاصة لترقية الخدمة العمومية في الجزائر"، وهي كذلك بالنظر لطبيعة نطاقها الموضوعي الذي ينسحب على مجالات وقطاعات خاصة تعتبر من جهة أكثر حيوية للمواطن، ومن جهة أخرى مكتسبات تشريعية محققة شهدتها الجزائر في السنوات الماضية.

بعبارة أخرى ينبع الدافع الأهم لهذا التقسيم من إرادة المشرع الجزائري والنهج الذي انتهجه في صياغته لنصوص عديدة تستهدف تحسين طرق تأدية الخدمة العمومية في الجزائر، مما يجعل الفصلين الأول والثاني لهذه الدراسة يلزمان بجوانب مختلفة للآليات القانونية التي وضعها المشرع من أجل ترقية خدمة عمومية متنوعة تتماشى مع النشاطات المتعددة للإدارة والأشخاص داخل المجتمع وتجمع بين الطابع العام والخاص.

من هنا سيتناول الفصل الأول الآليات التشريعية العامة لترقية الخدمة العمومية في الجزائر، مقسم بدوره لمبحثين أولهما يدرس الخدمة العمومية في إطار ترقية علاقة الإدارة بالمواطن وثانيهما يتعلق بالخدمة العمومية في إطار الميكانيزم المؤسسي العام، بينما يتناول الفصل الثاني الآليات التشريعية الخاصة لترقية الخدمة العمومية في الجزائر، يندرج تحته مبحثين يتمحور الأول حول الآليات التشريعية الخاصة بترقية خدمة التعاملات الإلكترونية، في حين يتعلق الثاني بالآليات التشريعية الخاصة بترقية خدمة أبرز القطاعات الحيوية.

الفصل الأول

الآليات التشريعية العامة لترقية الخدمة
العمومية في الجزائر

الفصل الأول

الآليات التشريعية العامة لترقية الخدمة العمومية في الجزائر

لطالما كانت الخدمة العمومية في الجزائر ومنذ سنوات عديدة، مطلباً للمواطن من جهة ومسعى للقائمين على الدولة من جهة أخرى، خاصة في ظل الازدياد المستمر في التعداد السكاني وتغير أنماط المعيشة وارتفاع مستوى التطلعات حول الخدمة العمومية المقدمة، لا سيما تلك القائمة في القطاع العام، مما وضع الدولة تحت ضغط مضاعف كونها هي المسؤول الأول والمباشر عن وضعية الخدمة العمومية في إطار السير العادي للمرافق العامة.

أمام الضغوط المتزايدة لم يجد المشرع والإدارة الجزائرية بداً من السعي نحو وضع إطار قانوني فعلي وواضح يضع المعالم لعلاقة مضبوطة بين الإدارة والمواطن، تكفل لهذا الأخير حقوقه وتساهم في نجاح الإدارة وتكريس رفاهية المجتمع وتقدمه بين باقي الشعوب، بمعنى الاعتماد على آليات ونظم تسمح بتلبية حاجيات الأفراد المشروعة في ظل نسق يواكب التطورات المتسارعة الحاصلة على المستوى العالمي.

من جانب آخر كان لابد أن لا تبقى رغبات الدولة في تغيير الأوضاع وترقية الخدمة العمومية مجرد شعارات خاوية من معناها، بل لابد من أن تتحول إلى أهداف ملموسة وواقعية وطموحة تُوفر لها كل الإمكانيات بشريا وماليا، وبالأخص مؤسساتيا، كون أغلب الدول تتجه لإنشاء مؤسسات وهيئات تمنح لها إمكانيات وصلاحيات معتبرة ويكون لها الاختصاص بتطوير الخدمة العمومية في إطار علاقة متينة بين الإدارة والمواطن، وهذا ما اتجهت إليه الدولة الجزائرية بالاستناد على مرتكز لترقية الخدمة العمومية من خلال ضبط العلاقة بين الإدارة والمواطن، والاعتماد على ميكانيزم مؤسساتي يوصلها للأهداف الموضوعية، وسيتم بيان ذلك من خلال المبحثين الآتيين.

المبحث الأول

الخدمة العمومية في إطار ترقية علاقة الإدارة بالمواطن

تعد المنظمة وحدة ذات طابع اجتماعي، تتأثر باستمرار بالمتغيرات المحيطة بها سواء من خلال الروابط الموجودة داخل الإدارة في حد ذاتها، أو المحيط الخارجي من خلال الظروف الإقتصادية والسياسية والاجتماعية¹، ولكل منظمة أهدافها التي وجدت من أجلها والتي تسعى لتحقيقها، ومن أهم المنظمات الإدارة العمومية الموجودة على مستوى إقليم الدولة، والتي تتكفل بتنظيم حياة الأفراد في مجالات معينة ومهمة بالنسبة لهم.

تجمع بين الإدارة والمواطن علاقة وطيدة لا غنى عنها، تؤدي لتفاعل كبير، إذ تجد الإدارة نفسها ملتزمة تجاه المواطن بحكم السلطة والإمكانات التي تمتلكها، وتشكل الخدمة العمومية جوهر هذه الالتزامات وأهم مطلب للمواطن، ومن هنا كان من الأهمية للكثير من الدارسين الوصول لوضع إطار مفاهيمي لمصطلح الخدمة العمومية وماذا يُعنى به وكذلك معرفة الإطار القانوني وبالتحديد ذلك المعمول به في الجزائر، والذي يتضمن الأسس والمبادئ التي تحكم تلك الرابطة بين الإدارة والمواطن، وهذا ما سيتم تناوله من خلال المطلبين التاليين.

المطلب الأول

الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

عرف العالم حركة تطويرية سريعة في مختلف القطاعات، ويعتبر قطاع الخدمات بصفة عامة من أكثر القطاعات التي تأخذ حيز الاهتمام، حيث أنه يساهم بشكل كبير في دعم الإقتصاد، باعتباره من أهم موارد الدولة، ومنه يحظى باهتمام الباحثين والدارسين.

إن المرافق التي تنشؤها الدولة والتي يعترف لها بالشخصية المعنوية تقوم بنشاطات إدارية تستهدف تقديم خدمات عمومية من أجل تحقيق المنفعة العامة للمجتمع، ولتلبية الحاجيات العامة

¹ حسن خليل محمد الشماخ، كاظم نصير محمود، نظرية المنظمة، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، دون سنة نشر، ص 31.

للمواطنين، حيث تقوم بوظائفها بواسطة موظفيها العموميين وأموالها العامة، وكذا بالإعتماد في كثير من الأحيان على قرارات إدارية، مع بقاء هذه المرافق خاضعة للرقابة الإدارية¹.

تتعدد الجوانب التي تدخل في صميم الخدمة العمومية، ولعل أهمها التعريف الدقيق لها وكذلك معرفة السمات التي تميزها عن باقي النشاطات التي تقوم بها مختلف المنظمات داخل الدولة، وكذلك الأعمال التي توجه لفائدة أفراد المجتمع في مختلف الميادين، وهذا ما سيتم تناوله من خلال الفرعين التاليين.

الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية

تتعدد تعاريف الخدمة العمومية لكنها تتشابه في نفس الوقت، مع اختلاف زوايا النظر إليها، كما أن مصطلح الخدمة العمومية يتداخل مع مصطلح المرفق العام عندما يُنظر لهذا الأخير من زاوية مادية، إذ هو نشاط وأعمال موجهة لمصلحة الأفراد، وهنا يصعب الفصل بين المفهومين².

إن الخدمة العمومية وكما قيل فيما سبق شهدت تعريفات متشابهة، تتلاقى في زاوية النظر إليها، وفي الحقيقة في زاويتين مهمتين، أولاهما، كونها تمثل عملية تتم على مستوى الهيئات القائمة بها، وثانيهما تظهر في كونها نظام عمل مضبوط له قواعد التي تحكمه، وهذا ما سيتم بيانه من خلال العنصرين الآتيين.

أولاً- تعريف الخدمة العمومية كعملية:

لم يعطي المشرع الجزائري تعريفا واضحا ودقيقا للخدمة العمومية، وهذا ليس من النقص في شيء، كون التعريف يدخل غالبا في اختصاص الفقهاء، ثم إن مصطلح الخدمة العمومية يعد من المصطلحات الواسعة والفضفاضة والتي لا يمكن حصرها في مجال معين، وإن كان المشرع الجزائري أشار إليها في بعض النصوص من خلال دلالات لا ترقى للتعريف كما سوف يتضح لاحقا.

¹ محمد جمال الذنبيات، الوجيز في القانون الإداري "ماهية القانون الإداري"، الطبعة الأولى، الدار العلمية للنشر والتوزيع، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2003، ص 59.

² سهام حمريط، تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016، ص 10.

قد يعطى للخدمة العمومية معنى مؤسسي، وهنا يقصد بها العمل والوظائف المنجزة من الإدارة، وقد تأخذ معنى قانوني يكرس تطبيق قواعد القانون العام، كما قد تأخذ معنى اجتماعي يضمن مفهوم التكامل والتماسك، وقد تشكل عملية اقتصادية تشمل إنتاج السلع العامة وتخصيص الموارد¹.

تعرف الخدمة العمومية كعملية، من خلال علاقة تكاملية تتضمن مدخلات ومخرجات تشمل ثلاث عناصر:

- 1-الأفراد: إذ يكون المواطن الذي يحتاج للخدمة هو محل هذه العملية والمستهدف منها، ومثال ذلك مختلف العمليات الوقائية والعلاجية التي يستفيد منها الشخص عند دخوله للمستشفى.
 - 2-الموارد: وهي مختلف الأشياء المادية التي تمثل مدخلات في هذه العملية، مثل رخص البناء على الأراضي التي يطلبها الأشخاص، رخص السياقة
 - 3- المعلومات: ويظهر هذا النوع في التوجه الحديث والمعاصر للخدمات العامة، والذي جاء كنتيجة للتطورات التكنولوجية الحاصلة، سواء في مجال المعلومات أو الإتصال ومثالها: خدمات تحليل البيانات في المراكز الجامعية ومختلف مراكز المعلومات².
- ثانيا- تعريف الخدمة العمومية كنظام:**

إذا تم النظر للخدمة العمومية كنظام، فإنها تتكون من عدة أجزاء تشمل مجموعة من الأسس بمختلف العناصر لتظهر في ما يلي:

- 1-عمليات التشغيل وإنتاج الخدمة التي تمس المدخلات التي تم تناولها سابقا.
- 2-طرق لتسليم الخدمة بعد تجميعها، حيث تصل في الأخير للمواطن، ويتضمن مفهوم الخدمة هنا شكلين اثنين، الأول ملموس، يمكن رؤيته بشكل واضح من طرف طالب الخدمة، والثاني غير ملموس ولا يرى، وهو يمس جوهر الخدمة، عكس الشكل السابق الذي يظهر خارجيا.

¹ مفتاح حرشاو، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر "دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة"، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016، ص 39.

² حاكمي حمزة، إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر "دراسة حالة بلدية سعيدة"، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، 2016، ص 23، 24.

حتى تتجلى الأمور أكثر بالنسبة لهذين الشكّلين من الخدمات، يمكن تقديم المثال التالي: أين يقوم شخص بطلب بطاقة تعريف وطنية مثلا، فيستخرج مختلف الوثائق اللازمة للملف ويودع طلبه، وفي النهاية يذهب ليتسلم بطاقته بعد أن ينتظر مدة زمنية معينة، فهذا يظهر الجزء المرئي من الخدمة عندما يلمسها المعني بحواسه وبشكل شخصي، أما مختلف الإجراءات التي تسبق عملية التسليم النهائي كالفحص ومرور الوثائق بين المكاتب والتصديق والمراقبة، فهاته كلها عمليات تتم بمعزل عن إدراك المواطن أو الفرد وتكون غير مرئية له¹.

إن الخدمة العمومية سواء كانت نظام أو عملية، فقد منح لها تعريف واسع حيث تعبر على الحاجيات اللازمة للإنسان والمحقة لرفاهيته والتي توفر لغالبية الأفراد بشكل يحقق المصلحة العامة ويرفع من مستوى معيشة الأفراد، وقد تعرف بمفهوم ضيق، حيث تسمى أيضا بالخدمة المدنية، وفيها تتجلى العلاقة بين الإدارة العمومية الحكومية والمواطن من أجل تلبية رغباته وحاجياته بواسطة هذه الهيئات الإدارية ومثال هذه الخدمات تسليم وثائق الحالة المدنية لطلبها².

عند حديثنا عن أي خدمة عمومية، أو محاولة لتعريفها، فإنه بالضرورة يشار إلى المبادئ والأسس التي تقوم عليها ومن هذه المبادئ: المساواة، الفعالية، التضامن، الإستمرارية والموائمة³.

حسب الفقه فإن مبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية مبدأ لا نقاش فيه في كل المؤسسات سواء عامة أو خاصة، لكن في المؤسسات العامة يكون على إطلاقه وبشكل مجرد تماما، وفي المقابل فإن الخدمة العمومية تشهد تغييرا في تعريفها عند النظر إليها في القطاع الخاص، أين تعتمد الشركات لإغراء الجمهور إعلاميا عبر التسويق الحسن للخدمة، وقد تخصص

¹ المرجع نفسه، ص 25، 26.

² عبد الرزاق حمداني، تحسين الخدمة العمومية في الإدارة البلدية في التشريع الجزائري " بلدية تبسة نموذجا"، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة العربي التبسي تبسة، 2016، ص 10.

³ ديهية أمعوش، طاوس حماد، الشراكة بين القطاع العام والخاص كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر "دراسة حالة بلدية عزازقة"، كلية الحقوق، قسم العلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2017، ص 29.

أفرادا معينين دون غيرهم بمزايا وشروط استثنائية، وهذا أمر مقبول في إدارة الأعمال، عكس الحال في الإدارة العامة الحكومية¹.

عرّف الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة، والذي اعتمد في أديس بابا بتاريخ 2011/01/31، والذي صادقت عليه الجزائر، الخدمة العمومية بأنها: " أي خدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام به تحت سلطة الإدارة"².

يهدف الميثاق الإفريقي إلى تأكيد توفير خدمات ذات نوعية ومبتكرة تحقق حاجيات جميع المستخدمين، وتكرس مبادئ المساواة في الانتفاع بالخدمة العمومية، وكذا الحياد والإنصاف والاستمرارية وتكيف الخدمات مع حاجيات المنتفعين، وتناول الميثاق العديد من المبادئ الأخرى...³.

الفرع الثاني: خصائص الخدمة العمومية

إن أي منظمة تمثل الإطار الذي تتلاقى فيه النشاطات والجهود المكرسة لتسيير حياة الأفراد في جوانب تهمهم، كما أنها تهدف لتلبية حاجياتهم المختلفة، والأفراد داخل المجتمع هم من يدفعون بالمنظمة بطريقة أو بأخرى بالعمل لمصلحة الخدمة العامة⁴، وإن هذه الأخيرة أصبحت تعد مدخلا ومقياسا أساسيا في فهم طبيعة العلاقة بين الدولة ومواطنيها، وهذا يتحدد بمدى الاستجابة والتكيف مع حاجيات المجتمع، فالخدمة العمومية لها علاقة بتوفر الثقة بين الحاكم والمحكوم⁵.

إن أي خدمة عمومية تكون محل العلاقة بين الإدارة والمواطن، تتصف بخصائص مميزة تفرق بينها وبين أعمال ونشاطات مشابهة داخل إقليم الدولة، وسيتم النظر لهذه الخصائص من

¹ ثامر ملوح المطيري، فلسفة الفكر الإداري والتنظيمي، الطبعة الأولى، دار اللواء للنشر والتوزيع، الرياض المملكة العربية السعودية، 1990، ص 24.

² ديباجة الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة المعتمد بأديس بابا بتاريخ 2011/01/31، المصادق عليه بموجب المرسوم الرئاسي رقم 415/12، المؤرخ في 2012/12/11، الجريدة الرسمية عدد رقم 68، المؤرخة في 2012/12/16.

³ المواد من 3- 6، من نفس الميثاق.

⁴ حسن خليل محمد الشماخ، كاظم خضير حمود، المرجع السابق، ص 31.

⁵ كريمة لعرايبي، تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي الحديث، مقال منشور بمجلة آفاق علمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، المجلد 11، العدد 3، سنة 2019، ص 190.

زاويتين مهمتين تتمثلان في سمات تظهر في الخدمة في حد ذاتها، وسمات أخرى مرتبطة بالمرفق العام، الذي يعتبر في النهاية مرتكز الخدمة العمومية، وكل هذا من خلال العنصرين الآتيين.

أولا- خصائص مرتبطة بالخدمة في حد ذاتها:

تتميز الخدمة العمومية بمجموعة من الخصائص والتي وان اختلفت في ظاهرها إلا أنها مشتركة المقصد، ويظهر ذلك من خلال ما يلي:

- 1- **طابعها الاجتماعي:** حيث تركز التضامن والتكافل داخل المجتمع عبر تلبية الاحتياجات المشتركة للأفراد، وهي تختلف عن الخدمات التي تقدمها الشركات الهادفة فقط للربح.
- 2- **الشمولية:** حيث يتم توفيرها لأكبر عدد ممكن من الأفراد وتغطي جميع الفئات والطبقات، مما يجعلها ذات أهمية جوهرية ولا يمكن الاستغناء عنها.
- 3- **متعددة الاتجاهات:** فتوصف بأنها اقتصادية لتأثيرها على رفاهية المجتمع وحاجياته، وتوصف بأنها إدارية بالنظر للجهات القائمة بها والتي تشرف على ضمان تقديمها، كما تحمل أهداف سياسية للجهات الحاكمة التي تسعى لتحسين علاقتها بالمواطنين وكسب الرهانات السياسية¹.
- 4- **مجانية الخدمة:** فهي في عمومها تعتبر مجانية، ولا يخل بالخاصية أنه في بعض الخدمات يقوم المرتفق بدفع مبالغ رمزية في صورة ضرائب أو رسوم للمساهمة في خزينة الدولة.
- 5- **استهدافها للصالح العام:** وهذه هي الغاية الأساسية للخدمة العمومية، ولوجود الإدارة بشكل عام.
- 6- **عدم الملموسية:** بحيث أنه في الغالب تكون هذه الخدمات ذات قيمة متحركة ومتغيرة فتمنح وتستهلك في آن واحد، مثل الخدمات العلاجية في المستشفيات.

¹ ذهيبية جميلة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية "دراسة حالة بلدية خنشلة"، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2016، ص 42.

7- التفاعل بين مانح الخدمة والممنوحة له: وتتحقق هذه السمة إذا تم النظر للخدمة العمومية كعملية تتضمن اتصالا وعلاقة مباشرة بين طرفي الخدمة¹.

كما أن هدف الإدارة العامة في القطاع العام، هو أساسا إشباع الحاجيات العامة للأفراد، على عكس القطاع الخاص الذي بالرغم من توجهه في الكثير من المرات لتقديم خدمات فإنها تسعى للربح، وعندما تهتم الإدارة في القطاع العام بتحقيق أي نوع من الربح فإن هذا يؤثر وينقص من اتجاهها الأساسي ألا وهو الخدمة في حد ذاتها ومهما كان نوعها²، وبالتالي فإن عدم اجتماع الخدمة العامة مع هدف الربح يعتبر سمة مميزة للخدمة العمومية.

إن الإدارة في القطاع العام توفر خدماتها على نطاق واسع وبصفة احتكارية بعيدا عن منافسة أي طرف آخر لها، عكس المؤسسات الخاصة التي تعمل في جو تنافسي لتوفير أجود خدمة ولتجذب المتعاملين لتحقيق أرباحا وفيرة، وحتى الموظفين داخلها يتنافسون ليظهروا قدراتهم ويحسنوا من أوضاعهم أو يغيروا منها³.

ثانيا- خصائص مرتبطة بالمرفق العام:

لما كانت الخدمة العمومية المحور الأساسي الذي يربط الإدارة بالمواطن، ولما كانت الإدارة كشخص معنوي مجسدة عضويا في شكل مرفق عام، فإن أهم خاصية للخدمة العمومية يمكن مقاربتها في هذا المقام أنها مستمرة لاستمرارية المرفق، ولما كان عنصر الحاجة بملابساتها مركب ثابت لدى المواطن تجاه المرفق العام، فإن الخدمة العمومية بهذا الوجه تحمل نفس خاصية المرفق العام الملبي للحاجة العامة، لتكون قابلة للتغير أو ما يعبر عليه بمبدأ تكيف المرفق العام، تلك أهم خاصيتين يمكن إسقاط أحكامهما على الخدمة العمومية.

إن القول باستمرارية الخدمة العمومية يعني بالضرورة اطرادها ودوام نبضها، وهو ما يسوق لمقتضى اقترانها بتنظيم ثابت يضمن الديمومة والسلامة في تأديتها، باعتبار المرفق منظم ومقيد بقواعد وضوابط تحت رقابة المسؤول، كما أن استمرارية الموظف العام مقتضى

¹ سهام رابحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة باتنة 1، 2019، ص 41، 42.

² ثامر ملوح المطيري، المرجع السابق، ص 42.

³ المرجع نفسه والصفحة.

آخر ينبغي ضمانه حتى تتحقق خاصية استمرارية الخدمة العمومية، ونفس الحكم ينسحب على أموال المرفق من خلال توفير الوسائل اللازمة لتأدية الخدمة¹.

من ناحية أخرى وباعتبار أن المقصد الجوهرى للمرفق العام تلبية الحاجة العامة، هاته الأخيرة التي تتسم بالمرونة من حيث المفهوم لتشمل كل ما يندرج تحت مضلة المنفعة أو المصلحة العامة²، فإن أهم مبدأ يتسم به المرفق العام مبدأ التكيف أو القابلية للتغيير، وهو ما يسري في مضمونه على الخدمة العمومية، ذلك أنه وكما يضيف بعض الفقه أن الإدارة ملزمة بالتعديل في قواعد سير المرفق والتغيير في طريقة تأدية الخدمات تماشياً مع الحاجة العامة للأفراد، إذ أن المطلوب من الإدارة في تسييرها للمرافق العامة تشغيلها بأكبر كفاءة ممكنة تماشياً مع الظروف والمستجدات³، بعبارة أخرى يظهر التأثير المتبادل بين مفهومي المرفق العام والخدمة العمومية في مبادئهما، ذلك أن مبدأ تكيف المرفق العام وقابليته للتغيير هو نتيجة عن مبدأ استمرارية وإطراد الخدمة العمومية، فالأول هو تكملة للثاني وتطبيق له⁴، وفي نفس الوقت فإن فكرة الخدمة العمومية هي امتداد لمبدأ التكيف والتغيير في المرفق العام⁵.

المطلب الثاني

الإطار القانوني لعلاقة الإدارة بالمواطن

إن أهمية الإدارة العامة في المجتمع لا خلاف عليها وتظهر أكثر عند توفيرها لخدماتها الضرورية للأفراد، رغم الفترات التي لا تكون فيها الأوضاع مستقرة والحكومة غائبة⁶، كما أن الإدارة العامة أكثر خضوعاً للضغط الشعبي والمسائلة سواء سياسياً أو إدارياً أو قضائياً، كذلك

¹ محمد الصغير بعلي، القانون الإداري "التنظيم الإداري - النشاط الإداري"، دون ذكر رقم الطبعة، دار العلوم للنشر والتوزيع، عناية الجزائر، 2004، ص 225.

² سامي جمال الدين، أصول القانون الإداري "نظرية العمل الإداري"، دون ذكر رقم الطبعة، شركة مطابع الطوبجي التجارية، القاهرة مصر، 1993، ص 192.

³ ماجد راغب لحلو القانون الإداري، دون ذكر رقم الطبعة، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية مصر، 2000، ص 439.

⁴ ناصر لباد، الأساسي في القانون الإداري، الطبعة الأولى، دار المجدد للنشر والتوزيع، سطيف الجزائر، دون ذكر سنة النشر، ص 158.

⁵ عبد الرزاق حمداني، المرجع السابق، ص 18.

⁶ ثامر ملوح المطيري، المرجع السابق، ص 24.

الضغط من المجتمع المدني والرأي العام، عكس الإدارة في القطاع الخاص التي تخضع لرقابة لكنها تبقى رقابة محدودة في العصر الحديث، حيث تكون مقصورة في اتباعها للسياسة العامة للدولة¹، وهذا ما يبرز أهمية الإدارة بالنسبة للمواطن، مما يجعل القانون يحرص على تنظيم هذه العلاقة بأحسن الأشكال.

إن الإطار القانوني لعلاقة الإدارة بالمواطن في الجزائر بدأت تتضح معالمه بعد الاستقلال وأخذ يتطور شيئا فشيئا، منتقلا من مرحلة لأخرى تغير معها شكل العلاقة حيث كانت الإدارة التقليدية هي السائدة، ثم بدأت تتحول الأوضاع نحو إدارة حديثة أساسها تكنولوجيات الإعلام والاتصال وهذا هو المطلوب، ومن خلال العنصرين التاليين سوف يتم التطرق لهاته العلاقة بشكلها مع التركيز على الوضع في الجزائر نصا وواقعا.

الفرع الأول: العلاقة التقليدية بين الإدارة والمواطن من منظور قانوني

يترتب عن الأداء الفعال في الدولة على مستوى الخدمات العمومية نشوء ثقة المواطنين بحكومتهم، بينما يسبب الأداء الضعيف تآكل هذه الثقة مع مرور الوقت ويصل الأمر لحد المساس بالمشروعية، عندها لا يحترم الأفراد المسؤولين ولا يعترفون بهم²، زد على ذلك أن الروتين الحكومي الذي يوجد عادة في الإدارات المركزية يعيق نشاط المؤسسات والمرافق العامة عن تأدية مهامها، ولهذا فإن هذه المؤسسات تُمنح استقلالية تظهر في اللامركزية التي تمكنها من تجنب هذه التعقيدات لكي تقدم خدماتها بصورة فعالة³، وهذا ما اتجهت نحوه الدول ومنها الجزائر.

إن الإدارة ولاحتكاكها وتعاملها الكبير مع المواطن تعتبر واجهة ونموذج تطبيقي لمدى نجاعة عمل ونشاط الدولة بصفة عامة، وفرصة لمعرفة رأي المواطن في رشادة النظام السياسي الحاكم⁴، وهذا ما جعل المشرع الجزائري يولي أهمية خاصة للعلاقة بين الإدارة والمواطن،

¹ المرجع نفسه، ص 44.

² كريمة لعرايبي، المرجع السابق، ص 191.

³ حسين محمد بكر، الوسيط في القانون الإداري، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر، 2007، ص 92.

⁴ عبد الرزاق حمداني، المرجع السابق، ص 28.

واضعا نصب عينيه إعطاء المواطن المركز الذي يستحقه خاصة في ظل اعادة تفعيل بعض الآليات مؤخرا، وهذا ما سيعنى بالبيان من خلال العنصرين التاليين.

أولا-مركز المواطن في ظل المرسوم رقم 88-131:

من الأحكام العامة للمرسوم رقم 88-131 أنه يقع على عاتق المؤسسات والإدارات العمومية وأعاونها، واجب حماية وصون حريات المواطنين وحفظ كرامة الإنسان وأن تطبع علاقتها معه باللطف في كل الأحوال، كما تحرص الإدارة بشكل دائم على تكييف وظائفها وأجهزتها بشكل يتماشى مع احتياجات المواطن¹.

كما أن الإدارة تسعى لفرض رقابتها في جميع المستويات السلمية وبالأخص على سلوك الأعوان وانضباطهم، وفضلا عن ذلك تقوم الإدارة بالنشر المنتظم للتعليمات والمناشير والآراء التي تعني المواطن وتهمه في إطار علاقتها معه وهو ما يعرف بمبدأ الإعلام².

من أجل ذلك يحكم علاقة الإدارة مع المواطن فيما يتعلق بالمعلومات ضمانات مهمة حيث يسمح للجزائريين الإطلاع على الوثائق والمعلومات الإدارية، لكن مع مراعاة السر المهني في بعض الأحيان وكذلك خصوصيات المواطنين، وتوفر الإدارة الهياكل والأماكن المناسبة لاستقبال المواطنين بأحسن وجه، وتزود هذه الهياكل بالوسائل البشرية والمادية التي تمكنها من أداء مهامها، وتسهلا على الأفراد فإن استدعائهم شخصا أمام مصالح الإدارة هو إجراء استثنائي يتم بموجب قانون وتفرضه ضرورة، كما لا يجوز استدعاء المواطنين في الفترات الليلية أو خارج أوقات العمل³.

كما ضبط المرسوم ما أسماه بمبدأ "التحسين الدائم لنوعية الخدمة"، إذ كرس الالتزام الواقع على الإدارة بأن تسعى باستمرار لتحسين صورتها العامة وذلك بتسهيل إجراءاتها وطرقها، كما عليها أن تحضر مطبوعات واستمارات مقننة تتميز بأنها بسيطة التصميم وتقرأ بسهولة، كما

¹ المواد 02، 03، 06، من المرسوم رقم 131/88 المؤرخ في 04/07/1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية عدد رقم 27، المؤرخة في 06/07/1988.

² المادتين 07، 09، من نفس المرسوم.

³ المواد من 10-19، من نفس المرسوم.

يجب عليها أن تطور من أي إجراء ضروري وذلك لتتكيف مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير¹.

كما تحرص الإدارة على أن تكون الوثائق التي تطلب من المواطن محدودة لا تتجاوز ما هو ضروري للقيام بالمصلحة، وأن تتجنب المبالغة في الوثائق أو أن تطلب وثائق لا ينص عليها القانون صراحة، وتقوم بكل ما يلزم من التواصل مع المصالح المعنية للحصول على ما تريد من معلومات دون أن ترسل المواطن، فتجنب الأخير أية التزامات إذا أمكن الأمر، ويكون التسليم فوراً للوثائق والعقود إذا لم يحدد القانون أجلاً للتسليم وفي الحالة الأخيرة لا بد أن يتم التسليم قبل يوم كامل من انقضاء الأجل المحدد على الأكثر².

تيسيرا على الأفراد تعتمد الإدارة سبل البريد والهاتف في علاقتها مع المواطنين، وتهدف للبحث واستكشاف أي طريقة جديدة تتمتع بنجاعة أكثر في ما يتعلق بتنظيم المهام وتوزيع المسؤولية وتسليم الوثائق الإدارية، كما تلجأ إلى التفويض للتصديق على مطابقة الوثائق لأصولها وعلى صحة توقيع الموقعين، ومن جانب آخر تأخذ الإدارة بعين الاعتبار أوقات مناسبة لفتح أبوابها واستقبال المواطنين³.

يلزم المرسوم الإدارة أن ترد على أي طلب أو رسالة أو تظلم تصدر من المواطنين، وتحدث لهذا الغرض هياكل خاصة سواء وطنيا أو محليا، تكلف بالبت في العرائض الموجهة من المواطنين، أما فيما يتعلق بالقرارات التي تهم الأفراد، فإنه يتم تبليغ المواطن بأي قرار يخصه ولا يمكن أن يحتج بهذا القرار من طرف الإدارة إذا لم يبلغ للمواطن المعني، كما أن أي قرار يدين المواطن يتضمن وجوبا للإجراء والجهة الممكن الطعن أمامها مجانا، أو يبين أي جهة داخلية أخرى يمكن التواصل معها، وأخيرا يجوز للمواطن أن يحتج على الإدارة بواسطة أي تعليمة أو منشور أو إعلان صدر عنها مسبقا⁴.

¹ المادة 21، من نفس المرسوم.

² المادتين 22، 25، من نفس المرسوم.

³ المواد من 26-28، من نفس المرسوم.

⁴ المواد من 34-36، من نفس المرسوم.

هناك العديد من القرارات والمناشير والتعليمات الصادرة تطبيقا لهذا المرسوم وتفصيلا له نذكر منها قرار صادر عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية سنة 1988، ومما جاء فيه أنه: «يتخذ الولاية ورؤساء المجالس الشعبية البلدية كل إجراء لازم لتعميم استعمال الرسالة البريدية مع المواطنين وتستثنى من مجال تطبيق الأحكام أعلاه، الوثائق الإدارية التي تقتضي وجوبا حضور الشخص المعني نفسه ولا سيما لتوقيع جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية»، كما أنه: «يمكن مصالح الولايات والبلديات أن تتفق مع المواطنين المعنيين على استعمال وسيلة الهاتف لبرمجة الاستقبالات أو إيراد معلومات وبيانات تكميلية وكذلك أية افادات أخرى يمكن أن تساعد على تسوية الملفات والمسائل المطروحة تسوية نهائية وعاجلة»¹.

كما صدر قرار آخر يلزم الولاية ورؤساء المجالس الشعبية البلدية أن يتخذوا كل التدابير التي من شأنها أن تسهل من عملية استقبال المواطنين وتوجيههم وإعلامهم، كما ينبغي المصالح الإدارية تهيئة المجال بوصول المواطنين إليها بشكل مباشر وتراعي في ذلك حركات المرور، وتكون أيضا حريصة على العمل بقواعد النظافة والأمن داخلها وكذلك كل ظروف الراحة للمواطن².

تبعاً لما سبق تضع المصالح المعنية لوحات وأجهزة عند مداخلها يكون من شأنها أن توضح خدماتها للمواطنين، ويشترط أن تكون مرئية، كما تتضمن البيانات التي تهم الجمهور وتوضع أيضاً مآطورات ترشد المواطنين لطرق الوصول للمصالح التي تهمهم، ويوضع على مستوى المصالح موظف له دراية وخبرة بقواعد وإجراءات الخدمات المقدمة ويتوفر على خصال إنسانية، حيث يكون مسؤولاً عن توجيه المواطنين خاصة الأميين والمعاقين منهم ومنح المساعدة، كذلك تقديم المطبوعات والمعلومات المرتبطة بنشاط المؤسسة، والسير على السليم للمصالح مراعاة للانضباط العام، وأخيراً يمسك دفترًا مخصصاً لتسجيل التظلمات القانونية³.

¹ المادتين 02، 03، من القرار الوزاري المؤرخ في 1988/09/04، يرمي إلى تيسير مراسلة المصالح المحلية وعلاقتها مع المواطنين، الجريدة الرسمية عدد رقم 39، المؤرخة في 1988/09/28.

² مضمون المادة 02، من القرار الوزاري المؤرخ في 1988/09/04، يحدد شروط استقبال المواطنين في مصالح الولايات والبلديات وتوجيههم وإعلامهم، الجريدة الرسمية عدد رقم 39، المؤرخة في 1988/09/28.

³ مضمون المادتين 03، 04، من نفس القرار.

رغم لزومية حرص الإدارة على التحلي بمبادئ التعامل بشكل حسن ولائق مع الجمهور لأنه لا وجهة لهذا الأخير لقضاء مصالحه، إلا أن أغلب النصوص القانونية في الدول لا تضمن العمل بها، إذ أن الأمر يتطلب تنشئة سياسية واجتماعية سليمة تجعل من الموظف قبل أي شيء فردا صالحا¹، ولا بد من الحرص على الإعلام الدقيق والواضح لكل ما يهم المواطن فيما يرتبط بأعمال الإدارة وأهدافها وأعمالها المستقبلية بكل شفافية والابتعاد عن السرية إلا في حدود ضيقة، وهذا من أجل فرض رقابة على الإدارة²، لكن مبدأ الإعلام الإداري يُخرق في بعض الأحيان عبر عدم إشهار وثائق قانونية خاضعة للشهر الإلزامي قانونا ومثالا في الواقع شهادات الحياة، كذلك يلاحظ إخفاء سجلات رسمية مهمة في بعض الإدارات³.

ثانيا-مركز المواطن في إطار علاقته بوسيط الجمهورية:

أنشأة مؤسسة وسيط الجمهورية لأول مرة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 113/96 وهذا وفقا للمادة الأولى منه، ويوضع تحت الإشراف المباشر لرئيس الجمهورية⁴، لكن هذه المؤسسة لم يعمر أكثر من ثلاث سنوات، إذ صدر المرسوم الرئاسي رقم 170/99 الذي تضمن إلغاء وسيط الجمهورية، وهذا وفقا للمادة الأولى منه التي ألغت صراحة المرسوم 113/96 وكذا استبعاد كل النصوص اللاحقة له والمرتبطة به⁵.

قام المشرع الجزائري مؤخرا بعد أكثر من عشرين سنة من إلغاء وسيط الجمهورية بإعادة تأسيسه من جديد بموجب المرسوم الرئاسي رقم 45/20، فحسب المادة الأولى من هذا المرسوم

¹ حسين عثمان محمد عثمان، أصول القانون الإداري، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان، 2006، ص 765.

² كمال فار، الاتصال المؤسسي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية "دراسة حالة ولاية برج بوعريج"، أطروحة دكتوراه كلية الإعلام والاتصال، قسم علوم الإتصال، جامعة الجزائر 3، 2018، ص 135، 136.

³ ياسين لعيمري، ترقية الخدمة العمومية في التجربة الجزائرية وبعض التجارب العربية، مداخلته مشارك بها في الملتقى الوطني حول "الجوانب القانونية لعلاقة الإدارة بالمواطن بين ترقية المواطنة وتحسين الخدمة العمومية"، جامعة يحيى فارس المدينة، يومي 29 و 30 نوفمبر 2017، ص 09.

⁴ مرسوم رئاسي رقم 113/96، مؤرخ في 23/03/1996، يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية عدد رقم 20، المؤرخة في 31/03/1996.

⁵ المرسوم الرئاسي رقم 170/99، المؤرخ في 02/08/1999، يتضمن إلغاء مؤسسة وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية عدد رقم 52، المؤرخة في 04/08/1999.

يوضع وسيط الجمهورية تحت سلطة رئيس الجمهورية ويستمد سلطته من هذا الأخير ووفقا للمادة الثانية فإن وسيط الجمهورية يعد هيئة طعن لكن ليست ذات طابع قضائي، تسهم في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم وفي تكريس الإطار القانوني لسير المؤسسات والإدارات العمومية¹، ويمكن القول أن الطعن الذي يتم أمام هذه المؤسسة هو أشبه بوسيلة التظلم المعتمدة أمام الإدارة.

يضطلع وسيط الجمهورية بصلاحيات المتابعة والرقابة العامة التي تخول له تقدير مدى حسن علاقات الإدارة بالمواطنين، ومن هذا المنطلق يمكن لأي شخص طبيعي استنفذ كل طرق الطعن المتاحة له ويعتقد أنه وقع ضحية غبن ناتج عن خلل في تسيير مرفق عام أن يقوم بإخطار وسيط الجمهورية، وهذا يعني أن هذا الأخير لا يفصل في الطعون المرتبطة بخلافات بين مرافق عمومية وأعوانها²، وبالتالي فإن هاته المؤسسة مكرسة بالكامل لحماية حقوق ومركز المواطن وترقية علاقته بالإدارة.

يكلف وسيط الجمهورية بمهام التحريات التي تسمح له بالتعاون والتواصل مع الإدارات والمؤسسات المعنية، وأن يقوم بالمهام بالأعمال الضرورية لإنجاز مهامه، ولهذا الهدف يقوم بإخطار أية إدارة أو مؤسسة يكون في مقدورها أن تعينه بالمساعدة، وكذلك له أن يطلع على أية وثيقة أو ملف لهما صلة بالأعمال السالفة الذكر، ويستبعد من دائرة الأعمال المجالات المتعلقة بأمن الدولة والدفاع الوطني والسياسة الخارجية³.

يرفع وسيط الجمهورية تقارير إلى رئيس الجمهورية حيث يقترح فيها التدابير والقرارات الضروري والمهم أخذها في مواجهة الإدارات أو موظفيها المقصرين، كما أن الوسيط يعد حصيلة نتائج سنوية عن نشاطاته ويرفع تقريرا عنها لرئيس الجمهورية، ويرفع التقرير بتقييماته فيما يتعلق بجودة الخدمات التي تقدم من المرافق العمومية مضمنا إياها اقتراحاته وتوصياته لتحسين سيرها⁴.

¹ المرسوم الرئاسي رقم 45/20، مؤرخ في 2015/02/20، يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية عدد رقم 09، المؤرخة في 2019/02/20.

² المادتين 3، 4، من نفس المرسوم.

³ المادة 5، من نفس المرسوم.

⁴ المادتين 6، 7، من نفس المرسوم.

زيادة على التقرير السنوي سالف الذكر يرسل الوسيط إلى الإدارة المعنية بالصعوبات والعراقيل التي يخطر بها، أي توصية أو اقتراح من شأنه أن يحسن من سير المرفق العمومي وتنظيمه¹، مما يوحي بأن عمل الوسيط يأخذ طابع مزدوجا حيث تنتج أعماله تجاه رئيس الجمهورية من جهة وتجاه الإدارات والمؤسسات العمومية من جهة أخرى، مما يجعل دوره حركيا ومرنا ومؤثرا في مركز المواطن الذي يبقى هو المستهدف الأساسي من تأسيس الوسيط، وهذا للتحسين من الخدمات المقدمة له.

يلزم المرفق العمومي المخطر من الوسيط أن يقدم في الآجال المعقولة كل الإجابات والتوضيحات عن المسائل والنقاط المطروحة²، وهذا ما يبين جدية المشرع الجزائري في توفير ضمانات مهمة على فعالية وقوة السلطة الممنوحة لأعمال الوسيط في مواجهة الإدارات العمومية ما يؤدي إلى أخذ اقتراحاته وإخطاراته بجدية، لكن المشرع لم يحدد بدقة الآجال المعطاة للمرافق العامة للإجابة عن المسائل المطروحة، حيث اكتفى بالقول أنها "آجال معقولة" مما قد يفتح الباب أمام استهتار الإدارة وتهاونها في هذا الشأن.

تبعا لما سبق فإن المشرع قطع الطريق أمام هذا الاحتمال بأن أجاز للوسيط أن يخطر رئيس الجمهورية إذا لم يتلق ردا أو أجوبة مرضية عن طلباته التي أخطر بها الإدارة المعنية³ وبالتالي فإن المشرع أكد على أن أعمال الوسيط لها من الأهمية بأن أحاطها بالمراقبة المباشرة من طرف رئيس الجمهورية، مما يجعل الاعتقاد أنه من الصعب للإدارات أن تتجاهل الاستفسارات أو التوصيات التي توجه لها من وسيط الجمهورية.

تجدر الإشارة إلى أن القواعد والأحكام والمهام التي تحكم وسيط الجمهورية، هي نفسها التي كانت موجودة في المرسوم السابق رقم 113/96 ماعدا إضافة واحدة في المرسوم الجديد التي أصبحت تمنح هذا المنصب مرتبة تشريفية لوزير دولة، وهذا عند تعيينه بموجب مرسوم رئاسي صادر عن رئيس الجمهورية وفقا لما جاء في المرسوم 445/20.

¹ المادة 8، من نفس المرسوم.

² المادة 9، من نفس المرسوم.

³ المادة 10، من نفس المرسوم.

⁴ المادة 12، من نفس المرسوم.

كما تجدر الإشارة إلى أن المشرع بيّن الجانب التنظيمي لمؤسسة وسيط الجمهورية، إذ يوضع تحت تصرفها ديوان وأمانة تقنية، ويتكون الديوان من 08 مكلفين بالدراسات والتلخيص و04 رؤساء دراسات وله رئيس ديوان يتولى تسييره، أما الأمانة فتتولى مهام الدعم الإداري والتقني وتسيير الوسائل والموارد التي يزود بها وسيط الجمهورية، كما تتلقى وتستغل وترسل بريد وسيط الجمهورية، يشرف على تسيير الأمانة التقنية الموضوعة تحت سلطة وسيط الجمهورية، أمين عام وتشمل مديرية إدارة الوسائل، مديرية التوثيق وأنظمة المعلومات والاحصائيات، وتضم كل مديرية مديريتين فرعيتين وكل مديرية فرعية مكتبين، ويكون مقر وسيط الجمهورية الجزائر العاصمة ويساعده على مستوى كل ولاية مندوب محلي وتنظم مصالح المندوب المحلي في مكتبين، ويمكن أن يستعين وسيط الجمهورية بصفة مؤقتة وعند الحاجة بخبراء¹.

كما تم إدخال تعديلات طفيفة على هذا التنظيم إذ أصبح عدد رؤساء الدراسات 05 عوض 04، كما أصبح يساعد الوسيط مندوبين محليين على مستوى بعض المقاطعات الإدارية التابعة لولايات الجنوب²، وتم إصدار مجموعة من المراسيم الرئاسية، أولها تضمن تعيين رئيس دراسات، وثانيهما تضمن تعيين المندوبين المحليين لوسيط الجمهورية، والآخر تعيين المندوبين المحليين للوسيط بمقاطعات إدارية³.

الفرع الثاني: نحو علاقة إلكترونية بين الإدارة والمواطن من منظور قانوني

بينما تقف الإدارة التقليدية موقف المتفرج من التغيرات الحاصلة في التقنيات وفي المجتمع فإن الإدارة الحديثة لها من الحركية ما يخولها التأقلم والتكيف مع مختلف المتغيرات، فهي صانعة للتغيير وتسعى للبحث والاستمرار في التحسين ومحاربة الآثار الناجمة عن المشكلات والعراقيل

¹ المواد من 02-05، والمواد 07، 08، 10، من المرسوم الرئاسي رقم 103/20، المؤرخ في 25/04/2020، يتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية عدد رقم 25، المؤرخة في 29/04/2020.

² المادة الأولى وملحق المرسوم الرئاسي 160/20، المؤرخ في 14/06/2020، المعدل والمتمم للمرسوم الرئاسي رقم 103/20، المؤرخ في 25/04/2020، الجريدة الرسمية عدد رقم 36، المؤرخة في 17/06/2020.

³ المرسوم الرئاسي المؤرخة في 16/07/2020، الجريدة الرسمية عدد رقم 43، المؤرخة في 28/07/2020.

التي تواجهها¹، في المقابل وبعد ظهور الإدارة الإلكترونية والمزايا التي أتت بها أضحت هذه الأخيرة حتمية وضرورة ذات طابع دولي أكثر من كونها اختيار أو اتجاه ذو طابع وطني².

إن الإدارة الإلكترونية التي وجدت طريقها رويدا رويدا في أنظمة العديد من الدول لكي يستفاد منها في تطوير مختلف الجوانب التي تعود على تسيير وتنظيم الإدارات وعلاقاتها التفاعلية، بالأخص مع المواطن وهو ما يتجسد في نظام الحكومة الإلكترونية الذي يعتقد الكثيرون أنه جزء من الإدارة الإلكترونية، وأكثر جزء يحتك مع المواطن ويتعامل معه ويستهدف إرضائه، والجزائر واحدة من بين الدول العديدة التي راحت تتبنى الحكومة الإلكترونية ولو في وقت متأخر نسبيا، وذلك بغية الارتقاء بعلاقتها مع المواطن الجزائري بالأخص عند النظر للواقع المرير الذي تعانيه الجزائر في تقديم الخدمة العمومية.

إن الحكومة الإلكترونية ومهما كان مفهومها، فهي تجسد مشروعا ضخما وأسلوبا جديدا ليس من السهل تكريسه في أي دولة، فهو يحتاج إلى وقت طويل وإلى توافر متطلبات متعددة واستعدادات جبارة وإرادة سياسية جادة لوضعه على أرض الواقع، وتكريس علاقة إلكترونية بين الإدارة والمواطن يحكمه إطار نظري يتضمن المفاهيم والمبادئ والأسس الناتجة عن هذه العلاقة، وإطار آخر تطبيقي يتعلق بالجانب القانوني الذي هو جوهر دراستنا ويتجلى في الوسائل التشريعية المجسدة لهذه العلاقة الإلكترونية بين الإدارة والمواطن، وهذا ما سيتم تناوله من خلال العنصرين التاليين.

أولا-علاقة نابغة من مبدأ الحكومة الإلكترونية نظريا:

إن التغيير من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية نتج عنه مميزات كبيرة وذات قيمة في نطاق تقديم الخدمة العمومية وفي تعزيز علاقة المواطن بالإدارة³، والإدارة الإلكترونية

¹ علي السلمي، الإدارة بالأهداف، دون ذكر رقم الطبعة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة مصر، دون ذكر سنة النشر، ص 30، 31.

² سمية بهلول، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة باتنة 1، 2018، ص 113.

³ بوبكر بن عوالي، آليات تحسين وترشيد الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة حمه لخضر الوادي، 2017، ص 38.

كرست تحولا عميقا في كفاءات أداء الخدمة في فترة تتصف بخلق معالم جديدة تسمح بوضع حد للتعقيدات والعراقيل القديمة الموجودة في الخدمة العمومية وحياة الموظفين¹.

تعد الإدارة الإلكترونية واحدة من أحدث مداخل الإصلاح الإداري الساعية إلى تطوير الخدمات العمومية، وذلك باستعمال تكنولوجيايات حديثة²، وتعرف الخدمة الإلكترونية بأنها منهج جديد يعتمد على الفهم الكامل والاستعمال القائم على إدراك إيجابي واستثمار فعال لتكنولوجيايات الإعلام والاتصال في القيام بوظائف الإدارة³.

إن الإدارة الإلكترونية لا تكفي بتوفير الخدمات بل تسعى بصفة دائمة للحصول على أجود خدمة ممكنة في العلاقات الداخلية والخارجية سواء على النطاق المكاني أو الزماني فالإدارة الإلكترونية تساعد على توضيح الرؤى في أداء مختلف الأعمال، وضروري التفرقة بين مصطلحات الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية فالتجارة الإلكترونية مثلا تعتبر جزء من المعاملات الإلكترونية، والمعاملات الإلكترونية والحكومة الإلكترونية هما بعدان أساسيان للإدارة الإلكترونية، أما الشيء المشترك الذي يجمع مختلف المفاهيم السابقة هو استعمالها لتقنيات الإنترنت والإنترنت والإكسترنات⁴.

تتعدد التعريفات الممنوحة للحكومة الإلكترونية، ومن بينها أنها تلك العمليات التي تسهل التدابير الحكومية أمام المواطنين في إطار من الشفافية والنزاهة والمسائلة، فالحكومة الإلكترونية تتضمن الربط بين الإدارات العامة والوزارات وغيرها مع آليات التكنولوجيا الحديثة كذلك تسعى الحكومة الإلكترونية لتقديم خدمات عادلة تتسم بالسرعة والدقة والتكلفة القليلة وتتميز أيضا بأن إدارتها لا ورقية ولا تنقيد بالزمان والمكان وبالتنظيمات الجامدة، كما أنها

¹ نوال بركات، ساعد شفيق، الإدارة العمومية الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الحياة الوظيفية، مقال منشور بمجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الإدارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، العدد الأول، 2018، ص 253.

² فتيحة فرطاس، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مقال منشور بمجلة الإقتصاد الجديد، جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة، المجلد 02، العدد 15، 2016، ص 305.

³ رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة باتنة 1، 2018، ص 26.

⁴ فطيمة سايح، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مقال منشور بمجلة نماء للإقتصاد والتجارة، المركز الجامعي غليزان، العدد 04، ديسمبر 2018، ص 67.

ترتكز على مبادئ مهمة من بينها التركيز على النتائج والأهداف، وتحقيق الترابط والتكامل في المنظمات الحكومية فيما بينها، وتتضمن الابتكار والعالمية والتنظيم الشبكي الموسع¹.

تسعى الحكومة الإلكترونية لتوفير مشاركة إلكترونية فعالة تكون موجهة للمواطن والقطاع الخاص وكذا للمجتمع المدني، ويكون ذلك عبر السماح لهم بإبداء آرائهم وتعليقاتهم فيما يخص الخدمات المقدمة وأن يشاركوا في الانفتاح على العولمة من خلال نظام يتابع شكاوى وتظلمات المواطن، استطلاعات للرأي على البوابات الإلكترونية، توفير مراكز لاتصال المواطن، استخدام البريد الإلكتروني، كل هذا يجعل الدولة تولي الاهتمام بميول ورغبات المواطن².

من بين ما يميز الإدارة الإلكترونية كمنظومة متكاملة هو الوقت القصير الذي تتم فيه الخدمة بالمقارنة مع الخدمة المقدمة في ظل الإدارة التقليدية أين يطول الوقت في البحث عن العامل المختص وعديد الإجراءات والتحقق من شروط الخدمة، وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية تسمح للمتعاملين بالولوج مباشرة عبر الخط وليس عبر الطوابير وهذا بمساعدة الحواسب الآلية التي حلت محل الأنظمة اليدوية³.

تبعاً لما سبق فالإدارة الإلكترونية توفر مستويات عالية من الإتقان، حيث تعالج طلبات المواطنين بشكل فوري وبدقة ووضوح، كما أن الحكومة تسعى لتحقيق حماية الكترونية عبر وسائل منها مفاتيح التشفير الخاصة والسرية التي تمنح لكل مواطن يلج لمواقع الخدمة العمومية⁴، وتقلل الإدارة الإلكترونية من الأخطاء في العمل أو في الخدمة الموجهة للمواطن وذلك بفضل الدقة الكبيرة المتوفرة في التكنولوجيا التي تعتمد عليها⁵.

¹ جمال رحمانى بوزيان، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مقال منشور بمجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، المجلد الأول، العدد 18، 2018، ص 101، 100.

² محمد قارطي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم، 2017، ص 10.

³ المرجع نفسه، ص 11.

⁴ المرجع نفسه، ص 12.

⁵ بضالع خالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر "دراسة المصلحة البيومترية لبلدية اولاد ابراهيم"، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، 2018، ص 40.

إن الإدارة المحلية في الجزائر ممثلة بالجماعات الإقليمية (البلدية والولاية)، تعد من المخاطبين الرئيسيين بعمليات التحسين التي أتت بها الإدارة الإلكترونية، وهذا كون هذه الإدارة المحلية أكثر من يتواصل مع المواطن وكون هذه الجماعات هي المحرك الرئيسي للتنمية المحلية والوطنية، وهي أكثر من يقدم الخدمات العمومية للمواطن¹.

حتى يتم تكريس الإدارة الإلكترونية بالصورة اللازمة فإنه يتوجب على القائمين على إدخال التكنولوجيات أن يسلحوا العاملين بما يسمح للمورد البشري في الإدارة أن يواجه هذه التغيرات وأن يكون على قدر المسؤولية، زد على ذلك أن عدم تحضير العاملين للتحكم في هذه التكنولوجيات سيبث في أنفسهم التوجس والشك وعدم الاستقرار²، بمعنى ضرورة ضمان توفر مختلف المتطلبات والاستعدادات لتجسيد الإدارة الإلكترونية وتبعا لها الحكومة الإلكترونية سواء في الجزائر أو أي دولة أخرى.

ثانيا- علاقة إلكترونية مكرسة تشريعيا الواقع ومحدودية النص:

جاء في المادتين السابعة والثامنة من المرسوم الرئاسي رقم 415/12 الذي صادقت بموجبه الجزائر على الميثاق الإفريقي المتعلق بمبادئ وقيم الخدمة العمومية، جاء فيهما أن الخدمات العامة لا بد أن تتسم بالفعالية والجودة العالية وأن يتم تقديمها بأكثر الطرق اقتصادا ووجوب التوجه لتحديث الإدارات العامة، ولا يتأتى ذلك إلا بإدخال النظم الحديثة في تقديم الخدمات عبر استعمال التكنولوجيات الحديثة³، وبالتالي شددت أحكام هذا الميثاق ومن بعده المرسوم الرئاسي على ضرورة إدخال أي تقنية أو وسيلة حديثة تساهم في تطوير الخدمة العمومية، وهذا ما اتجهت إليه الجزائر في السنوات الماضية عبر الإدارة الإلكترونية.

أخذت الجزائر بمشروع الحكومة الإلكترونية الذي بدأ إعداده في 2009 من طرف وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وذلك بعد عدة مشاورات مع مؤسسات وإدارات عمومية ومتعاملين اقتصاديين عموميين وخواص، وهذا المشروع يجسد استراتيجية وطنية وبرنامج شامل لتأطير السياسة الوطنية في الجزائر في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، هذا من جهة

¹ سمية بهلول، المرجع السابق، ص 113.

² مجيد جاسم، الإدارة الحديثة والنظم الإلكترونية، دون ذكر رقم الطبعة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2005، ص 57.

³ مرسوم رئاسي رقم 12-415، السالف الذكر.

ومن جهة أخرى يمثل هذا المشروع قناة من القنوات لتحقيق الإتجاهات والأهداف الكبرى للتنمية الوطنية¹.

إن المشروع السالف الذكر من الضخامة بحيث يتضمن خطة شاملة وهادفة لتقوية الإقتصاد الوطني وتطوير الشركات والإدارات والرقى بقدرات التعليم، والبحث والابتكار والنهوض بإمكانيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهذا يصب في جعل الجزائر جاذبة للاستثمار والنجاح، وفي النهاية تحسين معيشة المواطن عبر نشر استعمال هذه التكنولوجيات لتصبح جزء من حياته².

إن من أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر هو تبسيط الإجراءات الإدارية والوصول للامركزية في إصدار الوثائق وتعميم استخدام الإدارة الإلكترونية عبر المؤسسات والإدارات العمومية، وكل هذا لغرض أساسي هو الرقي بنوعية الخدمة العمومية والتقرب أكثر من المواطن³.

تم إنشاء بوابة المواطن الإلكترونية بداية من سنة 2011 ما يعد خطوة تطبيقية لتكريس الإدارة الإلكترونية في الجزائر، فولوج هذا الموقع يفيد المواطن في التعرف على مختلف الإجراءات الإدارية التي تهتمه والخدمات الإلكترونية التي قد يستفيد منها، وكذا كل المستجدات في مجال الأعمال ووظائف الإدارات المركزية والمحلية⁴.

وضعت الإدارة لصالح المواطنين رقما أخضر هو "11-00" يسمح لهم بالتوصل بمركز نداء لتقديم شكاواهم حول أي تجاوز في حقهم أو مشكل يواجههم، كما يمكنهم كذلك تقديم أي اقتراحات أو آراء قد تفيد في ترقية الخدمة العمومية، ليس هذا فحسب بل تم إنشاء تطبيق يستخدم بواسطة الهواتف النقالة وذلك بمبادرة من وزارة الداخلية بالتشارك مع وزارة البريد ويسمى

¹ فتية فرطاس، المرجع السابق، ص 316.

² دليلة قادة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية "دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، 2018، ص 127.

³ فتية فرطاس، المرجع السابق، ص 305.

⁴ سمية بهلول، المرجع السابق، ص 243.

"إجرائاتي"، وهذا بغرض تعريف المواطن بالعديد من التدابير والمعلومات التي تفيده في المجال الإداري الخدماتي، وبدأ العمل بهذا التطبيق في 2017¹.

إن الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية يتيح هو الآخر للمواطنين الحصول على مختلف المعلومات وتجنبهم مشقة التنقل بين الإدارات، حيث يستطيعون معرفة نشاط الوزارة والمستجدات حول مواضيع متنوعة مثل الحياة الجمعوية، كذلك تحميل وطباعة الإستمارات التي تهمهم، أو طلب بطاقات التعريف البيومترية أو جواز السفر البيومتري، كذلك شهادات الميلاد 12 خ والتسجيل لقرعة الحج، لكن يتوجب أن يكون لكل معني حساب على الموقع مع رقم سري خاص به لطلب بعض الوثائق².

ثم إن من أهم المتطلبات الضرورية لتكريس الإدارة الإلكترونية الخلفية القانونية، ذلك أنه إذا أرادت الدولة تفعيل الإدارة والمعاملة الإلكترونية، فإنها تحتاج لدعم القوانين التي تعتبر المرافق العام لعملية إدخال الإدارة الإلكترونية في المؤسسات بشكل بسيط وعملي دون عوائق واختلالات³، والتشريعات والقوانين هي الهيكل أو الدعامة التي تؤسس لعلاقة الكترونية واضحة بين الإدارة والمواطن، وهي من تصبغ المشروعية على نشاطات الإدارة حيث يترتب عنها آثار ونتائج قانونية، فالنصوص القانونية تيسر العمل وتضع الإطار المنظم الذي يشمل المبادئ والقواعد الملزمة في مجال إلكترونية الإدارة⁴.

ذلك ما يفتقده المشرع الجزائري إذ أنه ورغم وجود المرسوم 131/88، إلا أن أحكامه لا تزال بعيدة كل البعد على مقتضى العلاقة الالكترونية بين الإدارة والمواطن فتقليدية أحكامه بادية من مختلف زواياها موضوعيا وإجرائيا، من هنا يكون المطلوب من باب الاقتراح إدخال تعديلات جوهرية على هذا المرسوم من خلال دمج أحكامه في سياق عصري أساسه العلاقة الالكترونية بين الإدارة والمواطن.

¹ المرجع نفسه، ص 271.

² دليلة قادة، المرجع السابق، ص 169، 172.

³ بويكر بن عوالي، المرجع السابق، ص 43.

⁴ ذهبيّة جمبيّة، المرجع السابق، ص 48.

المبحث الثاني

الخدمة العمومية في إطار الميكانيزم المؤسساتي العام

سعت الدولة الجزائرية منذ سنوات عديدة لترقية الخدمة العمومية وبالأخص تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن التي كانت تتميز بالتوتر وعدم الرضى من جانب المواطن، وذلك بصفة عامة بعد الاستقلال، حيث لم تجد الجزائر الحديثة العهد بالاستقلال آن ذاك الإمكانيات والوقت لتركز على كيفية النهوض بمستوى رفاهية المجتمع والخدمات المقدمة للأفراد، وذلك لانشغالها بسن القوانين الأساسية ووضع أسس الدولة الجزائرية المستقلة.

لكن الوضع السابق بدأ بالتغير تدريجيا تزامنا مع التطورات الحاصلة في العالم وردة فعل المواطن الجزائري من وضعية الخدمات الكارثية التي يعيشها، مما حدا بالدولة إلى البدء في تبني مشاريع وأهداف جديدة ترمي للتحسين من معيشة المواطن عموما في مختلف المجالات وخصوصا الخدمة العمومية، واتبع المشرع النهج الذي يركز على خلق هيئات أو مؤسسات تتضمن ميكانيزمات خاصة بها وتسير وفق أسس مضبوطة، ويوضع لها أهداف حصرية تكون من ضمن اختصاصاتها، وهذا للوصول إلى نتائج ترفع من خلالها مستوى العلاقة بين الإدارة والمواطن.

وتبعاً لما سبق فقد تم إنشاء العديد من المديريات والهيكل المختصة من طرف الدولة، تكون ناشطة ضمن إطار حكومي تنفيذي، يكون من مهامها السعي نحو ترقية الروابط بين الإدارة والمواطن، من جهة أخرى تقطن المشرع مؤخرًا إلى أهمية المرافق العامة في بناء صرح الدولة، كون المرافق هي جوهر اللامركزية الإدارية، والتي تسهر على تلبية احتياجات المواطن على تنوعها، كما أن المرفق العام هو حجر الأساس في القانون الإداري مما جعل المشرع الجزائري يختص المرفق العام بمرصد ذو طابع وطني يحيط بكل ما يهم تحسين وتطوير المرافق العامة في الدولة.

من خلال المطالبين التاليين سيتم التطرق إلى أهم المؤسسات التي تم إيجادها لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، وهذا بالنظر إلى أن مسار هذه المؤسسات بدأ منذ ثمانينيات

القرن الماضي، وكذلك سيتم دراسة المرصد الوطني للمرفق العام الذي خرج لحيز الوجود بداية من سنة 2016.

المطلب الأول

مؤسسات مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية

تعددت النصوص التشريعية التي أوجدت العديد من المؤسسات التي استهدفت الدولة من خلالها إحداث فرق في مستويات الخدمة العمومية في الجزائر، ولا بأس من الإشارة إلى بعض هذه النصوص القديمة، ففي سنة 1982 صدر المرسوم رقم 199/82 الذي يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لكتابة الدولة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، حيث توضع هذه الهيئة تحت سلطة كاتب الدولة وبمساعدة الأمين العام وتتشكل من ثلاث مديريات هي: المديرية العامة للوظيفة العمومية، المديرية العامة للإصلاح الإداري والتكوين، مديرية الإدارة العامة والوسائل¹.

صدر كذلك مرسوم تنفيذي رقم 247/94 الذي حدد صلاحيات وزير الداخلية والجماعات المحلية والبيئة والإصلاح الإداري، حيث أن الأخير يُحضر بمساعدة الوزير المنتدب للجماعات المحلية ويقترح السياسة الوطنية في مجال صلاحياته ويكلف بتطبيقها وفقا للتنظيمات والقوانين كذلك يعرض نتائج أعماله على رئيس الحكومة (سابقا) ومجلس الحكومة ومجلس الوزراء، وله صلاحيات مرتبطة بالأعمال اللامركزية ورقابة القرارات المحلية وكذا التنمية المحلية والإصلاح الإداري²، وفي نفس الجريدة الرسمية صدر المرسوم التنفيذي رقم 248/94 بتاريخ 1994/08/10 والذي يحدد تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية والبيئة والإصلاح الإداري.

في سنة 1996 صدر المرسوم التنفيذي رقم 212/96 يحدد صلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة (سابقا)، المكلف بالإصلاح الإداري والوظيف العمومي، حيث يقوم هذا

¹ المادة الأولى، من المرسوم رقم 199/82، المؤرخ في 1982/06/05، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لكتابة الدولة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، الجريدة الرسمية عدد رقم 23، مؤرخة في 1982/06/08، ملغى صراحة.

² المادة الأولى، من المرسوم التنفيذي رقم 247/94، مؤرخ في 1994/08/10، يحدد صلاحيات وزير الداخلية والجماعات المحلية والبيئة والإصلاح الإداري، جريدة رسمية عدد 53، مؤرخة في 1994/08/21، ملغى صراحة.

الوزير باقتراح عناصر السياسة الوطنية في مجالات الإصلاح الإداري والوظيف العمومي ويحرص على تنفيذها وفقا للقوانين والتنظيمات، كما يقوم بتقديم حصيلة أعماله لرئيس الحكومة ومجلس الحكومة ومجلس الوزراء¹، والغريب في الأمر أن المشرع لم يلغي أحكام هذا المرسوم صراحة لما أصدر المراسيم الجديدة المتعلقة بالوزارة المنتدبة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية وكذا بمديرية الإصلاح الإداري الآتي بيانها، غير أن إعادة هاتئ المؤسسات يعد بمثابة فعل إلغاء ضمني لأحكام هذا المرسوم.

واصلت الجزائر في الألفية الجديدة إصدار العديد من النصوص المنظمة لمؤسسات رأت فيها الدولة القدرة على الخروج من أزمتاء الخدمة العمومية في الجزائر، حيث تتميز هذه المؤسسات بحدائتها ويفترض فيها الاستفادة من التجربة السابقة، وهذا هو الدافع الأساسي من التركيز عليها في هذه الدراسة كونها حملت طموحات كبيرة لإيجاد حلول لمشاكل الإدارة الجزائرية، بالأخص في الشق الخدمائي الذي يعنى به المواطن، وسيتم من خلال الفرعين التاليين التطرق إلى المديرية العامة للإصلاح الإداري، وكذا الوزارة المنتدبة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية.

الفرع الأول: المديرية العامة للإصلاح الإداري

يعتبر الإصلاح الإداري من أكثر المواضيع اهتماما في الأنظمة الإدارية، حيث تسعى كل الدول إلى تكريسه بالأخص الدول النامية التي تعاني من عدة عراقيل أدت إلى تدني كفاءة خدماتها، كما أن الإصلاح الإداري يرتبط بمفاهيم مهمة مثل التنمية الإدارية، الحكم الراشد، والجزائر كغيرها من الدول سعت على مستوى إدارتها للعديد من الإصلاحات الإدارية².

يعرف الإصلاح الإداري أنه: "جهد سياسي وإداري واقتصادي وثقافي لإحداث تغييرات إيجابية في السلوك والنظم والعلاقات والأساليب والأدوات، تحقيقا لتنمية قدرات وإمكانات الجهاز الإداري، بما يؤمن له درجة عالية من الكفاءة والفعالية في إنجاز الأهداف"³، ويهدف الإصلاح

¹ المادة الأولى، من المرسوم التنفيذي رقم 212/96، المؤرخ في 15/06/1996، يحدد صلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري والوظيف العمومي، الجريدة الرسمية عدد رقم 37، المؤرخة في 16/06/1996، ملغى ضمنا.

² حاكمي حمزة، المرجع السابق، ص 44.

³ فايز حسين، سيكولوجية الإدارة العامة، دون ذكر رقم الطبعة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص 228.

الإداري لتكريس التنمية بأبعادها وهذا يكون مرتبطا بإصلاح جوانب مجتمعية أخرى، إذ أن صميم عملية الإصلاح هو اتجاه التغيير تبعا للأوضاع التي تعيشها الدولة ووفقا لظروفها وإيديولوجيتها¹.

تعد المديرية العامة للإصلاح الإداري من أهم المؤسسات التي رأى فيها المشرع القدرة على إيجاد الحلول للمشاكل التي تقشت في الإدارة الجزائرية، وشوهدت العلاقة بينها وبين المواطن، وكانت في البداية تحت سلطة رئيس الحكومة²، ليتم سنة 2006 إلحاقها بوزارة الداخلية والجماعات المحلية بموجب مرسوم خاص³ ودام ذلك 07 سنوات إذ تم إلغاء المرسوم سنة 2013⁴ وهي حاليا تحت سلطة الوزير المنتدب لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، ولها صلاحيات معينة وتنظيم يحكمها، وهذا هو موضوع العنصرين التاليين.

أولا- مهام المديرية العامة للإصلاح الإداري:

وضّح المرسوم التنفيذي رقم 192/03 مهام المديرية، غير أن المشرع أعاد تنظيم هاته المهام بنفس المضمون سنة 2014 بموجب مرسوم تنفيذي حدد في شق منه صلاحيات المدير العام للإصلاح الإداري⁵، مما يعني أن الأحكام الموضوعية المرتبطة بمهام المديرية المقررة بموجب مرسوم سنة 2003 قد ألغيت، لأجل ذلك نصت المادة 05 من مرسوم سنة 2014 على إلغاء الأحكام المخالفة له وذكرت تلك المنصوص عليها في المرسوم التنفيذي رقم 192/03، كما صدر مرسوم آخر سنة 2014، نص على تنظيم المديرية العامة للوظيفة

¹ آمال بوقاسم، تأهيل المرفق العام وتحديات إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر 2013-2016، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم التنظيم السياسي والإداري، 2018، ص 70.

² المادة 02، من المرسوم التنفيذي رقم 192/03، المؤرخ في 2003/04/28، يحدد مهام المديرية العامة للإصلاح الإداري وتنظيمها، الجريدة الرسمية عدد رقم 30، المؤرخة في 2003/04/30.

³ المرسوم الرئاسي رقم 180/06، المؤرخ في 2006/05/31، المتضمن إلحاق المديرية العامة للإصلاح الإداري بوزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجريدة الرسمية عدد رقم 36، المؤرخة في 2006/05/31، ملغى.

⁴ المرسوم الرئاسي رقم 380/13، المؤرخ في 2013/11/18، المتضمن إلغاء المرسوم الرئاسي رقم 180/06، المؤرخ في 2006/05/31، المتضمن إلحاق المديرية العامة للإصلاح الإداري بوزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجريدة الرسمية عدد رقم 58، المؤرخة في 2013/11/18.

⁵ المرسوم التنفيذي رقم 193/14، المؤرخ في 2014/07/03، يحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، الجريدة الرسمية عدد رقم 41، المؤرخة في 2014/07/06.

العمومية والإصلاح الإداري¹، غير أنه في صلب أحكامه بين فقط تنظيم المديرية العامة للوظيفة العمومية، وهذا دليل على بقاء سريان أحكام المرسوم التنفيذي رقم 192/03 في شقه المتعلق بتنظيم المديرية.

لنتولى المديرية العامة للإصلاح الإداري عن طريق مديريها العام باقتراح عناصر السياسية الوطنية في مجال الإصلاح الإداري وتتأكد من تنسيقها ومتابعة تنفيذها وذلك بالتشاور مع الإدارات المعنية، كما تتعدد مهام هذه المديرية على ثلاث جبهات أساسية هي:

1-دراسة القواعد العامة المتعلقة بإدارات الدولة والجماعات المحلية والهيئات والمؤسسات العمومية وعملها وإعداد ذلك كما تقترح بالتواصل مع الوزارات المعنية بغية التكيف مع التطورات الاجتماعية والاقتصادية وحاجيات المواطنين، حيث تكلف ب:

أ-دراسة سير الإدارة العمومية وتقييمه واقتراح كل تدبير يرمي إلى تحسين نجاعتها.

ب-السهر على التطابق بين حاجات التنمية الاجتماعية والاقتصادية وتنظيم الجهاز الإداري.

ت-دراسة واقتراح كل تدبير من شأنه تثمين العمل الإداري وتحسين مردوده.

ث- دراسة واقتراح كل تدبير يرمي إلى ضبط مقاييس الشكليات والإجراءات الإدارية وتبسيطها.

ج- إبداء آراء تقنية مسبقة حول مشاريع النصوص التشريعية أو التنظيمية المرتبطة بتنظيم المؤسسات والإدارات العمومية وسيرها.

2-تقوم المديرية كذلك بتطوير المناهج والتقنيات المعاصرة لتنظيم الإدارة العمومية وعملها، وتكلف ب:

أ-تبادر بأي عمل لتجديد الإدارة العمومية وعصرنتها بواسطة إدخال التكنولوجيا الحديثة في التسيير للإعلام والاتصال.

ب-تبادر بدراسة مسائل الإصلاح الإداري التي تباشر من طرف الدوائر الوزارية وقد تساهم فيها.

ت-تصور واقتراح أي تدبير يهدف إلى إدخال تقنيات تقييم العمل الإداري وتطوير مهام التدقيق.

ث-توزيع أي دراسة ووثيقة ومعلومة في هذا المجال بانتظام على الإدارات العمومية.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 194/14، المؤرخ في 2014/07/03، يتضمن تنظيم المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، الجريدة الرسمية عدد رقم 41، المؤرخة في 2014/07/06.

3- تقوم المديرية بترقية أي تدبير يحسن العلاقة القائمة بين الإدارة والمواطن، حيث تكلف ب:
أ- دراسة واقتراح كل تدبير يرمي إلى التعريف بالإجراءات الإدارية.

ب- دراسة واقتراح أي تدبير يرمي إلى ترقية الأعمال الجوارية والإصغاء لمستعملي المرفق العام.
ت- دراسة واقتراح كل تدبير يسمح بتحسين ظروف استقبال المواطنين وإعلامهم وتوجيههم¹.

ثانيا-تنظيم المديرية العامة للإصلاح الإداري:

يساعد المدير العام للإصلاح الإداري على تنفيذ المهام السابق الإشارة إليها 03 مديري دراسات يكلفون ب:

- 1-التنظيم والعمل الإداريين.
- 2-العصرية والتطوير الإداريين.
- 3-التقييم والتحليل الإستراتيجي².

يعاون مدير الدراسات 03 رؤساء دراسات و 06 مكلفين بالدراسات، أما المدير العام للإصلاح الإداري فيعاونونه رئيسا دراسات، ويمكن للمدير العام للإصلاح الإداري في إطار مزاوله مهامه أن يرى ضرورة لإنشاء أي جهاز لمهمة التنسيق والتفكير.

يكون المدير العام مسؤولا عن تسيير مختلف الهياكل السابق ذكرها وبالتالي يمارس سلطة سلمية على تعداد المستخدمين التابعين لمصالحه، كذلك يقيم الحاجيات إلى الوسائل المادية والبشرية الضرورية لسير الهياكل، ويجوز له أن يتخذ أي تدبير قد يساهم في السير الجيد للمصالح التابعة له³، مما يجعل المدير العام هو أعلى شخص في هذه المديرية وله من الصلاحيات الواسعة لتسييرها على أحسن وجه وتقدير ما يؤدي إلى قيامها بوظائفها بالشكل المطلوب.

¹ المادة 02 ثانيا، من المرسوم التنفيذي رقم 193/14، المؤرخ في 03/07/2014، السابق الذكر.

² المادة 04، من من المرسوم التنفيذي رقم 192/03، المؤرخ في 28 أبريل سنة 2003، السابق الذكر.

³ المواد من 05 - 08، من نفس المرسوم التنفيذي.

الفرع الثاني: الوزارة المنتدبة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية

نشأت الوزارة المنتدبة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية لأول مرة في 2013 وذلك من خلال مرسومين تنفيذيين، الأول تحت رقم 381/13 والذي بينّ صلاحيات الوزير المنتدب¹، والثاني رقم 382/13 اذي بينّ تنظيم الوزارة المنتدبة²، حيث تناول المشرع من خلال هذين المرسومين أهم ما يتعلق بهذه الوزارة التي أرادت من خلالها الدولة إعطاء دفعة جديدة من المحاولات الرامية لتحسين الخدمة العمومية والعلاقة بين الإدارة والمواطن، وسيتم التطرق من خلال العنصرين الآتيين على أهم ما يُطرح بشأن هذه الوزارة ألا وهو مهامها وتنظيمها.

أولا-مهام الوزارة المنتدبة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية:

بمراعاة السياسة العامة للحكومة والبرنامج المسطر، يقوم الوزير المنتدب لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية باقتراح عناصر السياسة الوطنية في ميادين إصلاح الخدمة العمومية والإدارة، وذلك بالتشاور مع الدوائر الوزارية المعنية ويسهر على حسن تنفيذها وفقا للقوانين والتنظيمات السارية، كما أنه يقدم نتائج عن نشاطاته للوزير الأول والحكومة ومجلس الوزراء³.

يتولى الوزير المنتدب في مجال إصلاح الخدمة العمومية القيام بتصوير واقتراح القواعد العامة المرتبطة بتنظيم الخدمة العمومية وسيرها وذلك بالتشاور مع الوزراء المعنيين من أجل تكييفها مع التطورات الاجتماعية والاقتصادية من أجل ضمان توفير احتياجات مستعملي المرفق العام، حيث يكلف ب:

- 1-دراسة وتقييم تنظيم الخدمة العمومية وسيرها.
- 2-اقتراح أي تدبير يرمي إلى تطوير أداء الخدمة العمومية.
- 3-دراسة واقتراح أي تدبير يهدف إلى تثمين وتحسين مردود المرفق العام وترقيته.
- 4-ترقية الأعمال التي توجه لتحسين نوعية وجودة الخدمة العمومية.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 381/13، المؤرخ في 2013/11/19، يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، الجريدة الرسمية عدد رقم 59، المؤرخة في 2013/11/20.

² المرسوم التنفيذي رقم 382/13، المؤرخ في 2013/11/19، يحدد تنظيم الإدارة المركزية للوزارة لدى الوزير الأول المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية، الجريدة الرسمية عدد رقم 59، المؤرخة في 2013/11/20.

³ المادة الأولى، من المرسوم التنفيذي رقم 381/13، المؤرخة في 2013/11/19، السابق الذكر.

- 5-تنسيق أعمال تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها.
 - 6-مساعدة الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية في تحضير برامجها فيما يخص عصرنة الخدمة العمومية، والسعى لضمان تنفيذ هذه البرامج.
 - 7-تحفيز تطوير الإدارة الإلكترونية وذلك بإدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام الآلي والاتصال وتعميم استعمالها.
 - 8-التحسين من ظروف العمل لأعوان المرفق العام والدفاع عن حقوقهم.
 - 9-السعي لتكريس مبادئ المهنية وأخلاقيات المرفق العام.
 - 10-ترقية حقوق مستعملي المرفق العام والمعنيين بالاستفادة من الخدمات العمومية.
 - 11-وضع إجراءات وأنظمة محكمة في مجال الاتصال بغية إعلام المواطنين حول خدمات المرفق العام، وتحسين حصول المستعملين على المعلومات والقيام بجمع آرائهم واقتراحاتهم والرد على الشكاوى.
 - 12-وضع آليات مناسبة للمتابعة والتقييم المستمر لخدمات المرفق العام.
 - 13-اتخاذ التدابير الضرورية لبعث الثقة ونشرها بين أعوان المرفق العام ومستعمليه.
 - 14-دعم القيم الأخلاقية المتعلقة بنشاطات أعوان المرفق العام.
 - 15-التحفيز والتشجيع على مساهمة مستعملي المرفق العام وكذا المجتمع المدني في تطوير الخدمة العمومية¹.
- يتولى الوزير المنتدب في مجالات التعاون القيام بتطوير المبادلات مع الشركاء الأجانب وتنظيم تنفيذها مع السلطات المختصة، حيث يكلف ب:
- 1-يعاون السلطات المختصة المعنية في المفاوضات الدولية، سواء ثنائية أو متعددة الأطراف في نطاق الخدمة العمومية وما يهم الإدارة.
 - 2-يبادر بالاتصال مع المؤسسات المعنية باتفاقات التعاون والتبادل في مجال الخدمة العمومية والإدارة وضمان متابعة تنفيذها.

¹ المادة 02، من نفس المرسوم التنفيذي.

3- يشارك في أعمال الهيئات الجهوية والدولية فيما يتعلق بالمسائل المرتبطة بالخدمة العمومية والإدارة¹.

يجوز للوزير المنتدب أن يقترح إنشاء أي هيكل أو جهاز يفيد التشاور والتنسيق لممارسة مهامه²، وفي الأخير يظهر أن مهام الإدارة تتمحور بشكل كبير على شخص الوزير المنتدب الذي تقع على عاتقه مهام متعددة في جوانب مختلفة، تؤكد على الدور الكبير الذي يلعبه في هذه الوزارة رفقة باقي الهياكل والأشخاص.

إن صلاحيات الوزير المنتدب هي مشابهة لصلاحيات المديرية العامة للإصلاح الإداري مما يجعلها نظرية أكثر منها واقعية، ويجعلها تقتصر على الزيارات ذات الطابع التفتيشي والخرجات الميدانية لمراقبة مدى تنفيذ تعليمات الوزير الأول³، رغم ذلك يبقى لها دور كبير في ترقية الخدمة العمومية ليكون المطلوب التنسيق في العمل والسعي لتطبيقه.

ثانيا- تنظيم الوزارة المنتدبة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية:

تتكون الإدارة المركزية للوزارة المنتدبة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية تحت سلطة الوزير المنتدب الذي هو أعلى هرم في هذه الوزارة من:

1- أمين عام: ويساعده مديرا (02) دراسات ويلحق به المكتب الوزاري للبريد والاتصال والمكتب الوزاري للأمن.

2- رئيس الديوان: ويعاونه 06 مكلفين بالدراسات والتلخيص يكلفون ب:

أ- تحضير مشاركة الوزير في النشاطات الحكومية وتنظيمها.

ب- تنظيم علاقات الوزير بأجهزة الإعلام والإعداد لها.

ت- الاهتمام بالعلاقات مع المؤسسات العامة.

ث- إعداد نشاط الوزير في مجال العلاقات الخارجية.

ج- تحضير برنامج عمل الوزارة وحصيلة نشاطاتها.

ح- إعداد أعمال الوزير في مجال العلاقات العمومية وتنظيم ذلك.

¹ المادة 05، من نفس المرسوم.

² المادة 07، من نفس المرسوم.

³ آمال بوقاسم، المرجع السابق، ص 122.

3-المفتشية العامة:تكلف بإعلام وتقييم تنظيم وسير الهياكل المركزية وغير المركزية التابعة للوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية

4-مجموعة هياكل أخرى: تتمثل في:

أ-المديرية العامة للخدمة العمومية.

ب-المديرية العامة للإصلاح الإداري.

ت-المديرية العامة للتوظيف العمومية.

ث-مديرية الإدارة العامة¹.

ما ينبغي الإشارة إليه في هذا الشأن هو أن المرسوم التنفيذي رقم 382/13 نص صراحة بموجب المادة 16 على بقاء سريان الأحكام التنظيمية الهيكلية الخاصة بمديرية الإصلاح الإداري الخاضعة للمرسوم التنفيذي رقم 192/03.

في الأخير ومع توفر الميكنيزم المؤسسي وبعض المكتسبات القانونية التي تحققت فإن العديد من المؤشرات الواقعية تؤكد أن الخدمة العمومية لازالت طموحاتها لم تعبر حدود التصور والمبادئ الجافة، حيث تغيب التدابير الفعلية والواضحة التي يلمسها المواطن ويساهم في تحسينها².

المطلب الثاني

المرصد الوطني للمرفق العام

إن احتياجات الأفراد ليست جامدة فهي تتطور وتزداد، ومهمة المرافق العامة أن تتماشى مع هذه التطورات، سواء من خلال النشاط أو الوسائل وذلك حتى لا يصبح وجودها دون مبرر، ومنه فالمرفق العام قد يتعدل ليحقق المصلحة العامة ولا يمكن أن يُعارض ذلك لأن هذه الجوانب من صميم عمل الإدارة³، والتحول والتغيرات التي تطرأ على المرفق العام جعلت الجزائر تفكر في إنشاء هيئات ذات طابع استشاري من أجل التكيف والتماشي مع هذه التغيرات

¹ المادة الأولى، والمادة 05، من المرسوم التنفيذي رقم 382/13، المؤرخ في 2013/11/19، السابق الذكر.

² ياسين لعميري، المرجع السابق، ص 08.

³ حسين محمد بكر، المرجع السابق، ص 200.

التي يشهدها العالم في نطاق الخدمات العمومية، وبغرض زيادة فعالية المرافق العمومية ومن بين هذه الهيئات نجد المرصد الوطني للمرفق العام¹.

جاء المرصد الوطني للمرفق العام ليواصل جهود الدولة بإنشاء عدة هيئات إستشارية، من بينها المرصد الوطني لحقوق الإنسان الذي استحدث بموجب المرسوم الرئاسي رقم 92-77²، وهو مؤسسة تتمتع باستقلال مالي وإداري، وتوضع تحت وصاية رئيس الجمهورية تكلف بالمراقبة والتقييم في مجال حماية حقوق الإنسان، وكذلك نجد المرصد الوطني لحماية البيئة والتنمية المستدامة الذي استحدث بموجب المرسوم التنفيذي رقم 02-115³، وهو مؤسسة عمومية وطنية ذات طابع تجاري وصناعي ولها الشخصية المعنوية والاستقلال المالي⁴.

تم استحداث المرصد الوطني للمرفق العام بموجب مرسوم خاص⁵، وهناك عدة ضرورات وحتميات أدت إلى إنشائه منها ما هو سياسي ومنها ما هو اجتماعي ومنها ما هو تكنولوجي، ومن أهم هذه الحتميات ضعف نوعية الخدمات المقدمة من الإدارة والشكاوى المستمرة من المواطنين، سوء المعاملة التي يتلقاها بعض المواطنين⁶، كما أن قضية إصلاح الخدمة العمومية تستتبع حتما إصلاح المرافق العامة وينتهي الأمر بإصلاح الدولة⁷، وبالنتيجة فإن المرصد الوطني للمرفق العام كان هو الوسيلة المتاحة من أجل إصلاح الأوضاع، وسيتم في الفرعين التاليين تناول الإطار التنظيمي لهذا المرصد وكذا الإطار الوظيفي له.

¹ محمد ديداوي، المرصد الوطني للمرفق العام في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، 2019، ص 30.

² المرسوم الرئاسي رقم 77/92، المؤرخ في 1992/02/22، يتضمن إحداث المرصد الوطني لحقوق الإنسان، الجريدة الرسمية عدد رقم 15، المؤرخة في 1992/02/26.

³ المرسوم التنفيذي رقم 115/02، المؤرخ في 2002/04/03، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للبيئة والتنمية المستدامة، الجريدة الرسمية عدد رقم 22، المؤرخة في 2002/04/03.

⁴ محمد ديداوي، المرجع السابق، ص 32.

⁵ المرسوم الرئاسي رقم 03/16، المؤرخ في 2016/01/07، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية عدد رقم 02، المؤرخة في 2016/01/13.

⁶ يوسف بلجباري، آليات ترقية نشاط المرافق العمومية بالجزائر "المرصد الوطني للمرفق العام نموذج دراسة حالة"، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم القانون العام، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2018، ص 71.

⁷ المرجع نفسه، ص 44.

الفرع الأول: تنظيم المرصد الوطني للمرفق العام

تنص المادة الأولى من المرسوم الرئاسي رقم 03/16 على أن هذا المرصد يتبع وزير الداخلية والجماعات المحلية، أما المادة رقم 02 فتتضح من خلالها الطبيعة القانونية لهذا المرصد حيث يعتبر الأخير هيئة استشارية ويكون مقرها المكاني مدينة الجزائر العاصمة، والحكمة من جعل المرصد تابعا لوزارة الداخلية ينبع من الرابطة الموجودة بين وزارة الداخلية والمرافق العامة وكون هذه الوزارة هي المسؤول الأول على الجماعات المحلية وعن سير الإدارة المحلية التي تقوم بتوفير خدمات عمومية للمواطن، وبالتالي تكون وزارة الداخلية هي الأقرب للمواطن من كل الوزارات الأخرى¹.

إن الإطار التنظيمي للمرصد يتطلب التشكيلة البشرية التي تنشط داخله هذا من جهة وكيفية سير أعماله والنظام والقواعد التي يتبعها أعضائه من جهة أخرى، وهذا ما سيكون موضوع العنصرين التاليين.

أولا- تشكيلة المرصد الوطني للمرفق العام:

يتشكل المرصد الوطني للمرفق العام من رئيسه والممثل في وزير الداخلية والجماعات المحلية، ويمكن أن يتألف المرصد ممثل عن الوزير، ويتألف المرصد من عدة أعضاء هم:

1-خمس(5) شخصيات يتم اختيارهم لخبرتهم من بين الإطارات السامية، الذين مارسوا وظائف عليا على مستوى مؤسسات الدولة حيث يقترحون من طرف وزير الداخلية.

2-ممثلو القطاعات الوزارية المذكورة أدناه، ذوو رتبة مدير على الأقل:

أ-وزارة المالية.

ب-وزارة الصناعة والمناجم.

ت-وزارة الطاقة.

ث-وزارة التجارة.

ج-وزارة السكن والعمران والمدينة.

ح-وزارة النقل.

خ-وزارة التربية الوطنية.

¹ محمد ديداوي، المرجع السابق، ص 39.

- وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي.
- د-وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات.
- ذ-وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- 3-ممثل(1) عن المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري.
- 4-ممثل(1) عن المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي.
- 5-ممثل(1) عن الديوان الوطني للإحصاء.
- 6-رئيسا(2) مجلسين شعبيين ولائيين، يعينهما وزير الداخلية.
- 7-رئيسا(2) مجلسين شعبيين بلديين، يعينهما وزير الداخلية.
- 8-ممثلان(2) عن الجمعيات الوطنية يختاران من بين الجمعيات الأكثر تمثيلا.
- 9-ممثل(1) عن وسائل الإعلام.

يتم تعيين أعضاء المرصد الوطني للمرفق العام لمدة قدرها 03 سنوات، وتكون هذه الفترة قابلة للتجديد بقرار من وزير الداخلية بناء على اقتراح من الهيئات والمؤسسات التي يخضع لها الأعضاء، وفي حالة انقطاع العهدة لأحد أعضاء المرصد يتم استخلافه حسب الأشكال نفسها للفترة الباقية¹.

ثانيا-سير عمل المرصد الوطني للمرفق العام:

بالنسبة لسير أعمال المرصد الوطني للمرفق العام، فإن الأخير يعد نظامه الداخلي في أول اجتماع منعقد، كما يصادق على هذا النظام في ذات الاجتماع، أما بالنسبة لفترات وأوقات انعقاد دورات المرصد، فعدها 04 مرات في السنة الواحدة، ويجوز أن يتم الاجتماع في دورة غير عادية لكن بشرط أن تستند على طلب صادر عن رئيس المرصد أو بطلب من ثلثي(3/2) الأعضاء².

يتم تدوين النتائج التي تتمخض عن أعمال المرصد الوطني للمرفق العام في محاضر وهذه الأخيرة تسجل في سجل معد لذلك يكون خاضعا للتأشير والتوقيع عليه، وبالنسبة للمحاضر فهي توقع شخصيا من رئيس المرصد، وبالإضافة لهذه التدابير فإن المرصد يقع

¹ المادة 09، من المرسوم الرئاسي رقم 03/16، المؤرخ في 07/01/2016، السابق الذكر.

² المادتين 10 و 11، من نفس المرسوم.

على عاتقه تحضير تقارير مرحلية ترسل دوريا للوزير الأول، ويقوم المرصد كذلك برفع تقرير سنوي حول المرفق العام إلى رئيس الجمهورية¹.

كل النفقات الضرورية لسير المرصد الوطني للمرفق العام يتم تسجيلها في ميزانية تسيير وزارة الداخلية والجماعات المحلية²، وهذا ما يجسد تبعية المرصد لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، وعدم تمتعه بالاستقلال المالي الخاص به، ليس هذا فقط بل انعدام استقلاله الإداري كونه يتبع وزارة الداخلية، فإذا نظرنا للمرصد الوطني لحماية البيئة والتنمية المستدامة مثلا نجد أنه يتمتع باستقلال مادي وإداري³، وبالإطلاع على المرسوم المنظم للمرصد الوطني لحقوق الإنسان نجده هو الآخر يتمتع باستقلال مالي وإداري⁴.

وفقا لما سبق فإن غياب استقلال إداري ومالي قد يؤثر في فعالية المرصد الوطني للمرفق العام في القيام بمهامه والوصول للأهداف التي أنشئ من أجلها، وتجدره من القوة والسلطة في القيام بتدابير حاسمة لها دور في تحسين جودة المرافق العامة في الجزائر، فالطبيعة الإستشارية لوحدها تجعل تأثير هذا المرصد باهتا وغير مؤثر بالشكل المطلوب في جعل المرافق العامة في وضع أفضل من حيث الكفاءة والأداء.

الفرع الثاني: مهام المرصد الوطني للمرفق العام

إن المرصد الوطني للمرفق العام يمارس صلاحيات ومهام تمثل جوهر ما يهم المواطن في علاقته مع الإدارة، ومحل أنظار وسائل الإعلام والمجتمع المدني ومختلف الهيئات الرقابية والقانونيين وغيرهم، لأن معرفتها يكشف على ما يمكن أن يأتي به هذا المرصد من إضافات جديدة تدفع بمستوى المرافق العامة في الجزائر، وتقضي على البيروقراطية السلبية للإدارة، وتزيد من جودة الخدمات العمومية التي تعد من أهم مطالب المواطن الجزائري سابقا وحاليا.

إن المرفق العام بأنواعه يشكل مجالا تفاعليا تتشابك فيه العلاقات، فهو من جهة يضم أعوانا تمثل العنصر البشري الذي يعتبر نواة المرفق العام وهو المحتك الأكبر مع المواطن،

¹ المواد من 13-15، من نفس المرسوم.

² المادة 16، من نفس المرسوم.

³ المادة الأولى، من المرسوم التنفيذي رقم 115/02، المؤرخ في 2002/04/03، السابق الذكر.

⁴ المادة 04، من المرسوم الرئاسي رقم 77/92، المؤرخ في 1992/02/22، السابق الذكر.

ومن جهة أخرى يكشف المرفق العام على علاقة تفاعلية مع أعوانه اللذين يباشرون مهامهم بصفة تكاملية، فترقية مستوى الخدمة العمومية تستلزم الاهتمام بكلا هذين البعدين، والمرصد الوطني للمرفق العام استهدف الاهتمام بهذين الرابطتين، الأول يتمثل في الربط بين المرفق ومستعمليه، والثاني يتجلى في الربط بين المرفق وأعوانه، وهذا هو موضوع العنصرين الآتيين.

أولا-ترقية الخدمة العمومية في ظل الربط بين المرفق ومستعمليه:

في إطار مسعى ترقية الخدمة العمومية وتلبية احتياجات المواطنين من المرفق العام، فإن المرصد يقترح أي تدبير يرمي إلى:

- 1-النهوض بحقوق مستعملي المرفق العام والحرص على حمايتها وأيضا ضمان مبدأ المساواة في الانتفاع بخدمات المرفق العام.
- 2-تحضير كل الدراسات والآراء والمؤشرات والإحصائيات والمعلومات التي تسمح بترقية الأعمال التي توجه لتحسين نوعية الخدمة العمومية.
- 3-تشجيع مستعملي المرفق العام على المشاركة هم والمجتمع المدني في تطوير خدمات المرفق العام.
- 4-السعي نحو تبسيط الإجراءات الإدارية والتخفيف منها¹.

الهدف من تبسيط الإجراءات هو تحسين كيفية تنفيذ العمليات للتخلي عن الخطوات غير الضرورية بغية الاستعمال الأمثل للوسائل الموجودة سواء مادية أو بشرية، حيث يتم دراسة مختلف الخطوات وإلغاء ما لا يصلح أو إعادة ترتيب بعض المراحل والتعديل فيها ومتى يكون تنفيذها فعالاً².

فيما يخص جانب عصرنة المرفق العام، فإن المرصد يقوم باقتراح أي تدبير قد يفيد المؤسسات والإدارات والهيئات العمومية في التنفيذ الفعلي لبرامجها المتعلقة بعصرنة المرفق العام، ولهذا يقوم ب:

¹ المادة 04، من المرسوم الرئاسي رقم 03/16، المؤرخ في 2016/01/07، السابق الذكر.

² عبد العزيز النجار، الإدارة الذكية، دون ذكر رقم الطبعة، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية مصر، 2008، ص

1-تحضير ترقية الإدارة الإلكترونية عبر السماح بولوج تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتعميمها.

2-تحفيز وضع إجراءات وأنظمة معدة للاتصال بغية ضمان إعلام المواطنين فيما يتعلق بخدمات المرفق العام، كذلك تحسين حصول المستعملين على المعلومة وجمع آرائهم وملاحظاتهم وليس هذا فحسب بل الرد على شكاويهم أيضا¹.

إنه لمن المهم أن يتقيد الموظفون العموميون المكلفون بتقديم الخدمة العمومية بصفاتهم فلا يحتاج المواطن لمعرفة اسم من يعامله إلا استثناء، كذلك يكونون مسؤولين عن الأخطاء التي يرتكبونها ويسعون لإعلام الأفراد بالمعلومات الضرورية لكي تمكنهم من معرفة حقوقهم والرقابة عليها².

إن الرابطة بين المرصد الوطني للمرفق العام والإدارات العمومية هي محور أساسي لتطوير أداء الإدارات العمومية وذلك بواسطة حوسبة الإجراءات وإيجاد شبك إلكتروني يتكفل بتحقيق تواصل فعال بين الإدارة والمواطن، وليس هذا فقط بل فتح أبواب الطعن أمام المواطن عند إهدار حقوقه وكل هذا يدخل في مسار تجسيد دولة الحق والقانون³.

إن المرصد الوطني للمرفق العام في الجزائر يؤسس لحقبة جديدة من عدة نواحي كعلاقة جديدة بين الإدارة والمواطن تقوم على المساواة والشفافية، كما أن المرصد يعتبر جهاز رصد لأي ظواهر ومعيقات سلبية قد تمس المرافق العمومية وتحيد بها عن مهامها مثل البيروقراطية السلبية، إذا يسعى المرصد للرفع من مركز المستعملين والسمو بالعلاقة بينهم وبين الإدارة، ويتضمن الأمر وضع المواطن في قلب الخطط الموضوعية من قبل الدولة⁴.

رغم تناول القانون رقم 03/16 لإمكانية تكريس التشاركية في التسيير المحلي في المرافق العامة، فإن غياب التعبير الفعلي والواضح في النصوص يحول دون تجسيد تشاركية حقيقية⁵.

¹ المادة 05، من المرسوم الرئاسي رقم 03/16، المؤرخ في 07/01/2016، السابق الذكر.

² عبد العزيز النجار، المرجع السابق، ص 302.

³ يوسف بلجباري، المرجع السابق، ص 68.

⁴ المرجع نفسه، ص 69.

⁵ منال بن شناف، محمد بن اعراب، دور المرصد الوطني للمرفق العام في إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مقال منشور بمجلة دفاتر السياسة والقانون، جامعة محمد لمين دباغين سطيف، المجلد 12، العدد الأول، 2020، ص 108.

كما أنه من الضروري لتطوير المرافق العامة ولتحسين خدماتها أن تتعزز باستمرار بأخلاقيات العمل داخل المرفق مما يجسد روح الدولة والانتماء للمرفق العام وهذا بالنسبة للموظفين وحتى المواطن الذي يقع عليه واجب احترام المرفق العام والمشاركة في تطويره¹.

إن الطبيعة الإستشارية لأعمال المرصد تجعل نشاطه يقتصر على دور مكمل ذو نتائج غير مباشرة، والآراء ووجهات النظر التي تصدر عنه تكتسي صورتين، إما استشارة إختيارية من قبل الإدارة، أو استشارة إجبارية عندما يوجد نص قانوني يلزم الإدارة باستشارة المرصد لكن دون إلزامية الأخذ بآرائه²، كما أنه سيكون من المهم بـمكان، لو يتم نشر التقارير التي يعدها المرصد والمتعلقة بحالة الخدمة العمومية حتى يتجسد مبدأ الإعلام الإداري بصورة حسنة³.

ثانيا-ترقية الخدمة العمومية في ظل الربط بين المرفق وأعوانه:

إن بين المرفق العام والخدمة العمومية تلازم وتكامل حيث يستحيل الفصل بينهما، ففي حين يعد المرفق العام وسيلة، تعد الخدمة العمومية هدفا وغاية، فلا يمكن لأحدهما أن يعمل بمعزل عن الآخر وأي خلل في أحدهم يؤثر حتما على الآخر⁴، والمرفق العام في إطار تقديمه للخدمة العمومية يعتمد على أعوان يكلفون بهذه المهمة.

يتكفل المرصد الوطني للمرفق العام بالقيام بالتشاور مع الدوائر الوزارية وأي مؤسسة معنية، بتقييم تنفيذ السياسة الوطنية وكذا الإشراف عليها في مجال تطوير المرفق العام والإدارة حيث:

1-يبادر باقتراح القواعد والإجراءات التي تهدف لتطوير تنظيم المرفق العام وكيفية سيره وذلك لتحقيق التكيف مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وكذلك مع حاجيات مستعملي المرفق العام.

¹ جهاد معروف، المرفق العمومي بين ضرورة التحديث وتحديات الواقع القانوني في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2018، ص 57.

² منال بن شناف، محمد بن اعراب، المرجع السابق، ص 106، 107.

³ المرجع نفسه، ص 109.

⁴ آمال بوقاسم، المرجع السابق، ص 78.

2-قترح كل عمل تنسيقي يربط بواسطة الشبكات بين الدوائر الوزارية والإدارية والهيئات الوزارية، بغرض ترقية النجاعة والفعالية والابتكار في خدمات المرافق العامة¹.

في سعيه لإرساء مبادئ المهنية والآداب داخل المرفق العام، يقترح المرصد أي تدبير من شأنه:

- 1-تحسين ظروف العمل بالنسبة لأعوان المرفق العام.
- 2-نشر الثقة بين أعوان المرفق العام ومستعمليه.
- 3-تكريس الأنسنة في العلاقات بين الأعوان والمستعملين.
- 4-تطوير القيم الأخلاقية المتعلقة بنشاطات المرفق العام وبالنتيجة أخلة المرفق العام.
- 5-تكريس ثقافة المردودية والاستحقاق الشخصي داخل المرفق العام².

إن التركيز على المورد البشري في الإدارة العمومية كرأس مال حقيقي يعتبر رهان مهم لتحقيق خدمة عمومية ناجعة، ويكون ذلك بالسعي لتطوير أداء الموظفين وتوفير حياة وظيفية ذات جودة تجعلهم يستفيدون من مختلف برامج التكوين العصرية وأنظمة تحفيزات مشجعة وكذلك بنية عمل سليمة، دون أن إغفال الترقية وحقوق العطل وأنسنة العلاقات داخل العمل في جو جماعي مشترك، كل هذا سيؤدي إلى الخروج بخدمة عمومية ترضي المواطن³.

إن التطوير في الإدارة مهمة تتطلب اعتماد أساليب علمية مؤدية لتحسينها، وهذا التحسين يشمل أعمال الموظفين وتصرفاتهم وتغيير فرق العمل بالشكل الذي يرفع من جودة الخدمة والعلاقات في داخل المجتمع، وللأسف إدارة الموارد البشرية تعد من أكثر الوسائل الهشة في الإدارة العمومية العربية، حيث لازال الأسلوب التقليدي القديم لم يتماشى مع التغييرات الموجودة، زد على ذلك أن إدارة الموارد البشرية لا تدخل في صلب الإستراتيجيات الموضوعية⁴.

¹ المادة 03، من المرسوم الرئاسي رقم 03/16، المؤرخ في 07/01/2016، السابق الذكر.

² المادة 06، من نفس المرسوم.

³ هاجر قريشي، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الخدمة العمومية "دراسة حالة الإدارات المحلية لولاية قسنطينة"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، 2018، ص 107.

⁴ علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دون ذكر رقم الطبعة، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة مصر، دون ذكر سنة النشر،

تأخذ مهام المرصد بعدا خارجيا وفق المادة السابعة من المرسوم الرئاسي رقم 03/16، حيث يمكن للمرصد أن يبادر بالقيام بتبادلات مع الشركاء الأجانب وأن يعزز منها وأن يسعى لتنظيم تنفيذها مع السلطات المختصة في الدولة.

في الأخير وبعد تناول الرابطة بين المرفق العام مع مستعمليه، والرابطة التي تجمعها مع أعوانه، لا بأس من الإشارة إلى مذكرة تفاهم مهمة وقعت بين المرصد الوطني للمرفق العام والمجلس الوطني لحقوق الإنسان، وعيا منها بأهمية مبادئ حقوق الإنسان وتطويرها وهذا عن طريق التشاور والتنسيق لتعزيز حقوق المواطنين مستعملي المرفق العام بما يخدم الصالح العام¹، وتؤكد المادة الأولى من هذه المذكرة على الهدف منها هو تعزيز سبل التعاون بين الطرفين في المجالات ذات الصلة بالمرافق العامة وحقوق المواطنين وكذا القيام بالتدابير اللازمة بالتنسيق مع السلطات المختصة، كما جاء في المادة الثانية عدة مجالات للتعاون بين المجلس الوطني لحقوق الإنسان والمرصد الوطني للمرفق العام ومنها:

- 1- النظر في الشكاوى والتظلمات المتعلقة بأي مساس بحقوق الإنسان سيما خدمة المرفق العام.
- 2- تكثيف الجهود لإعداد دراسات من شأنها ترقية الأعمال المكرسة لتطوير خدمات المرفق العام نوعيا.
- 3- التكوين المشترك.

كما أوضحت المادة الثالثة من نفس المذكرة مجموعة من الآليات لتكريس التعاون بين الطرفين منها:

- 1- تبادل المراسلات البينية للرد على الشكاوى والتظلمات.
- 2- تبادل الخبرات عبر الملتقيات والندوات وورشات العمل. تعزيز الممارسات الحسنة المقررة من المرصد الوطني للمرفق العام.
- 3- تقديم الآراء والتوصيات عند القيام بزيارة المرافق العامة.
- 4- المشاركة في برامج التدريب لأعوان المرفق العام وكذا المجلس الوطني لحقوق الإنسان².

¹ مذكرة تفاهم بين المجلس الوطني لحقوق الإنسان والمرصد الوطني للمرفق العام، بتاريخ 2017/12/24، ص 01.

² مذكرة تفاهم بين المجلس الوطني لحقوق الإنسان والمرصد الوطني للمرفق العام، السالفة الذكر.

خلاصة الفصل

تتأول هذا الفصل الآليات التشريعية العامة لترقية الخدمة العمومية في الجزائر من خلال اتجاهين أساسيين، الأول يتعلق بترقية الخدمة العمومية بالتركيز على الإطار القانوني لعلاقة الإدارة بالمواطن، وتم من خلالها محاولة الوصول لمفهوم دقيق للخدمة العمومية يراعي تعدد زوايا النظر إليها من حيث تعريفها وخصائصها، ثم تتأول الإطار القانوني الفعلي لعلاقة الإدارة بالمواطن الذي يتأول ما بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية.

أما الاتجاه الثاني فتم التركيز فيه على الميكانيزم المؤسسي لترقية الخدمة العمومية، من خلال بيان أهم المؤسسات التي أنشأتها الدولة الجزائرية لتحقيق أهدافها في هذا المجال، والمقصود خصوصا المديرية العامة للإصلاح الإداري، والوزارة المنتدبة للإصلاح الخدمة العمومية، كما تم بحث الجهاز والقلب النابض لأي دولة ألا وهو المرفق العام وماذا فعل المشرع الجزائري لكي ينهض بمستواه كونه هو القائم فعليا بتوفير الخدمات العمومية للمواطن، حيث أن المشرع أنشأ لأول مرة في الجزائر مرصدا وطنيا للمرفق العام، تم الوقوف بالبحث على تنظيمه ومهامه.

إن ما ينبغي التأكيد عليه في هذا الإطار، هو وجود عطب ملحوظ في مختلف الآليات المعتمدة من قبل المشرع الجزائري في سبيل ترقية الخدمة العمومية، أهمها الطابع التقليدي لعلاقة الإدارة بالمواطن من المنظور القانوني البحث، وكذا محدودية النصوص الضابطة لمختلف المؤسسات الفاعلة في مجال الخدمة العمومية، كونها أبانت على جوهر بعيد إلى حد ما عن الواقع العملي، الأمر الذي يتطلب عملية تفعيل تجمع بين النص المتكامل والتطبيق السليم.

الفصل الثاني

الآليات التشريعية الخاصة لترقية
الخدمة العمومية في الجزائر

الفصل الثاني

الآليات التشريعية الخاصة لترقية الخدمة العمومية في الجزائر

إن الإدارة الإلكترونية والمزايا التي جاءت بها والتغيرات التي خلفتها في نظم العمل وفي تنفيذ النشاطات، أصبحت معه تجسد ثورة حقيقية، واللجوء لها أضحي أكثر من ضروري بالنظر للتسهيلات التي وفرتها على الإدارة والأفراد ومساهماتها في تطوير المجتمعات بصفة عامة، ولعل المتطلب القانوني يعد من أهم ما يجب أن يتوفر لتجسيد الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع وهذا ما تم التأكيد عليه من خلال الفصل السابق، لكن الدولة الحديثة تعنى بالتدخل والسعي لتطوير جميع أوجه الحياة في المجتمع وليست الجزائر استثناءً من ذلك.

إيماننا منها بالقيمة التي تحوزها النشاطات الخاصة للأفراد والتعاملات التي تنتشر بكثرة في حياتهم، سعت الجزائر لتمديد تبني الإدارة الإلكترونية إلى هذه النشاطات رغبة منها في تحقيق تكامل في تكريس الخدمة العمومية الإلكترونية على كل المستويات وعدم جعلها حكرًا على مؤسسات وتعاملات الإدارة العامة، حيث حرص المشرع الجزائري على النهوض بنوعية وجودة الخدمات التي ورغم أن الإدارة تبقى ضالعة فيها بطريقة أو بأخرى، إلا أنها تدور بشكل أساسي بين الأفراد وتهم أكثر الأفراد، مما حدا بالجزائر لإيجاد الآليات التشريعية للترقي بجودة الخدمة العمومية، وهذا ما سيكون محور الاهتمام.

من هذا المنطلق سيتم التطرق من خلال المبحثين المواليين إلى الوسائل المسخرة من المشرع لتحسين الخدمة العمومية في إطار المعاملات ذات الصبغة الإلكترونية باعتبار قيمتها السالفة الذكر، ثم الانتقال لبعض القطاعات التي تحظى بمكانة جوهرية نظرا للخدمات التي تقدمها للمواطن، والقيمة الكبيرة التي تجعلها غير قابلة للاستغناء عنها، وتتطلب التحسين من طرق وطبيعة الخدمات المقدمة سيما التحديث والعصرنة فيها.

المبحث الأول

الآليات التشريعية الخاصة لترقية خدمة التعاملات الإلكترونية

تتعدد نشاطات الأفراد داخل المجتمع وتتسع لتشمل مجالات مختلفة ومتشابكة تنطوي على مصالح عديدة يقوم على أساسها تماسك المجتمع وتعاضد أفرادها، والإدارة بمفهومها ورغم أنها تنشط غالبا في محيط القطاع العام إلا أن هذا لا يعني أنها لا تتواجد في القطاع الخاص، فالإدارة في الدولة تقتحم جميع المجالات ونجدها في مختلف المؤسسات والهيئات سواء كانت عامة أو خاصة لأنه لا غنى عنها لتنظيم مختلف أوجه النشاطات داخل أي دولة.

إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال خلقت ثورة حقيقية في الإدارة أدت بالدول ومنها الجزائر للإسراع للاستفادة من مزاياها في القطاع العام، ولم تكتف بذلك بل امتد استخدام الإدارة الإلكترونية في صورة التعامل الإلكتروني بين الأفراد سواء في علاقتهم بالإدارة والتي تظهر في طلب الوثائق وتحرير العقود التي تهمهم، وكذلك في العلاقات التجارية التي يمارس فيها التجار نشاطاتهم وأعمالهم أين يبقون في ارتباط مباشر مع الدولة ويكونون ملزمين باتباع القوانين التي تنظم نشاطهم.

تعتبر التعاملات المدنية وكذا التعاملات التجارية من أهم الجوانب التي تستدعي تدخل المشرع والإدارة لتنظيمها والإشراف عليها، والجزائر بادرت في السنوات الأخيرة لترقية هذه التعاملات من خلال آليات عديدة ومتنوعة تهدف لتحسين جودتها خدمةً لمصالح المواطن، وتبسيط الإجراءات المصاحبة لهذه التعاملات والتي تشكل القسم الأكبر من الأعمال في الدولة وخاصة في الجزائر التي تتميز بكبر مساحتها والازدياد الملحوظ في عدد سكانها، وفي المستقبلين التاليين سيتم التعمق أكثر في هذه الآليات.

المطلب الأول

ترقية خدمة التعاملات الإلكترونية المدنية

في سعيه لترقية المعاملات المدنية وجعلها تستجيب للتغيرات الحاصلة في العالم وإعطائها بعدا جديدا، اعتمد المشرع الجزائري على إنشاء مؤسسات تسعى للرفع من جودة الخدمة العمومية التي توجه للمواطن أثناء إبرامه لبعض التصرفات المدنية والتي لها علاقة

كبيرة بالوثائق والمحركات التي تهمه في حياته، وهذا لتكريس ما يعرف في الوقت الحالي بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين.

إن الهدف من التصديق الإلكتروني هو منح شهادة إلكترونية تقوم بإثبات الصلة الموجودة بين الإمضاء الإلكتروني وصاحبه، والتصديق الإلكتروني يجعل من السهل الانتقال لتوقيع إلكتروني يتوفر على متطلبات قانونية لكي يتمتع بقوة الإثبات نفسها التي يتمتع بها التصديق العادي، وتشريعيا جاء المرسوم التنفيذي رقم 162/07 الملغى، بإدخال التصديق الإلكتروني ضمن المنظومة القانونية الجزائرية، لكنه لم يوله التنظيم الكافي ولم يعتبر اللجوء لخدمات مؤيدي التصديق الإلكتروني إلزاميا للحصول على توقيع إلكتروني¹.

اعترف المشرع الجزائري لأول مرة بالكتابة الإلكترونية في القانون رقم 10/05 المعدل للقانون المدني، حيث اعتبرها ذات حجية إذا توافر فيها شرط التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها وأن تحفظ وتعد في ظل ظروف تضمن سلامتها من أي تلف أو ضياع، واعترف المشرع في ذات التعديل بالتوقيع الإلكتروني وجعله قانونيا إذا توافرت فيه نفس الشروط السالفة الذكر في الكتابة الإلكترونية²، ويحقق التوقيع الإلكتروني نفس الوظائف التي يحققها التوقيع التقليدي كتيان هوية الموقع والتعبير عن إرادته بمحتوى المحركات، ويتفوق التوقيع الإلكتروني على التقليدي في أنه يوفر اعتبارات سلامة أكبر وموثوقية أعلى في الإثبات³.

يمثل التوثيق الإلكتروني مجموع الإجراءات ذات الطابع الإلكتروني والتكنولوجي التي تجعل التوقيع الإلكتروني يوثق ويؤكد تسجيل الإجراء مما يحمي الأخير من أي تعديل أو تحريف أو تلاعب وحيث يكون له حجية قانونية في مواجهة مختلف الأطراف، وكذا لحماية

¹ فتحة أريور، الإدارة الإلكترونية في الجزائر وخصائص المستندات الإدارية "دراسة حالة وثائق الحالة المدنية والهوية الخاصة بالجالية الجزائرية بالخارج، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية، قسم المكتبات والتوثيق، جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله، 2015، ص 116.

² المادتين 323 مكرر 1 و 327، من الأمر رقم 58/75 المؤرخ في 26/09/1975، المتضمن القانون المدني، الجريدة الرسمية عدد رقم 78، المخرجة في 30/09/1975، المعدل والمتمم بالقانون رقم 10/05، المؤرخ في 20/06/2005، الجريدة الرسمية عدد رقم 44، المؤرخة في 26/06/2005.

³ أمينة قهواجي، ليلي مطالي، الإطار المفاهيمي والقانوني للتوقيع والتصديق الإلكترونيين في الجزائر، مقال منشور بمجلة المشكاة في الإقتصاد والتنمية والقانون، جامعة بومرداس، المجلد 4، العدد 8، 2018، ص 34.

حقوق الأفراد من أي اعتداء وبالتالي يسمح التوثيق الإلكتروني من التأكد من سلامة المحرر وصحته وممن صدر دون أي خلل¹.

تعتبر جهات التوثيق الإلكتروني بمثابة الوسيط بين المتعاملين إلكترونيا فتربط الأشخاص بالتوقيع أو هي أجهزة أو هياكل تحوز على اعتراف الدولة توفر أمن وتنظيم المعاملة الإلكترونية وتكلف بإصدار التوقيع الإلكتروني وشهادات توثيق، وهذه الهياكل قد تكون شخص طبيعي أو معنوي، عام أو خاص، وطني أو أجنبي²، وهذا ما يتجسد في نشاط التصديق الإلكتروني في الجزائر، وفي الفرعين الآتيين سيتم التطرق لسلطات ضبط نشاط التصديق الإلكتروني التي أنشأها المشرع، وكذلك إلى القائمين الفعليين بتقديم خدمات التصديق الإلكتروني.

الفرع الأول: سلطات ضبط نشاط التصديق الإلكتروني

بداية من المهم توضيح وتبيان العديد من المصطلحات ذات الصلة بالتصديق الإلكتروني والتي نظمها القانون رقم 04/15 والذي صدر مؤخرا³، حيث عرفت المادة الثانية التوقيع الإلكتروني بأنه تلك البيانات ذات الطابع الإلكتروني التي تكون مرتبطة ببيانات إلكترونية أخرى حيث تعد وسيلة توثيق، أما بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني فهي بيانات فريدة مثل الرموز ومفاتيح التشفير تستخدم من الشخص الموقع لإنشاء توقيع إلكتروني، أما بالنسبة لآلية إنشاء التوقيع الإلكتروني فهي عبارة عن جهاز أو برنامج معلوماتي وجد لتطبيق بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني.

كل سلطات الضبط التي سيتم تناولها بالبحث لابد أن تتبع سياسة التصديق الإلكتروني التي تتمثل في مجموع المبادئ والقواعد والتدابير ذات الطابع التنظيمي والتقني المرتبطة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين⁴، وسلطات الضبط في مجال التصديق الإلكتروني في الجزائر

¹ عبير ميخائيل الصفدي، النظام القانوني لجهات توثيق التوقيع الإلكتروني، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، قسم القانون الخاص، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009، ص 23.

² المرجع نفسه، ص 56.

³ القانون رقم 04/15، المؤرخ في 2015/02/01، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية عدد رقم 06، المؤرخة في 2015/02/10.

⁴ المادة 02، من نفس القانون.

هي حديثة النشأة وتظهر من خلال ثلاث سلطات، السلطة الوطنية والسلطة الحكومية والسلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني، وهي التي ستمثل محور الدراسة في العنصرين التاليين.

أولا- السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني:

طبقا لأحكام القانون 04/15 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، فإنه تنشأ لدى الوزير الأول السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني وهي سلطة ذات طابع إداري لها استقلال مالي وشخصية معنوية، وتسجل اعتماداتها المالية الضرورية لسيرها ضمن ميزانية الدولة¹، كما تقوم السلطة بتطوير استخدام التوقيع والتصديق الإلكترونيين وضمان موثوقية استعمالها حيث تكلف ب:

- 1- تحضير سياستها للتصديق الإلكتروني والحرص على تطبيقها بعد الحصول على موافقة الهيئة المكلفة المختصة.
- 2- الموافقة على سياسات التصديق الإلكتروني الصادرة عن السلطتين الحكومية والاقتصادية للتصديق الإلكتروني.
- 3- إبرام اتفاقيات الاعتراف المتبادل على الصعيد الدولي.
- 4- إقتراح مشاريع تمهد لنصوص تشريعية أو تنظيمية ترتبط بالتوقيع الإلكتروني أو التصديق الإلكتروني على الوزير الأول، كما لها دور استشاري عند إعداد أي مشروع لنص تشريعي أو تنظيمي يرتبط بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين.
- 5- القيام بعمليات التدقيق على مستوى السلطتين الحكومية والاقتصادية للتصديق الإلكتروني بواسطة الهيئة الحكومية المكلفة بالتدقيق².

في إطار تطبيق أحكام القانون 04/15 لا سيما المادة 20 التي أكدت على إصدار نص تنظيمي لاحق، تم إصدار هذا النص ليفصل في بعض المسائل المتعلقة بالسلطة الوطنية³، وحسب المادة 02 من المرسوم، يكون مقر السلطة الوطنية مدينة الجزائر ويجوز نقله إلى أي

¹ المادة 16، من نفس القانون.

² المادة 18، من نفس القانون.

³ المادة الأولى، من المرسوم التنفيذي رقم 134/16، المؤرخ في 2016/04/25، يحدد تنظيم المصالح التقنية والإدارية للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني وسيرها ومهامها، الجريدة الرسمية عدد رقم 26، المؤرخة في 2016/04/28.

مكان آخر في التراب الوطني حسب نفس الأشكال، وطبقا للمادة 19 تتكون السلطة الوطنية من مجلس ومصالح تقنية وإدارية، بالنسبة للمجلس ففيه 05 أعضاء من بينهم الرئيس، يعينهم رئيس الجمهورية بالنظر لكفاءتهم خاصة في مجال العلوم التقنية المرتبطة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال وكذا في اقتصاد تكنولوجيات الإعلام والاتصال، من جهة أخرى يكون للمجلس كل الصلاحيات اللازمة ويمكن له أن يستعين بأي كفاءة قد تضيف له في أعماله، أما عهدة المجلس فهي 04 سنوات قابلة للتجديد لمرة واحدة.

يتم تسيير المصالح التقنية والإدارية للسلطة برئاسة مدير عام يعين من طرف رئيس الجمهورية بالاعتماد على اقتراح الوزير الأول، ووظيفة عضو مجلس السلطة وكذا المدير العام تتنافى مع أي وظيفة عمومية أخرى وحتى مع وظيفة في القطاع الخاص أو مهنة حرة أو أي عهدة انتخابية، وكذا كل إشهار أو دعم أو امتلاك مباشر أو غير مباشر لمصالح في شركات تعمل في قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ويعد رئيس المجلس الأمر بالصرف ويمكن تفويض هذه الصلاحية للمدير العام، وبالنسبة لقرارات المجلس فتتخذ بنظام الأغلبية وعند التساوي في الأصوات يرجح صوت الرئيس، ويكون للمجلس نظام داخلي ينشر في الجريدة الرسمية¹.

ثانيا- السلطتين الحكومية والاقتصادية للتصديق الإلكتروني:

تتبع السلطة الحكومية الوزير المكلف بالبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، حيث تتمتع كما سبق القول باستقلال مالي وشخصية معنوية وهذا ما أكدته القانون رقم 04/15 المتعلق بالتصديق الإلكتروني²، وتقوم هذه السلطة بمتابعة ومراقبة نشاط التصديق الإلكتروني للأطراف الثلاث الموثوقة وكذا توفير خدمات التصديق الإلكتروني لمصالح المتدخلين في الفرع الحكومي وتكلف ب:

1- تحضير سياستها للتصديق الإلكتروني وعرضها على السلطة الوطنية للموافقة عليها والحرص على تطبيقها.

¹ المواد من 20-23، والمادة 25، من القانون 04/15، المؤرخ في 01/02/2015، السابق الذكر.

² المادة 26، من نفس القانون.

- 2- الموافقة على سياسات التصديق الإلكتروني الصادرة عن الأطراف الثلاث الموثوقة والسهر على تطبيقها.
- 3- الاحتفاظ بشهادات التصديق الإلكترونية المنتهية صلاحيتها والبيانات المرتبطة بمنحها من الطرف الثالث الموثوق من أجل تسليمها للقضاء عند الاقتضاء.
- 4- نشر شهادة التصديق الإلكتروني للمفتاح العمومي للسلطة الوطنية.
- 5- إرسال كل المعلومات المرتبطة بنشاط التصديق الإلكتروني إلى السلطة الوطنية بشكل دوري أو بناء على طلب منها.
- 6- القيام بعملية التدقيق على مستوى الطرف الثالث الموثوق بواسطة الهيئة الحكومية المكلفة بالتدقيق بالتناهي مع سياسة التصديق المتبعة¹.

كما صدر المرسوم التنفيذي رقم 135/16 ليحدد طبيعة السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني وتشكيلها وتنظيمها وسيرها، وجعل منها هيئة ذات طابع إداري لها الشخصية المعنوية والاستقلال المالي، يحدد مقرها بمدينة الجزائر ويمكن نقل المقر إلى مكان آخر بالتراب الوطني حسب نفس الأشكال، وتدار السلطة من طرف مدير عام وتزود بمجلس للتوجيه بهياكل تقنية وإدارية².

يعين المدير العام للسلطة الحكومية بموجب مرسوم رئاسي بناء على اقتراح وزير تكنولوجيا الإعلام والاتصال³، وهذا يبين الأهمية الكبيرة التي يكتسبها هذا المنصب، فالمدير العام هو المسؤول عن إدارة وتسيير السلطة الحكومية في إطار احترام التشريع والتنظيم المعمول بهما.

لم يكتفي المشرع بإنشاء السلطة الوطنية والسلطة الحكومية، بل عمد أيضا إلى وضع سلطة إقتصادية للتصديق الإلكتروني، حيث جاء في المادة 29 من القانون رقم 04/15 أن السلطة المكلفة بضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية في مفهوم هذا القانون هي التي تعين السلطة الإقتصادية، وحسب المادة 30 فإن هذه الأخيرة تتابع وتراقب مؤيدي خدمات

¹ المادة 28، من نفس القانون.

² المواد من 01-04، من المرسوم التنفيذي رقم 135/16، المؤرخ في 2016/04/25، يحدد طبيعة السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني وتشكيلها وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية عدد رقم 26، المؤرخة في 2016/04/28.

³ المادة 13، من نفس المرسوم.

التصديق الإلكتروني الذين يقدمون خدمات التوقيع والتصديق الإلكتروني لصالح الجمهور حيث تكلف بمهام عديدة أهمها:

1- تحضير سياستها للتصديق الإلكتروني وعرضها على السلطة للموافقة عليها ثم السهر على تطبيقها.

2- منح التراخيص لمؤدبي خدمات التصديق الإلكتروني بعد الحصول على موافقة السلطة الوطنية.

3- الموافقة على سياسات التصديق التي تصدر من مؤدبي خدمات التصديق الإلكتروني والحرص على تطبيقها.

4- الاحتفاظ بشهادات التصديق الإلكتروني المنتهية صلاحيتها والبيانات المرتبطة بمنحها من قبل مؤدبي خدمات التصديق الإلكتروني بغية تسليمها للقضاء عند الضرورة.

5- نشر شهادة التصديق الإلكتروني للمفتاح العمومي للسلطة الوطنية.

6- اتخاذ التدابير والإجراءات الضرورية لضمان ديمومة الخدمات في حالة عجز مؤدبي خدمات التصديق الإلكتروني عن تقديمها.

7- إرسال كل المعلومات المرتبطة بنشاط التصديق الإلكتروني إلى السلطة الوطنية بصفة دورية أو بناء على طلبها.

8- التأكد من مطابقة طالبي التراخيص مع سياسة التصديق الإلكتروني بنفسها أو بواسطة تدقيق معتمد.

9- الحرص على وجود منافسة فعلية ونزيهة باتخاذ كل التدابير الضرورية لتطوير أو استعادة المنافسة بين مؤدبي خدمات التصديق الإلكتروني.

10- تكون جهة تحكيم في الخلافات القائمة بين مؤدبي خدمات التصديق الإلكتروني فيما بينهم أو مع المستعملين طبقا للتشريع.

11- مطالبة مؤدبي خدمات التصديق الإلكتروني أو كل شخص معني بأي وثيقة أو معلومة تساعد في القيام بمهامها.

12- تحضير دفتر الشروط الذي يبين شروط وطرق تأدية خدمات التصديق الإلكتروني وعرضه على السلطة الوطنية للموافقة عليه.

13- إجراء كل مراقبة تماشيا مع سياسة التصديق الإلكتروني ودفتر الشروط.

14- إصدار التقارير والإحصائيات العمومية وكذا تقرير سنوي يحوي وصف نشاطاتها مع احترام مبدأ السرية.

15- يمكن أن تقوم هذه السلطة بتبليغ النيابة العامة بأي فعل ذو طابع جزائي يكتشف بمناسبة تأدية مهامها.

في الأخير فإن السلطات الثلاث الوطنية، الحكومية، الإقتصادية للتصديق الإلكتروني تعمل بصورة متكاملة ومتناغمة حيث يتم عمل كل منها عمل الأخرى بالشكل الذي يؤدي لتطوير استعمال التوقيع والتصديق الإلكترونيين وضمان الموثوقية في استخدامهما¹، رغم أن السلطة الإقتصادية لا تملك الشخصية المعنوية والإستقلال المالي عكس السلطتين الوطنية والحكومية، زد على ذلك أن المشرع لم يُجل لقانون تنظيمي ما يتعلق بتنظيم السلطة الإقتصادية عكس ما فعل مع السلطتين الوطنية والحكومية اللتان نظمهما بموجب المرسومين التنفيذيين رقم 134/16، و 135/16².

الفرع الثاني: مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني

وفق مفهوم القانون رقم 04/15 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، فإن مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني هو ذلك الشخص الذي قد يكون طبيعيا أو معنويا ويمنح شهادات تصديق إلكتروني موصوفة، كما قد يقدم خدمات أخرى في ميدان التصديق الإلكتروني³، وحتى يستطيع أي شخص الحصول على صفة مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني لابد من توفره على شروط قانونية معينة، كما يطرح التصديق الإلكتروني باعتباره آلية حديثة في الجزائر عدة تساؤلات حول مشروعيتها وحجيتها ومضمونه والطرق التي يعمل بها حتى يستفيد منه الأفراد في معاملاتهم المدنية مما يدعو إلى محاولة معرفة طبيعته، خاصة عند مقارنته بالتصديق العادي، ومن خلال العنصرين التاليين سيتم التعرف على شروط اكتساب صفة مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني وفق تسمية المشرع له، ثم الوصول إلى طبيعة خدمات التصديق الإلكتروني الموجهة للأفراد.

¹ رانية هدار، المرجع السابق، ص 164.

² محمد رضا أزرو، سلطات التصديق الإلكتروني في التشريع الجزائري، مقال منشور بمجلة العلوم القانونية والإجتماعية، جامعة زيان عاشور الجلفة، العدد 07، 2017، ص 131.

³ المادة 02، من القانون 04/15، المؤرخ في 01/02/2015، السابق الذكر.

أولاً- شروط اكتساب صفة مؤدي خدمة التصديق الإلكتروني:

إن نشاط تأدية خدمات التصديق الإلكتروني لا بد أن يسبقه ترخيص يمنح من السلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني، ويسبق ذلك مجموعة شروط لا بد أن تتوفر في طالب الترخيص الراغب في تأدية خدمة التصديق الإلكتروني، وهي أن يكون خاضعا للقانون الجزائري (بالنسبة للشخص المعنوي) أو الجنسية الجزائرية (بالنسبة للشخص الطبيعي)، وأن تتوفر لديه القدرة المالية الكافية، وأن يكون لديه مؤهلات وخبرة ثابتة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وغير مسبوق قضائيا في جناية أو جنحة تتعارض مع نشاط تأدية خدمات التصديق الإلكتروني¹.

يمنح للمؤدي شهادة تأهيل تسبق الحصول على شهادة الترخيص لفترة سنة تقبل التجديد مرة واحدة لكل شخص طبيعي أو معنوي لهيئة كل الوسائل الضرورية للقيام بخدمات التصديق الإلكتروني، ولا يمكن لحامل هذه الشهادة القيام بالخدمات إلا بعد الحصول على الترخيص، ولا يمكن التنازل عن شهادة التأهيل أو شهادة الترخيص للغير حيث أنهما تعتبران شخصيتين².

عندما يمنح الترخيص يرفق معه دفتر شروط يبين كفاءات وضرورات القيام بخدمات التصديق الإلكتروني وكذا توقيع شهادة التصديق الإلكتروني الخاصة بمؤدي الخدمات من قبل السلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني، ويمنح الترخيص لفترة 05 سنوات ويتم تجديده بعد انتهاء صلاحيته وحسب الشروط في دفتر الأعباء³، واشتراط القانون لوجوب الحصول على ترخيص قبل ممارسة نشاط تأدية خدمات التصديق الإلكتروني هو أمر مهم يمنح الثقة والأمن للمعاملين إلكترونيا الذين يسعون للحفاظ على مصالحهم، وكذلك ينقص من فرص حدوث الاحتيال والأخطاء في عمل هيئات التصديق⁴.

في مجال المراقبة والمتابعة تقوم السلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني أو مكتب التدقيق المعتمد بالتماشي مع سياسة التصديق الإلكتروني ودفتر الأعباء بإنجاز تدقيق تقييمي،

¹ المادتين 33، 34، من نفس القانون.

² المادتين 35، 39، من نفس القانون.

³ المادتين 38، 40، من نفس القانون.

⁴ رضوان قرواش، هيئات التصديق الإلكتروني في ظل القانون 04/15 المتعلق بالقواعد العامة للتوقيع والتصديق الإلكترونيين "المفهوم والالتزامات"، مقال منشور بمجلة العلوم الاجتماعية، جامعة سطيف 2، العدد 24، 2017، ص 413.

وذلك بناء على طلب صاحب شهادة التأهيل قبل منح ترخيص لتقديم خدمات التصديق الإلكتروني ويراقب مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني من طرف السلطة الإقتصادية، بالأخص عبر عمليات تدقيق دورية ومراقبات فجائية حسب سياسة التصديق ودفتر الأعباء¹.

ثانيا- طبيعة خدمات التصديق الإلكتروني:

يقوم مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني بمهمة تسجيل وإصدار ومنح وإلغاء ونشر وحفظ شهادات التصديق الإلكتروني تماشيا مع سياسة التصديق الإلكتروني الخاصة به، ويلزم مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني بالحفاظ على سرية البيانات والمعلومات المرتبطة بشهادات التصديق الإلكتروني الممنوحة، وعندما يجمع المؤدي البيانات الشخصية للمعني يكون ذلك أولا مرهونا بموافقة المعني الصريحة، وتكون تلك البيانات ضرورية ولا تستخدم لأهداف أخرى ويلزم المؤدي بالتأكد من تكامل بيانات الإنشاء مع بيانات التحقق من التوقيع².

إن المتمعن في المهام الأساسية لمؤدي خدمات التصديق الإلكتروني يتبين له أن هذه المهام تتصف بعموميتها خاصة من حيث ورود العديد من المصطلحات مثل: التسجيل، المنح، الإلغاء، النشر، الحفظ لشهادات التصديق الإلكتروني، وكان من الأفضل لو حدد المشرع المقصود في المعنى لهذه المصطلحات حتى تظهر جليا وظائف المؤدي ولا يكون هناك مجال للتأويل وإشكال في التنفيذ³.

تبعا لما سبق ومن جانب آخر فإن مهام مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني ليست مطلقة إذ أن القانون يقيد المؤدي، ومن أهم هذه القيود هو لزوم اتباعه لسياسة التصديق الإلكتروني والتي تخضع للقبول من طرف السلطة الإقتصادية للتصديق الإلكتروني، وهذه السياسة هي التي تضع الخطوط العريضة والقواعد والتدابير التنظيمية بمجال التوقيع والتصديق الإلكترونيين⁴ بغرض تحقيق الأهداف المسطرة من العمل بهذه الآلية الحديثة.

¹ المادتين 52، 53، من القانون 04/15، المؤرخ في 01/02/2015، السابق الذكر.

² المواد من 41-44، من نفس القانون.

³ ياسين لعيمري، مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني بين التشريع الجزائري والتونسي، مداخلة مشارك بها في اليوم الدراسي حول "التصديق على التوقيعات الإلكترونية"، جامعة يحيى فارس المدية، يوم 07 ديسمبر 2015، ص 04.

⁴ المرجع نفسه والصفحة.

يمنح المؤدي شهادة أو أكثر لأي شخص يقدم طلبا بعد التأكد من هويته وصفاته الخاصة ويحتفظ بسجل تدون فيه هوية وصفة الممثل القانوني للشخص المعنوي، الذي استعمل التوقيع، وخلال تقديمه لخدمات التصديق الإلكتروني يتوجب على المؤدي أن يتبع مبدئي الشفافية والمساواة، ولا يجوز له مهما كان الحال أن يرفض تقديم خدماته دون وجود مبرر وجيه¹.

تعرف شهادة التصديق الإلكتروني باعتبارها الخدمة الأساسية التي يحرص مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني على توفيرها، بأنها الشهادة التي تصدر من سلطة مطابقة إلكترونية حائزة على ترخيص قانوني من الجهات المختصة، ويصبح لها أن تشهد بأن التوقيعات الإلكترونية سليمة وتنسب لمن صدر عنها ومستوفية للشروط والمقاييس المطلوبة حتى تعد دليل إثبات²، والمشرع الجزائري عرّف هو الآخر شهادة التصديق الإلكتروني الموصوفة، بأنها شهادة تصديق ذات طابع إلكتروني تحمل مواصفات مميزة وشروط أهمها أنها تعطى فقط من قبل مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني أو طرف ثالث موثوق وتمنح شخصيا للموقع، حيث تتضمن:

- 1- علامة دالة على أنها شهادة تصديق إلكتروني.
- 2- تبيان هوية مؤدي خدمة التصديق الإلكتروني وبلده.
- 3- قابلية أن تحتوي على صفة خاصة بالموقع.
- 4- معلومات مؤكدة للتوقيع الإلكتروني تتطابق مع بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني.
- 5- يظهر فيها تاريخ صلاحية الشهادة.
- 6- يظهر فيها الرمز المعرف للشهادة.
- 7- توقيع مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني.
- 8- حدود استخدام الشهادة عند الاقتضاء.
- 9- حدود قيمة التعاملات التي تستخدم من أجلها الشهادة عند الضرورة.

¹ المادتين 44، 45، من القانون 04/15، المؤرخ في 2015/02/01، السابق الذكر.

² رضوان قرواش، المرجع السابق، ص 415.

10-الإشارة إلى الوثيقة التي تثبت تمثيل شخص طبيعي أو معنوي آخر¹.

باعتبار أن المعطيات الشخصية لطالب الخدمة هي الأساس المادي الذي تبنى عليه شهادات التصديق، أصدر المشرع قانونا خاصا ضبط أحكامها من خلال فرض مجموعة من القيود التي ترمي لحمايتها، قيود تتسحب في جانب منها على مؤدي خدمات التصديق، ومما جاء في القانون أنه يستلزم لإصدار وتسليم وحفظ الشهادات المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني أن يتم الحصول على هذه المعطيات بداية من الأشخاص المعنيين بها بشكل مباشر، إلا في حال موافقتهم الصريحة على غير ذلك، كما لا يجوز معالجة هذه المعطيات لأهداف أخرى غير التي جمعت لأجلها أي بغرض التسليم أو الحفظ أو الإصدار².

تبعا لما سبق فإنه يتبين وجود ترابط موضوعي بين المهام التي يكلف بها مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني وبين حماية المعطيات الشخصية للأفراد المعنيين بالخدمة مما يجعل هذه المعطيات ذات غرض مخصص، ولا يمكن القول بنجاح منظومة التعاملات الإلكترونية بواسطة آليات التوقيع والتصديق الإلكترونيين إن لم تحمل في طياتها ضمانات الأمان والثقة والحماية للأفراد من كل ما قد يمس بسلامة هذه المعطيات وعناصرها الهامة بالنسبة لهم، زد على ذلك فإن القانون رقم 04/15 يقر مسؤوليات متعددة لمؤدي خدمة التصديق الإلكتروني سواء إداريا أو جزائيا في أحوال متعددة قد تضار فيها مصالح الأفراد.

في الأخير تعد شهادات التصديق الإلكتروني الموصوفة وسيلة إثبات ودليل كتابي إلكتروني له حجيته مثله مثل التصديقات التقليدية، كما أن الخدمات التي يقدمها المؤدي الإلكترونية وتتم عبر تقنيات متطورة وتعاملات آلية تتطلب شروطا خاصة وإمكانيات معتبرة حتى تحقق الغرض الفعلي من وجودها، وتقضي لإضافة حقيقية في ميادين التعاملات الإلكترونية.

كما أن القانون رقم 04/15 يعد انتقال نحو ضمان الأمن التقني والقانوني للأطراف المتعاملة إلكترونيا، وهذا عندما نظم الإطار العام لجهات التصديق الإلكتروني وكذا التزامات

¹ المادة 15، من القانون 04/15، المؤرخ في 01/02/2015، السابق الذكر.

² المادة 42، من القانون رقم 07/18، المؤرخ في 10/06/2018، يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال المعلومات ذات الطابع الشخصي، الجريدة الرسمية عدد رقم 34، المؤرخة في 10/06/2018.

مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني، ومسؤولياته وكله بغرض تعميم وتقوية خدمات التعاملات الإلكترونية¹.

المطلب الثاني

ترقية خدمة التعاملات الإلكترونية التجارية

إن الممارسات التجارية في أي دولة تعتبر هي عماد الاقتصاد، ولها دور كبير في تشكيل معالم النظام الاقتصادي، والقوانين التجارية هي التي تبين الأحكام التي تحكم التجار ونشاطاتهم، فتوضح من له أهلية ممارسة المهنة وما هي التزامات التجار سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أو معنويين، ومن بين التزامات التجار ضرورة القيد في السجل التجاري الذي يكون شخصا ولا يمكن ممارسة التجارة بشكل قانوني إلا به، والمشرع الجزائري رغبة منه في مواصلة مسار التحديث في تنظيم إدارته وكذا عصنة علاقته تجاه الأفراد، اتجه هذه المرة لفئة التجار من خلال استحداث ما يعرف بالسجل التجاري الإلكتروني.

إن السير نحو التجارة الإلكترونية في الجزائر تبرره الكثير من الأسباب والدوافع أهمها ضرورة تسهيل المعاملات التجارية، كذلك تحقيق نجاعة وفعالية للمؤسسات والأفراد وفتح المجال لظهور أسواق جديدة²، ويحدد مفهوم التجارة الإلكترونية بأنه القيام بالأنشطة التجارية بواسطة الوسائل والطرق الإلكترونية بالاعتماد على الشبكة الدولية، لتوصف بأنها تطبيق من تطبيقات الإدارة الإلكترونية³.

سعى المشرع الجزائري مؤخرا للدخول نحو مصاف الدول التي تعمل بالتجارة الإلكترونية تماشيا مع التغيرات التكنولوجية الحاصلة في العالم، وكان لابد من وضع الإطار القانوني الذي يضمن تكريس التجارة الإلكترونية في المجتمع الجزائري، والتوجه نحو تطوير الخدمات التجارية سواء للتاجر أو للمستهلك، مما جعله يصدر في سنة 2018 القانون رقم 05/18 المتعلق

¹ أسماء كياربي، النظام القانوني لجهات التصديق الإلكتروني، مقال منشور بمجلة القانون العام الجزائري والمقارن، جامعة جيلالي ليابس سيدي بلعباس، المجلد الأول، العدد 02، 2015، ص 72.

² سماح شعور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر واقع وتحديات، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة العربي التبسي تبسة، 2016، ص 15.

³ ذهيبية جمبية، المرجع السابق، ص 38.

بالتجارة الإلكترونية¹، وهذا من أجل ضبط أسسها وقواعدها في حيز تشريعي منظم يجعل من السهل تطبيقها على أرض الواقع، ويرفع من مستوى رفاة الأفراد في قضاء حاجياتهم ويحمي حقوقهم ومراكزهم.

من خلال الفرعين الموليين سيتم التطرق أكثر لمظاهر ذات قيمة حيوية في عصرنة النشاط التجاري في الجزائر ترقية للخدمة العمومية، من خلال بيان الأحكام التشريعية للسجل التجاري الإلكتروني، وكذا القواعد التي ضبطت من خلالها المشرع نشاط التجارة الإلكترونية.

الفرع الأول: استحداث السجل التجاري الإلكتروني

عند الإطلاع على أحكام القانون رقم 08/04 المتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية² يتضح أن من أهم المواضيع التي يطرحها والتي تهم التجار هو السجل التجاري، وحسب المادة 02 منه يمسك السجل التجاري ويرقم ويؤشر عليه من طرف القاضي، ويعتبر مستخرج السجل التجاري سنداً رسمياً يجعل شخصاً طبيعياً أو معنوياً يتمتع بكامل الأهلية القانونية من أجل ممارسة نشاط تجاري، ويكون لهذا السجل حجية أمام الغير إلى حين الطعن فيه بالتزوير، كما أنه لا يجوز لأي شخص أن يزول الأعمال التجارية بدون أن يكتسب الصفة التي تحددها القوانين المعمول بها³.

إن التسجيل والقيّد في السجل التجاري هو إلزامي سواء على الشخص الطبيعي أو المعنوي الراغب في ممارسة عمل تجاري، بحيث يستطيع الشخص ممارسة الحرة للأعمال ذات الطابع التجاري والخاضعة للحصول على ترخيص أو اعتماد، هذا وفقاً لما جاء في المادة 04 من القانون رقم 08/04، أما المادة 05 فأكدت على أن المقصود بالتسجيل في السجل التجاري هو كل قيد أو تعديل أو شطب، وأضافت المادة 10 أن المأمور المحلي للمركز

¹ القانون رقم 05/18، المؤرخ في 2018/05/10، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية عدد رقم 28، المؤرخة في 2018/05/16.

² القانون رقم 08/04، المؤرخ في 2004/08/14، يتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية عدد رقم 52، المؤرخة في 2004/08/18.

³ المادة 14، من القانون رقم 02/04، المؤرخ في 2004/06/23، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية عدد رقم 41، المؤرخة في 2004/06/27.

الوطني للسجل التجاري هو المخول بتسجيل الأشخاص سواء طبيعيين أو اعتباريين في السجل التجاري بعد الاطلاع على الملف المطلوب.

عمد المشرع الجزائري في السنوات القليلة الماضية إلى إدخال النظم الإلكترونية على السجل التجاري حتى يسهل عملية التسجيل على التجار وحتى يبسط رقابة فعالة عليهم من حيث امتثالهم لأحكامه وقواعده، فقام باستحداث السجل التجاري الإلكتروني كآلية جديدة ترقى باستعمالات واستخدامات هذا السجل في المستقبل، ومن خلال العنصرين الآتين سيتم التطرق إلى الأساس الذي يركز عليه هذا السجل من الناحية التشريعية، ثم محاولة استخلاص المحتوى الذي يتضمنه هذا السجل باعتباره ذو طابع إلكتروني، ومن الطبيعي تميزه عن السجل التجاري التقليدي.

أولاً-التأسيس القانوني للسجل التجاري الإلكتروني:

إن الأساس القانوني المنشئ لآلية السجل التجاري الإلكتروني ينبع مصدره من القانون رقم 06/13 الذي جاء ليعدل القانون رقم 08/04¹، حيث أضاف بموجب المادة 03 منه المادة رقم 05 مكرر، والتي فتحت المجال للقيد في السجل التجاري بالطريقة الإلكترونية، حيث أصبح من الممكن إصدار مستخرجات السجل التجاري الإلكتروني عن طريق إجراءات ذات صبغة إلكترونية.

في سنة 2015 تم إصدار مرسوم تنفيذي خاص بـينّ كفاءات القيد في السجل التجاري الإلكتروني²، إذ يمكن حسب المادة 03 منه أن تتم عملية التسجيل في السجل التجاري وإرسال الوثائق المرتبطة بها بالشكل الإلكتروني بالاعتماد على الإجراءات التقنية للتوقيع والتصديق الإلكترونيين، ويمكن أيضا أن يستلم الخاضعون للقيد مستخرجات السجل التجاري عبر إجراء إلكتروني، ويخضع لهذه الإجراءات الأشخاص الطبيعيون والمعنويون على حد سواء حسب المادة 04.

¹ القانون رقم 06/13، المؤرخ في 2013/07/23، المعدل والمتمم للقانون رقم 08/04 المؤرخ في 2004/08/14، والمتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، الجريدة الرسمية عدد رقم 39، المؤرخة في 2013/07/31.

² المرسوم التنفيذي رقم 111/15، المؤرخ في 2015/05/03، يحدد كفاءات القيد والتعديل والشطب في السجل التجاري، الجريدة الرسمية عدد رقم 24، المؤرخة في 2015/05/13.

في سنة 2018 صدر المرسوم التنفيذي رقم 112/18 الذي يبين نموذج مستخرج السجل التجاري الإلكتروني¹، وهذا المرسوم جاء تطبيقا لمضمون المادة 05 مكرر السالفة الذكر من القانون رقم 08/04، وحسب المادة 02 من المرسوم رقم 112/18 فإنه يدرج في مستخرجات السجل التجاري سواء للأشخاص الطبيعيين أو المعنويين، رمز إلكتروني يدعى بالسجل التجاري الإلكتروني "س.ت.إ"، أما المادة 03 فاسترسلت أكثر في هذا الرمز حيث عرفت على أنه شفرة بيانية تحتوي معطيات ومعلومات مشفرة تخص التاجر.

بعد أزيد من سنة من صدور المرسوم رقم 112/18، صدر مرسوم تنفيذي معدل له تحت رقم 251/19 والذي لم يأت بتعديلات كثيرة، حيث اقتصر على تعديل بسيط مدد الآجال الممنوحة للتجار لمطابقة مستخرجات سجلاتهم التجارية غير المتوفرة على الرمز الإلكتروني "س.ت.إ" إلى غاية 31 ديسمبر وهو آخر يوم من عام 2019، فإذا انقضى هذا الأجل يكون التجار الغير ممثلين لهذه الإجراءات قابلين لتطبيق العقوبات عليهم².

ثانيا-مضمون السجل التجاري الإلكتروني:

يتضمن السجل التجاري الإلكتروني كما سبق القول على رمز إلكتروني "س.ت.إ" حيث يطبع هذا الرمز على مستخرجات السجل التجاري الإلكتروني حسب عدة خصائص:

- 1-مكان وجود الرمز: على الوجه، في يمين الجهة العليا للمستخرج.
- 2-اللون: هو رمز مطبوع بالأسود على خلفية بيضاء يحيط به إطار أسود.

بالنسبة لقراءة هذا الرمز فتكون ممكنة بأي جهاز مزود بنظام التقاط الصور عبر تطبيق يحمل مجانا من البوابة الإلكترونية الخاصة بالمركز الوطني للسجل التجاري، يتم تحيين المعلومات الموجودة في الرمز بشكل منتظم ومستمر من قبل مصالح المركز الوطني للسجل التجاري³.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 112/18، المؤرخ في 2018/04/05، يحدد نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة إجراء إلكتروني، الجريدة الرسمية عدد رقم 21، المؤرخة في 2018/04/11.

² المادة 02، من المرسوم التنفيذي رقم 251/19، المؤرخ في 2019/09/16، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 112/18 المؤرخ في 2018/04/05، الذي يحدد نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة إجراء إلكتروني، الجريدة الرسمية عدد رقم 57، المؤرخة في 2019/09/18.

³ المادتين 04 ، 05، من المرسوم التنفيذي رقم 112/18، المؤرخ في 2018/04/5، السابق الذكر.

إن الهدف من مستخرج السجل التجاري الإلكتروني هو استخدام التكنولوجيات الحديثة في توثيق المعلومات الخاصة بالتاجر صاحب السجل التجاري حيث يتضمن السجل بيانات مشفرة تحوي رقم السجل، أسماء الأشخاص، مكان مزاولة النشاط نوع القيد... وكل هذه البيانات تقرأ بسهولة بواسطة الوسائل التكنولوجية العصرية مثل الكمبيوتر والهاتف النقال¹.

تسعى إدارة المركز الوطني للسجل الإلكتروني إلى تعميم استخدام التقنيات المعلوماتية الحديثة على مستوى الفروع المحلية التي تتبع المركز الوطني، وذلك بتسهيل الإجراءات أمام الخاضعين للقيد، حيث يتم التسجيل بمختلف مراحله بشكل إلكتروني بداية من طلب الاستمارة عن بعد، حيث توقع من موظف مختص بتوقيع إلكتروني ثم ترسل مرفقة بالوثائق والعقود الرسمية وهذا سيؤدي إلى التوفير من الوقت في معالجة الملفات وتحقيق أكبر قدر من الموثوقية في التعامل مع إجراءات الرقابة على الأعمال التجارية والتخلص من المخاوف من التزوير في الوثائق، لأن الطرف الثالث الموثوق من وزارة الداخلية يتدخل للتصديق على التوقيع الإلكتروني ويتحمل كل المسؤولية القانونية عن إصدار النسخ الإلكترونية².

الفرع الثاني: ضبط النشاط التجاري الإلكتروني

جعل المشرع الهدف من القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، تنظيم القواعد المرتبطة بالتجارة الإلكترونية للسلع والخدمات، كما أن كل المعاملات القائمة عبر الاتصالات الإلكترونية تخضع إلى الحقوق والرسوم المنصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول بهما³.

فضلا عن ذلك تم بيان مقصود العديد من المصطلحات منها التجارة الإلكترونية التي تعتبر نشاط الذي يقوم بموجبه مورد إلكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد لمستهلك إلكتروني، عن طريق الاتصالات الإلكترونية، والعقد الإلكتروني بأنه ذلك المحدد في القانون رقم 02/04 الذي يبين القواعد المطبقة على الممارسات التجارية حيث يبرم هذا العقد وفق القانون 05/18 عن بعد، بالاستغناء عن الحضور الفعلي والمتزامن للأطراف وذلك باستخدام تقنية الاتصال الإلكتروني.

¹ كريمة كريم، إستعمال تكنولوجيا المعلوماتية وعملية القيد في السجل التجاري، مقال منشور بمجلة معارف، قسم العلوم القانونية، جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس، المجلد 12، العدد 24، 2018، ص 81.

² المرجع نفسه، ص 84، 83.

³ المادة الأولى، والمادتين 03 فقرة الأخيرة، من القانون رقم 05/18، المؤرخ في 10/05/2018، السابق الذكر.

كذلك يعرف المستهلك الإلكتروني على أنه أي شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو مجانا سلعة أو خدمة بواسطة الاتصال الإلكتروني من قبل المورد الإلكتروني من أجل الاستعمال النهائي، أما المورد الإلكتروني فهو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يسوق أو يقترح سلعا أو خدمات بواسطة الاتصالات الإلكترونية¹.

أبانت الجزائر عن رغبتها الفعلية في وضع أسس التجارة الإلكترونية من خلال القانون 05/18، وقامت بتوفير المتطلب القانوني لتجسيد النشاطات التجارية الإلكترونية على الواقع العملي عبر وضعها لأحكام عديدة توجه الأعمال التجارية في الجزائر ولعل من أهم مرتكزات سير العمل التجاري الإلكتروني، نظام الدفع ونظام الإشهار الإلكتروني، كون السلع والخدمات التي تقدم للأفراد لها ثمن يتوجب تقديمه وكان من الضروري أن يتطور هذا الدفع ليصير ذو صيغة إلكترونية، وبالتوازي مع ذلك كان أيضا لازما أن تكتسي عملية الإشهار التي يسوق بها التجار لمنتجاتهم صيغة إلكترونية هي الأخرى.

إن التقدم الهائل الذي ترسخ من خلاله عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدام شبكة الإنترنت، جعل العديد من المؤسسات الضخمة تسعى لابتكار وسائل دفع حديثة تعتمد على التكنولوجيا لتبدأ الاستغناء عن النقود التقليدية الملموسة²، والجزائر سعت بداية من 2003 لتطوير نظام الدفع وفي السنوات الأخيرة بداية من 2006 تكييف التشريعات والأنظمة مع التطورات الحاصلة في العالم وأن يتم تلبية احتياجات المتعاملين وترشيد إجراءات تحصيل الشيكات وطنيا وفي الخارج وتعزيز الدفع الإلكتروني وتطوير وسائله وتعميمها³، ومن خلال العنصرين الموالين سيسلط الضوء على أهم ما يجب معرفته حول النظام القانوني لخدمة الدفع والإشهار الإلكترونيين في الجزائر.

¹ المادة 06 فقرة من 01-04، من نفس القانون.

² حميد فشتيت، حكيم بناولة، واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مداخلة في الملتقى الدولي الرابع حول "عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية"، المركز الجامعي خميس مليانتيومي 26 و 27 أفريل 2011، ص 01.

³ سماح شعبور، مصباح مرابطي، المرجع السابق، ص 63.

أولا- خدمة الدفع الإلكتروني:

مع تطور التجارة الإلكترونية كان ضروريا أن تتطور وسائل الدفع والمبادلة التجارية لتظهر على شكل الدفع الإلكتروني الذي له القدرة على تلبية حاجيات التجارة الإلكترونية والحجم الكبير للمبادلات التجارية، الذي أصبح لا يعترف بالحدود الجغرافية ولا بالماديات وتجدر الإشارة إلى أنه مع بداية العمل بالتجارة الإلكترونية كان لا يزال الدفع يتم نقدا عند تسليم المنتج¹.

في سياق الإستراتيجية الإلكترونية في الجزائر تم إطلاق خدمة الدفع الإلكتروني وذلك لتسهيل المعاملات التجارية، والدفع الإلكتروني لا يقتصر دوره على تقليل النفقات وآجال التعاملات البنكية فقط بل يتعداه لتحسين الأوضاع المالية للشركات، وتسمح خدمة الدفع الإلكتروني بشراء السلع والخدمات من مختلف المواقع التجارية بشكل آمن ويتميز بالسرعة، وبقراءة النصوص القانونية يتضح أن وسائل الدفع عُرِّفت بصورة عامة من خلال مضمون ثانون النقد والقرض، حيث اعتبرت كل الأدوات والوسائل التي تسمح للأشخاص بتحويل ونقل الأموال بغض النظر عن السند أو الطريقة التقنية المستخدمة².

كما عُرِّفت المشرع هاته وسيلة الدفع الإلكتروني من خلال القانون رقم 05/18 بأنها تلك الآلية المرخص بها وفق التشريع الجاري العمل به، تخول لصاحبها الدفع عن قرب أو عن بعد في إطار منظومة إلكترونية³، كما يتم الدفع في المعاملات التجارية ذات الطابع الإلكتروني إما عن بعد أو عند تسليم المنتج، أو بواسطة وسائل الدفع المسموح بها وفقا للتشريع الجاري به العمل، ويتم الدفع بواسطة منصات مخصصة لهذا الغرض، تنشئ وتستغل بصورة حصرية من قبل البنوك المعتمدة من طرف بنك الجزائر وبنك الجزائر، ومتصلة بأي نوع من أنواع محطات الدفع الإلكتروني عبر شبكة المتعامل اليومي للمواصلات السلكية واللاسلكية، وبالنسبة

¹ حميد فشييت، حكيم بناولة، المرجع السابق، ص 03.

² المادة 69، من الأمر رقم 11/03، المؤرخ في 23/08/2003، يتعلق بالنقد والقرض، المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية عدد رقم 52، المؤرخة في 27/08/2003.

³ المادة 06 فقرة 05، من القانون رقم 05/18، المؤرخ في 10/05/2018، السابق الذكر.

للمعاملات التجارية المتجاوزة للحدود فتكون بشكل حصري عن بعد بواسطة الاتصالات الإلكترونية¹.

تكون منصات الدفع الإلكتروني السابق ذكرها، خاضعة لمتابعة ومراقبة بنك الجزائر وهذا للتأكد من تجاوبها مع متطلبات التشغيل البيئي وسرية البيانات وسلامتها وتأمين تبادلها².

ثانيا- خدمة الإشهار الإلكتروني:

يعرف الإشهار الإلكتروني بمفهوم القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية بأنه كل إعلان غرضه الترويج مباشرة أو غير مباشرة لبيع سلعة أو خدمة بواسطة الاتصال الإلكتروني³، وبهدف لتكريس التجارة الإلكترونية عموما بما فيها الإشهار الإلكتروني، ولإعماله فإنه لابد من تحقق متطلبات مهمة وهي:

- 1- أن تكون كل معاملة تجارية إلكترونية مسبوقة بعرض تجاري إلكتروني وأن يتم توثيقها بواسطة عرض إلكتروني تتم المصادقة عليه من المستهلك الإلكتروني⁴.
- 2- أن يقدم المورد الإلكتروني عروضه بصورة مرئية ومقروءة وسهلة الفهم حيث تتضمن معلومات مهمة هي:
 - أ- رقم التعريف الجبائي والعناوين المادية والإلكترونية ورقم الهاتف للمورد.
 - ب- رقم السجل التجاري أو رقم البطاقة المهنية للحرفي.
 - ت- طبيعة ومميزات وأثمان السلع أو الخدمة.
 - ث- طرق ومصاريف وآجال التسليم.
 - ج- الشروط العامة للبيع، خاصة البنود المرتبطة بحماية المعطيات الشخصية.
 - ح- شروط الضمان التجاري وخدمة ما بعد البيع.
 - خ- كيفية حساب الثمن إذا لم يمكن تحديده مسبقا.
 - د- طرق وتدابير الدفع.

¹ المادة 27، من نفس القانون.

² المادة 29، من نفس القانون.

³ المادة 06 فقرة 06، من القانون رقم 05/18، المؤرخ في 10/05/2018، السابق الذكر.

⁴ المادة 10، من نفس القانون.

ذ- شروط فسخ العقد عند الاقتضاء.

ر- وصف شامل لمراحل تنفيذ المعاملة الإلكترونية.

ز- فترة صلاحية العرض عند الاقتضاء.

ش- شروط وآجال العدول عند الاقتضاء.

ص- كيفية تأكيد الطلبية.

ض- موعد التسليم وثمان المنتج موضوع الطلبية المسبقة عند الاقتضاء.

ط- كيفية إرجاع المنتج أو تبديله أو تعويضه.

ظ- تكلفة استعمال الاتصال الإلكتروني عندما تحسب بغير التعريفات المعمول بها¹.

إن طلبية المنتج أو الخدمة من قبل المستهلك الإلكتروني، تمر على ثلاث مراحل ضرورية:

1- وضع الشروط التعاقدية في متناول المستهلك الإلكتروني لتمكينه من التعاقد بعلم ومعرفة تامة.

2- التأكد من تفاصيل الطلبية من قبل المستهلك الإلكتروني لا سيما فيما يخص ماهية المنتوجات والخدمات المطلوبة والسعر الإجمالي والوحدوي والكميات المطلوبة بغرض تمكينه من تعديل الطلبية أو إلغائها أو تصحيح الأخطاء المحتملة.

3- تأكيد الطلبية من أجل إنشاء العقد.

كما أن اختيار المستهلك الإلكتروني يجب أن يتسم بالوضوح والصرامة في التعبير، ولا يترك مجال للتوجيه أو التأويل²، فضلا عما سبق فإن أي إشهار أو ترويج أو رسالة ذات طبيعة أو هدف تجاري يتم بواسطة الاتصالات الإلكترونية لابد أن يراعي عدة مقتضيات هي:

1- التحديد والوضوح للطابع التجاري الإشهاري لها.

2- أن تفيد في تحديد الشخص المصمم لحسابه الرسالة.

3- عدم الإخلال بالآداب العامة والنظام العام.

4- التبيان إذا كان العرض يتضمن تخفيضات أو جوائز أو مكافآت.

¹ المادة 11، من نفس القانون.

² المادة 12، من نفس القانون.

5-التأكيد على أن كل الشروط اللازم توفرها للاستفادة من العرض غير غامضة ومضللة¹.

المبحث الثاني

الآليات التشريعية الخاصة بترقية خدمة أبرز القطاعات الحيوية

تتعدد أشكال تقديم الخدمة العمومية مع تعدد الجوانب الحياتية المختلفة ومع تنوع النشاطات والميادين السائدة في المجتمع، ومع الازدياد المستمر للتعداد السكاني وظهور حاجيات وضرورات من فترة لأخرى، استدعى من الدولة تنظيمها وتوفيرها عبر قطاعات متخصصة تعنى بكل نشاط معين، حيث يتميز كل قطاع عن الآخر من زوايا عديدة أهمها الخدمة العمومية المقدمة على مستوى كل قطاع.

يتفق الكثيرون على أن مرفق العدالة هو من أهم المرافق داخل أي دولة وهذا بالنظر للقيمة الجوهرية للعدل كأساس للتنمية وبناء صرح الدولة، فالخدمات القضائية لا غنى عنها للمواطن كونها تحمي حقوقه ومركزه في المجتمع وتضمن استقرار الأخير، من جهة أخرى يشكل نظام الحالة المدنية مرتكزا مهما لتنظيم رابطة الفرد بالدولة التي ينتمي إليها حيث تنظم حياة الفرد من بداية ميلاده إلى غاية وفاته وتهيكل هذه العلاقة بما يحفظ حقوق الفرد ويوثق أهم نشاطاته بما يتوافق مع المصلحة العامة، ويعد الأمر رقم 20/70 أول ما نظم الحالة المدنية في الجزائر²، على صعيد آخر لا يخفى على أحد أهمية الاتصال بالنسبة للأفراد منذ القدم حيث تطور مع الوقت ويبقى يحظى بالاهتمام للقائمين على الدولة ومنه يعد مرفق البريد والاتصالات من أهم المرافق الحيوية للمواطنين.

تبعا لما سلف ذكره فإن الجزائر أولت اهتماما بالغاً لقطاعات العدالة والحالة المدنية والبريد والاتصالات، وهذا لا يعني أبداً عدم وجود قطاعات أخرى مهمة تحظى بالعناية والتطوير، بيد أنه من اللازم تناول هذه القطاعات الثلاث التي تشكل قيمة أساسية وجوهرية للمواطن الجزائري، كما أن الوقوف عليها بالبحث يفيد في كشف خصوصيات الخدمة العمومية في كل قطاع بالنظر لمتطلباته ومرتكزاته وأهدافه الخاصة به، لا سيما في ظل التطور

¹ المادة 30، من نفس القانون.

² الأمر رقم 20/70، المؤرخ في 19/02/1970، يتعلق بالحالة المدنية، المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية عدد رقم 21، المؤرخة في 27/02/1970.

الحاصل على مستوى الآليات التي أدخلها المشرع لتحسين مستوى أداء كل قطاع والنهوض بجودة خدماته، وهذا ما سيتم التطرق إليه بالشرح والبيان من خلال المطلبين التاليين.

المطلب الأول

ترقية الخدمة العمومية في قطاعي العدالة والحالة المدنية

عرفت سنوات التسعينيات في الجزائر تدهورا في قطاع العدالة زادت في حدته الوضعية الأمنية للبلاد آنذاك، من جهة أخرى ظهرت متطلبات اجتماعية وسياسية واقتصادية جعلت من اللجوء لإصلاحات جذرية في القطاع أمر ضروري، ومنه أصبح تطوير المنظومة القضائية أولوية وطنية لرئاسة الجمهورية، حيث تم إنشاء لجنة وطنية لإصلاح العدالة في عام 1999 تكلف بتشخيص دقيق للأوضاع برؤية شمولية واستشرافية للمستقبل، وكذلك كشف النقائص واقتراح الحلول وتحقيق عدالة مستقلة، ومن أهم ما استهدفته الإصلاحات، عصنة قطاع العدالة عبر إدخال تكنولوجيات حديثة في العمل القضائي وذلك بتكريس وسائل تقنية حديثة تفيد القاضي وموظفي العدالة للقيام بوظائفهم¹، ذلك أن الإصلاح الإداري في جهاز القضاء يكون له انعكاس إيجابي في كل الدولة عبر مختلف أجهزتها، وكذا تكريس الشفافية والمصادقية وتقريب الإدارة من المواطن وتحقيق التنمية.

في مجال آخر فإن نظام الحالة المدنية يكتسي أهمية بالغة بالنسبة للأفراد داخل المجتمع ويؤثر في مركز المواطن كعضو في أسرة ومجتمع وينتمي لدولة معينة، وفي الجزائر لا يختلف الأمر بالأخص في السنوات التي تلت الاستقلال أين بدأت الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية والسياسية تتحسن وازداد التعداد السكاني وارتفعت معه المطالب والضغوطات من أجل توفير خدمة عمومية جيدة في هذا المجال، فقطاع الحالة المدنية أكثر قطاع يحتك معه المواطن ويعنى به حيث يسير حياته من الميلاد إلى الوفاة.

مع التطورات التكنولوجية والتقنية وثورة المعلومات التي يشهدها العالم منذ سنوات، فإن إدخال النظم الحديثة بالأخص الإدارة الإلكترونية في قطاع الحالة المدنية أمر بديهي، بل إن نظام الحالة المدنية الذي يتفاعل مباشرة مع الأفراد يعتبر أحق بأولوية الاهتمام من باقي

¹ أمينة بواشري، سالم بركاهم، الإصلاح الإداري في الجزائر، عرض تجربة مرفق العدالة (1999-2017)، مقال منشور بالمجلة العلمية لجامعة الجزائر 3، المجلد السادس، العدد 11، ديسمبر 2018، ص من 203-205.

القطاعات الأخرى بعصرنته وتحديثه، ومن خلال الفرعين الموالين سيتم التطرق لأهم الإصلاحات التي مست قطاع العدالة المشار وكذلك التحسينات التي طرأت على قطاع الحالة المدنية، باعتبارها من أهم القطاعات ذات القيمة الجوهرية بالنسبة لحياة المواطن الجزائري.

الفرع الأول: ترقية الخدمة العمومية في قطاع العدالة

كان قطاع العدالة في الجزائر من القطاعات الأولى التي اعتمدت أسلوب الإدارة الإلكترونية من أجل تطوير الخدمات العمومية في هذا المجال¹، ووفقا لأولى مواد القانون رقم 03/15 المتعلق بعصرنة العدالة²، فإن الهدف من إنشاء هذا القانون هو عصرنة قطاع العدالة وذلك عن طريق وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل وإرسال الوثائق والمحركات القضائية بطريقة إلكترونية مع استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.

تبعا لما سبق فإن التحسينات التي شهدتها المرفق القضائي في الجزائر طبقا للقانون رقم 03/15 متعددة، حيث تمس مختلف المستخدمين في القطاع ويهم بشكل كبير المواطن، وهذا الأخير سيكون محل التركيز في العنصرين التاليين من خلال التطرق إلى العمل بالمحركات القضائية الإلكترونية، والسير الإلكترونية للإجراءات القضائية.

أولا- المحركات القضائية الإلكترونية:

يتم التصديق الإلكتروني لمختلف الوثائق والمحركات القضائية التي تسلمها وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها وكذا مختلف الجهات القضائية، وذلك بتوقيع إلكتروني وتكون الرابطة بين هذا التوقيع والمحرر الأصلي مضمونة ومعترف بها عن طريق وسائل تحقق موثوقة، مما يجعل هذه الوثائق ممهورة بصبغة إلكترونية رسمية لها آثارها القانونية³، وتكتسب الوثائق الصادرة بشكل إلكتروني حجية وقيمة تجاه المخاطبين بها، حيث يفترض فيها الصحة والموثوقية متى نشأت وكانت هوية الموقع أكيدة وسلامة العقد مضمونة، لكن هذه الموضوعية

¹ هشام فخار، الإدارة الإلكترونية لقطاع العدالة في إطار نموذج عن المرفق العام الإلكتروني، مداخلة في المؤتمر الدولي حول "النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني"، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة محمد بوضياف المسيلة، يومي 26 و 27 نوفمبر 2018، ص 01.

² القانون رقم 03/15، المؤرخ في 2015/02/01، يتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية عدد رقم 06، المؤرخة في 2015/02/10.

³ المادة 04، من نفس القانون.

تبقى قابلة لإثبات العكس¹، إذ أن المشرع فتح المجال للطعن والمعارضة في مصادقية هذه الوثائق رغم التقنيات المتطورة المعتمدة لإصدارها، وذلك من أجل توسيع نطاق الحماية ليشمل حقوق الغير.

حرص المشرع على أن تتوفر الوسائل المستعملة في إرسال العقود والمحركات الإلكترونية على عدة ضمانات وعناصر تتمثل في:

1- إمكانية التعرف اليقيني على أطراف التراسل الإلكتروني.

2- سلامة الوثائق المرسلّة.

3- سرية وأمن المراسلات.

4- حفظ المعطيات بشكل يتضح معه تاريخ الإرسال والاستلام بصفة مؤكدة.

إذا تم مراعاة هاته الشروط فإن المحركات القضائية الإلكترونية تتمتع بنفس حجية المحركات الأصلية من حيث الصحة والفعالية، أي الإثبات².

في سياق متصل، تم إنشاء المركز الوطني للسوابق العدلية في فيفري عام 2004، حيث يمنح للمواطنين بطاقة السوابق العدلية رقم 03 بسرعة وفعالية وتسهيل طلب المواطن لها في أي مكان في التراب الوطني، وأصبح من السهل معالجة ملفات المساجين من قبل قاضي التحقيق أو وكيل الجمهورية في أوضاع معينة، كذلك يمكن للأفراد اللذين ولدوا بالخارج أن يطلبوا أو يسحبوا بطاقة السوابق العدلية من أي محكمة عبر التراب الوطني³.

يمكن سحب صحيفة السوابق القضائية (قسمة رقم 03) وكذا شهادة الجنسية على صورة pdf قابلة للطبع ومغفأة من الرسم الجبائي، ممضي عليها إلكترونيا بواسطة الإنترنت من خلال زيارة موقع وزارة العدل الجزائرية والذهاب لمضمون أيقونة الخدمات الإلكترونية، كما يمكن المصادقة على سلامة الوثائق القضائية الممضاة إلكترونيا المسحوبة عبر الإنترنت⁴.

¹ المادة 05، من نفس القانون.

² المادة 10، من نفس القانون.

³ حياة قادة، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة القضائية "محكمة تلمسان نموذجا"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2012، ص 103، 104.

⁴ Le Site web: (mjjustice.dz) le: 03/08/2020.

كما يمكن استخراج القسيمة رقم 03 أو شهادة الجنسية الممضي عليها إلكترونيا على مستوى الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج بالنسبة للجزائريين المغتربين، وللجزائريين في التراب الوطني مع إمكانية استخراج نسخ الأحكام والقرارات القضائية الممضي عليها إلكترونيا بهدف تبسيط الإجراءات بالأخص للمحامين والإنقاص من الضغط على الجهات القضائية وتحفيز العمل عن بعد، ونفس الأمر في القرارات الصادرة عن المحكمة العليا ومجلس الدولة، في نفس الوقت تم إنشاء مركز وطني للنداء بالرقم الأخضر 10-78 للاستعلام والإجابة عن العديد من الإستفسارات من المواطن¹.

ثانيا-السير الإلكتروني للإجراءات القضائية:

يرتبط نشاط المنظومة المعلوماتية المركزية للمعالجة الآلية للمعطيات المتواجدة بوزارة العدل، بكل المؤسسات التابعة لها شاملة جهات القضاء العادي سواء محاكم عادية، مجالس قضائية، المحكمة العليا، أو جهات القضاء الإداري ممثلة في المحاكم الإدارية ومجلس الدولة وكذلك محكمة التنازع، في سياق آخر فإن الحماية التقنية للمعطيات المتعلقة بالنشاط القضائي تكون مضمونة قراءة وكتابة عن طريق برنامج إلكتروني يرخص باستعمال معطيات المنظومة². بالنسبة لكيفية إثبات العلاقة بين الوثائق المصادق عليها إلكترونيا وبين صاحب التوقيع أو المعني فإن ذلك يكون عن طريق شهادة إلكترونية موصوفة تصدر من وزارة العدل، كما يمكن أن يتم تبليغ وإرسال الوثائق والمحركات القضائية ومختلف السندات بواسطة الطرق الإلكترونية وهذا دون استبعاد الطرق المنصوص عليها في قانون الإجراءات المدنية والإدارية وقانون الإجراءات الجزائية³.

أقر المشرع إمكانية استعمال المحادثة المرئية عن بعد أثناء الإجراءات القضائية كأحد مظاهر عصريّة العدالة، وذلك في إطار أحكام القانون رقم 03/15، غير أنه قيد استعمال هذه الآلية بتوفر شروط معينة منها ما هو واضح ويتمثل في بعد المسافة وبالتالي إقتصاد الوقت والتكاليف، ومنها ما هو غامض ويتحمل التوسع فيه حين سمح بالإجراء كلما تطلب حسن سير

¹ رانية هدار، المرجع السابق، ص 208، 209.

² المادتين 02، 03، من القانون رقم 03/15، المؤرخ في 01/02/2015، السابق الذكر.

³ المادتين 06، 09، من نفس القانون.

العدالة ذلك، ولأصحاب الاختصاص سلطة تقدير القيام بهذا الإجراء ولا بد عند اللجوء لهذه الآلية أن تحترم حقوق الأشخاص وكذا مختلف القواعد المعمول بها في قانون الإجراءات الجزائية والتي تضمن تحقيقا عادلا ومنصفا وفعّالا.

تبعا لما سبق لا بد أن تتوفر الوسيلة المعتمد عليها لاستعمال المحادثة عن بعد على السرية والأمانة اللازم تحقيقها، وحينئذ تسجل التصريحات المتلقاة على دعامة تضمن سلامتها وترفق بملف الإجراءات، وتكون التصريحات مدونة بشكل كامل دون إغفال أي تفصيل وبشكل حرفي على محضر، يوقع عليه من القاضي المكلف بالملف وكذا أمين الضبط¹.

بالنسبة لمجال إعمال هذه الآلية المتعلقة بالمحادثة عن بعد فإن القانون رقم 03/15 منح سلطة استعمالها لقاضي التحقيق وذلك بغرض استجواب أو سماع شخص وكذلك في إجراء مواجهات بين عدة أفراد، ويجوز لجهات الحكم أيضا اللجوء لهذه الآلية لسماع الشهود والأطراف المدنية والخبراء، وجهات الحكم التي تنتظر في الجرح لتلقي تصريحات متهم محبوس لكن بقيود منها موافقة المعني والنيابة العامة²، مما يوحي إلى أن هذه الحالة الأخيرة تتعدّد فيها الإجراءات بالمقارنة مع ما سبقها.

تتم عملية المحادثة عن بعد عند الاستجواب أو السماع أو المواجهة المتعلقة بالأفراد بمقر المحكمة الأقرب من المكان الذي يقيم فيه الشخص المطلوب تلقي تصريحاته وتكون العملية بحضور وكيل الجمهورية المختص إقليميا وأمين الضبط، وفي حالة ما إذا كان الشخص المراد سماعه محبوسا تتم العملية من مقر المؤسسة العقابية التي يوجد بها المحبوس، بنفس الكيفيات التي سبق ذكرها أي بحضور وكيل الجمهورية وأمين الضبط والتحقق من الهوية.... مع مراعاة شروط استعمال هذه الآلية وقواعدها المنصوص عليها في القانون 03/15³.

من المظاهر الإجرائية الأخرى لترقية الخدمة العمومية في قطاع العدالة، وجود نظام للتسيير الآلي فيما يخص الأوامر بالقبض والإخطارات بالكف عن البحث مما يتيح للأجهزة الأمنية الإطلاع بصفة فورية على مضمون هذه الأوامر والإخطارات وبصورة سريعة، كذلك تم

¹ المادة 14، من نفس القانون.

² المادة 15، من نفس القانون.

³ المادة 16، من نفس القانون.

إنشاء مصلحة مركزية للبصمات الوراثية يتم توظيفها في وضع قاعدة للمعطيات المركزية الخاصة بالبصمات الوراثية حيث تزود بالعينات البيولوجية للأفراد والمتحصل عليها من المخابر المؤهلة قانوناً¹.

من الأمّارات الأخرى التي يشار إليها في هذا المجال أن طلبات رد الاعتبار أصبحت تعالج بقوة القانون بشكل آلي، كذلك قُلّصت آجال معالجة الملفات المرتبطة بالحبس المؤقت والحريات الفردية وكذا تنفيذ أوامر القبض واستخراج الأحكام والقرارات النهائية، من جهة أخرى يوجد نظام تسيير الملفات القضائية الذي يوضع لفائدة المتقاضين عبر شبك موحد يعالج الملفات من يوم إيداعها لغاية صدور أحكام نهائية فيها، فهو يصبغ إجراءات ونشاط القضاء بالشفافية والموضوعية بالأخص في جدولة القضايا وتصنيفتها².

تجدر الإشارة إلى أن وزارة العدل وفي إطار دعم خدمة السير الإلكتروني للإجراءات، قامت مؤخراً بإطلاق خدمة النيابة الإلكترونية، أين يمكن للمواطن تقديم مختلف الشكاوى والعرائض بشكل الكتروني وكذا الإطلاع على مآلها، ويتطلب الأمر إدخال جملة من المعلومات والبيانات في الصفحة الإلكترونية المخصصة³.

في الأخير يمكن القول أن هناك تزاوج وتلاحم بين المعرفة القانونية والعمل القضائي وبين التقنيات الحديثة التكنولوجية من أجل تقديم خدمة عمومية قضائية ذات جودة ونوعية في كافة مرافق القضاء الجزائرية⁴.

الفرع الثاني: ترقية الخدمة العمومية في قطاع الحالة المدنية

يعد قطاع الحالة المدنية من أهم القطاعات التي تحظى بمكانة كبيرة في أي دولة، ولها نصيب مميز من الاهتمام وهذا طبيعي بالنظر لتنظيمه للعلاقة بين المواطن والدولة التي ينتمي إليها، حيث ينظم كافة أوضاعه من يوم ميلاده إلى غاية وفاته، وكل ما يترتب من أوضاع وحالات تحكم حياته، فكان لا بد من تسجيل وتوثيق وتأطير هذه العلاقة بما يحفظ المصلحة

¹ هشام فخار، المرجع السابق، ص 02.

² حياة قادة، المرجع السابق، ص 106، 107.

³ Le Site web: (e-nyaba.mjjustice.dz/choix.php) le: 03/08/2020.

⁴ حياة قادة، المرجع السابق، ص 72.

العامة ويحمي حقوق ومراكز الأفراد، وقانون الحالة المدنية الصادر بموجب الأمر رقم 20/70 هو أول نص صادر في الجزائر يعنى بهذا النظام.

إن نظام الحالة المدنية يعتبر محكا حقيقيا وامتحانا فعليا لمعرفة مدى فعالية الدولة في تنظيم شؤونها وفي تحقيق رفاهية أفرادها وحماية حقوقهم، ومنه تشكل رهانا للقائمين على السلطة في الدولة والأمر نفسه بالنسبة للجزائر، أين سعت الدولة منذ سنوات عديدة لتطوير الهياكل والخدمات التي تقدم للأفراد خاصة مع التدني الحاصل في مستويات الخدمة والشكاوى المستمرة من المواطن والإحصائيات السلبية للإدارة الجزائرية، مما جعل المشرع الجزائري يهتم بكيفية خلق الآليات الكفيلة بتحسين هذا القطاع الذي يبقى أحق أكثر من غيره بالتحديث والتقويم.

إن من أهم المسائل التي يعنى بها المواطن أثناء تعامله مع الإدارة، هي الوثائق والمحركات التي يتوجب عليه استخراجها وطلبها في إطار قيامه بشؤونه الحياتية المتعددة ولطالما عانى المواطن من تعقد الإجراءات وكثرة الوثائق التي لا يكون لها ضرورة منطقية في بعض الأحيان مما يعرقل مصالحه ويسبب إرهاقه وعدم رضاه، وهذا ما دفع الجزائر للاتجاه نحو الإدارة الإلكترونية ووضع الأخيرة على رأس أولوياتها لتحسين عملية إصدار الوثائق والمحركات المدنية للتيسير على المواطن والتخفيف من أعباءه، وهذا سيكون موضوع العنصرين المواليين.

أولا-التقليص من وثائق الحالة المدنية:

فيما سبق كان عدد الوثائق والمطبوعات التي يقع على عاتق المواطن استخراجها لقضاء مصالحه المتعددة عددا كبيرا، ويتضح ذلك بالإطلاع على أحكام المرسوم التنفيذي رقم 211/10 الذي وضع في ملحقه جدولا يبين هذه المطبوعات بتسمياتها وعددها 29 وثيقة¹.

قام المشرع الجزائري في سعيه للتخفيف على المواطن وتحسين العلاقة بينه وبين الإدارة بالأخص في قطاع الحالة المدنية بتقليص عدد الوثائق التي تعود المواطن أن يستخرجها والتي لطالما شكلت عبئا كبيرا على كاهله، خاصة الصعبة منها مما عقد من الإجراءات التي يقوم

¹ المرسوم التنفيذي رقم 211/10، المؤرخ في 2010/09/16، يحدد قائمة مطبوعات الحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد رقم 54، المؤرخة في 2010/09/19، ملغى.

بها في سبيل قضاء مصالحه، فصدر إذن مرسوم تنفيذي خاص سنة 2014¹ لينقص من عدد الوثائق ويحدد القائمة التي تستخدم في البلديات والمصالح القنصلية، وحسب المادة 02 منه تم النص على أن هذه القائمة تبين في الملحق المرفق بالمرسوم، ويتضمن الملحق قائمتين هما:

1- الأولى تخص وثائق الحالة المدنية المستخدمة في البلديات والمصالح القنصلية وتتضح من خلال الجدول التالي:

المرجع	التسمية
ح.م 1	عقد الزواج (نسخة كاملة - مستخرج).
ح.م 2	الدفتري العائلي.
ح.م 3	البطاقة العائلية للحالة المدنية.
ح.م 4	شهادة عدم الزواج، عدم الطلاق وعدم إعادة الزواج.
ح.م 5	مستخرج من الأحكام الجماعية المصرحة بالولادة.
ح.م 6	مستخرج من السجل الأصلي.
ح.م 7	شهادة الميلاد (نسخة كاملة - مستخرج).
ح.م 12	مستخرج عقد الميلاد الخاص.
ح.م 8	بيان الوفاة
ح.م 9	شهادة الوفاة (نسخة كاملة - مستخرج).
ح.م 10	رخصة الدفن.
ح.م 11	شهادة الحياة - الحماية.

المصدر: ملحق المرسوم التنفيذي رقم 75/14

¹ المرسوم التنفيذي رقم 75/14، المؤرخ في 2014/02/17، يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد رقم 11، المؤرخة في 2014/02/26.

2- القائمة الثانية تخص وثائق الحالة المدنية المستخدمة ما بين المصالح وهي مبينة في الجدول التالي:

المرجع	التسمية
ح.م.13	إعلان بيان الزواج والطلاق.
ح.م.14	إعلان بيان الوفاة.

المصدر: ملحق المرسوم التنفيذي رقم 75/14

كما ألغى المشرع بموجب المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 75/14 أحكام المرسوم التنفيذي رقم 211/10 المحدد لقائمة مطبوعات الحالة المدنية والذي سبق تناوله.

صدر في عام 2014 قرار عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية بغرض تبيان المواصفات ذات الطابع التقني لوثائق الحالة المدنية التي تستعمل في البلديات والمصالح القنصلية وأكد في المادة 02 منه على أن عدد وثائق الحالة المدنية المستعملة في البلديات والمصالح القنصلية هو 14 وثيقة منها وثيقتان تستخدمان حصريا بين المصالح المعنية¹.

من ناحية أخرى وفي سياق ذو علاقة بالوثائق التي تهم المواطن، تم إصدار مرسوم تنفيذي خاص يلغي مسألة التصديق على الوثائق²، إذ لا يمكن حسب المادة 02 من المرسوم للمؤسسات والإدارات والأجهزة والهيئات العمومية وكذا الجماعات المحلية والمصالح التابعة لها 363 أن تشتط على المواطنين التصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق التي تصدر عنها في إطار الإجراءات الإدارية التي تقوم بها وهذا كأصل، إذ يجوز استثناء أن تشتط ذلك إذا نص قانون أو مرسوم رئاسي صراحة عنها.

في مواصلة السعي نحو تخفيف العبئ على المواطن وفي نفس الهدف الذي يتمحور حول تسهيل الإجراءات الإدارية على الأفراد، صدر المرسوم التنفيذي رقم 204/15 ليكرس هذا

¹ القرار الوزاري المؤرخ في 20/12/2014، يحدد المواصفات التقنية لوثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد رقم 01، المؤرخة في 07/01/2015.

² المرسوم التنفيذي رقم 363/14، المؤرخ في 15/12/2014، يتعلق بإلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية، الجريدة الرسمية عدد رقم 72، المؤرخة في 16/12/2014.

الإعفاء¹، حيث جاء في أول مواده أنه يأتي في إطار تنفيذ الإجراءات المرتبطة بالإدارة الإلكترونية، حيث يعفى المواطن من تقديم الوثائق التي أضحت متوفرة في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

جاءت المادة 02 من المرسوم رقم 204/15 بصيغة الإلزام الموجه للإدارات العمومية وأي سلطة ذات طابع إداري أو جماعة محلية والتي تكون مرتبطة بهذا السجل الوطني للحالة المدنية خلال الإجراءات الإدارية التي تقوم بها، بأن تمتنع عن الاشتراط على المواطنين تقديم وثائق الحالة المدنية والتي يكون بإمكانها أن تطلع عليها بشكل مباشر على مستوى السجل الوطني.

ثانيا-الإصدار الإلكتروني لوثائق الحالة المدنية:

تم استحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بموجب القانون رقم 08/14 المعدل والمتمم لقانون الحالة المدنية، حيث يوضع هذا السجل لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية ويكون مرتبطا بالبلديات وكذا ملحقاتها الإدارية، ليس هذا فقط بل يرتبط بالبعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية، ويربط السجل بالمؤسسات العمومية الأخرى المعنية بالأخص المصالح المركزية لوزارة العدل، ويوضح هذا السجل كل العقود المنصوص عليها في المادة 06 الموضوعة في ثلاث سجلات هي: سجل عقود الميلاد، سجل عقود الوفيات، سجل عقود الزواج، حيث تكون العقود ممرضة عبر وسيلة رقمية، ونفس الأمر للتعديلات والتصحيحات الواردة عليها².

تعطى نسخة رقمية مطابقة لأصل العقود الرقمية المحفوظة مركزيا للبلديات والملحقات الإدارية والبعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية، المرتبطة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية ويتم تسليم هذه النسخة من طرف ضابط الحالة المدنية، يقدم طلب تسليم نسخ طبق الأصل من العقود الرقمية لدى البلدية أو الدائرة القنصلية محل الإقامة ويجوز تقديمه أمام أي بلدية أو

¹ المرسوم التنفيذي رقم 204/15، المؤرخ في 2015/07/27، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، الجريد الرسمية عدد رقم 41، المؤرخة في 2015/07/29.

² المواد 06، 25 مكرر، 25 مكرر1، من القانون رقم 08/14، المؤرخ في 2014/08/09، المعدل والميمم للأمر رقم 20/70، المؤرخ في 1970/02/09، والمتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد رقم 49، المؤرخة في 2014/08/20.

ملحقة إدارية أخرى، ولضباط الحالة المدنية للبلديات والملحقات الإدارية والدوائر القنصلية الأهلية لتوقيع نسخ العقود المذكورة في المادة 25 مكرر 1 ودمغها بأختامهم¹.

كما مرسوم تنفيذي خاص سنة 2015²، والذي قضى بموجب المادة 02 منه بأن تمهر نسخ وثائق الحالة المدنية الصادرة بشكل إلكتروني بتوقيع إلكتروني موصوف، كما نص بموجب المادة 03 على أن الشهادة الإلكترونية الموصوفة تصدر من قبل الطرف الثالث الموثوق لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، لتوقيع نسخ وثائق الحالة المدنية وتكون هذه الشهادة إثباتا للرابطة بين المعطيات الخاصة مما يسمح بالتحقق من التوقيع الإلكتروني والموقع، وحسب المادة 04 فإن الطرف الثالث الموثوق هو المكلف بضمان التوقيع الإلكتروني للوثيقة وهوية الشخص المرسل إليه وكذلك تاريخ وصلاحيّة التوقيع والمعلومات التي يحتويها، ويتأكد من أن الوثيقة ترسل فقط لصاحبها.

إذا روعي في وثائق الحالة المدنية الصادرة إلكترونيا قواعد الأمن والسلامة فحينئذ تنطبق عليها نفس شروط الصحة في الوثيقة الأصلية، وبغية ضمان الآثار الناجمة عن هذه الوثائق الإلكترونية فإن من مقتضيات الشخص الموثوق المختص بإصدارها أن يكون مسؤولا تجاه الأشخاص المصادق على توقيعهم وكذا تجاه الغير عن الوثائق التي تصدر إلكترونيا كل هذا في الواقع طبقا للمادتين 05 و 06 من ذات المرسوم.

إذا تم التحدث عن التغييرات الإيجابية الحاصلة فيما يتعلق بوثائق الحالة المدنية والتسهيلات التي يستفيد منها المواطن، فإن هذا مرده إلى السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، هذا الأخير يجسد المحطة الأخيرة لمشروع عصنة استخراج وثائق الحالة المدنية لما يتضمنه من قاعدة بيانات شاملة تضم كل ما تم رقمته من وثائق وسجلات، فهو قفزة نوعية ينبغي تثمينها للدور المهم الذي تلعبه بالأخص في تجنيب المواطن مشقات التنقل لبلديات بعيدة لاستخراج شهادات الميلاد مثلا³.

¹ المادتين 25 مكرر 2 و 25 مكرر 3، من نفس القانون.

² المرسوم التنفيذي رقم 315/15، المؤرخ في 2015/12/10، يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، الجريدة الرسمية عدد رقم 68، المؤرخة في 2015/12/27.

³ فتية أريور، المرجع السابق، ص 191.

رغم كل الإيجابيات التي أتى بها السجل الوطني الآلي للحالة المدنية إلا أن عديد الأخطاء تعتره في بعض الأحيان، مما يتعب المواطن من أجل تصحيحها، وكذا بعض العوائق التي كشفت عنها التجربة العملية، من خلال احتجاج الموظفين بغياب الأوراق والضعف المسجل على مستوى الشبكة، دون نسيان ضعف الوازع الأخلاقي والضمير المهني لبعض الموظفين الذين لا يقومون بالعمل المنوط بهم وقد يعتمدون عدم تلبية حاجيات المواطن ولو في وجود السجل الوطني الآلي للحالة المدنية¹.

في سياق متصل بقطاع الحالة المدنية، فإن بطاقة التعريف الوطنية البيومترية أصبحت منذ تركز على التقنيات الحديثة عكس البطاقة الورقية القديمة، وقد تناول المرسوم رقم 143/17 الأحكام المتعلقة بها، إذ تتكون من شريحتين، الأولى تحتوي معلومات إدارية ومعلومات تخص صاحب البطاقة، والثانية تحوي تطبيقاً تفيد في التحقق من صاحب البطاقة، وعندما تسلم بطاقة التعريف الوطنية لصاحبها فإنها توضع في ظرف مغلق يكون صاحبه مسؤولاً عنه أو الولي الشرعي إذا كان صاحبها قاصراً، وتكون مرفقة برمز سري يستخدم من أجل الدخول إلى الخدمات الإلكترونية².

إن بطاقات التعريف الوطنية البيومترية وكذلك جوازات السفر البيومترية في الجزائر تستند على ما يعرف ب"الرقم التعريفي الوطني الوحيد" والذي أسس له مرسوم تنفيذي صادر سنة 2010³، ويعطى هذا الرقم للأشخاص الطبيعيين ذوي الجنسية الجزائرية وكذلك للراعايا الأجانب الذين ولدوا في الجزائر والقاطنين فيها بصورة منتظمة، ويسجل الرقم التعريفي على الوثائق الرسمية للهوية والتنقل والسفر للمواطنين الجزائريين⁴.

ما تجدر الإشارة إليه أخيراً أن الجهود التشريعية لترقية الخدمة العمومية لم تقتصر فقط على قطاع الحالة المدنية بل تعدت ذلك لتمس المصالح المباشرة للمواطن تجاه البلدية، ذلك أنه

¹ ياسين لمعيري، ترقية الخدمة العمومية في التجربة الجزائرية وبعض التجارب العربية، المرجع السابق، ص 09.

² المادتين 06، 07، من المرسوم الرئاسي رقم 143/17، المؤرخ في 2017/04/18، يحدد كفاءات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، الجريدة الرسمية عدد رقم 25، المؤرخة في 2017/04/19.

³ المرسوم التنفيذي رقم 210/10، المؤرخ في 2010/09/16، يتضمن إجراءات إحداث الرقم التعريفي الوطني الوحيد، الجريدة الرسمية عدد رقم 54، المؤرخة في 2010/09/19.

⁴ المواد من 01-03، من نفس المرسوم.

وفي إطار تكريس ما يعرف بمبدأ مشاركة المواطنين في تسيير الشأن المحلي وتجسيد حق المواطن في الإعلام المكرس بموجب قانون البلدية¹، أصدر المشرع مرسوما تنفيذيا خاصا يكفل حق المواطن في الإطلاع على مستخرجات مداولات المجلس الشعبي البلدي والقرارات البلدية المختلفة وكذا الحصول على نسخ منها إذا كانت له مصلحة².

المطلب الثاني

ترقية الخدمة العمومية في قطاع البريد والاتصالات

انتقل قطاع البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر بعد سنة 2000 من أسلوب التسيير المركزي إلى أسلوب أكثر مرونة يستهدف الفعالية والنجاعة في ظل مبادئ الشفافية والمساواة وتحقيق المصلحة العامة، إذ عرف هذا القطاع انفتاح أكبر نحو الخواص من خلال الدخول في النشاط الاستثماري لا سيما مع الأجانب، بالنظر لما يتطلبه من إمكانيات تقنية ومادية مكلفة، كما شهد هذا القطاع تنافسية أكبر في ظل نظام السوق، لكن هذا الانفتاح كان بقيود وضوابط وتحت متابعة الدولة حتى لا يحيد عن الهدف الأساسي له³، ول يبقى هذا القطاع أحد المرافق العمومية القائمة بوظائف ونشاطات لصالح المواطن، الأمر الذي تطلب حرص من الدولة في إطار مهمة ضمان مبدأ استمرارية تقديم الخدمات للجمهور بشكل منتظم، وتوفير خدمات مطابقة للنصوص التشريعية والتنظيمية المعمول بها⁴.

اعتمدت الجزائر على إنشاء مؤسسات تنشط في قطاع البريد والاتصالات بحيث تكون مسؤولة عن تنظيم كل ما يتعلق بالخدمات العمومية المقدمة للمواطن في هذا المجال، سيما وأن خدمات البريد تحظى بأهمية جوهرية منذ القدم والتواصل بين الناس هو حاجة إجتماعية

¹ راجع خصوصا، المادة 14، من القانون رقم 10/11، المؤرخ في 22/06/2011، المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية عدد رقم 37، المؤرخة في 03/06/2011.

² المرسوم التنفيذي رقم 190/16، المؤرخ في 30/06/2016، يحدد كفايات الإطلاع على مستخرجات مداولات المجلس الشعبي البلدي والقرارات البلدية، الجريدة الرسمية عدد رقم 41، المؤرخة في 12/07/2016.

³ نادية ضريفي، تسيير المرفق العام والتحولات الجديدة، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2008، ص 39، 37.

⁴ مضمون المادتين 03، 04، من القانون رقم 04/18، المؤرخ في 10/05/2018، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية، الجريدة الرسمية عدد رقم 27، المؤرخة في 13/05/2018.

طبيعية، من جانب آخر وفرت الدولة إمكانيات ونصوص تكفل قيام هذه المؤسسات بدورها الخدماتي تجاه المواطن بأحسن شكل، حيث يتجلى نشاط وعمل هذه المؤسسات في مظاهر مختلفة أرادت من خلالها الدولة ضمان خدمة اتصالية تلبي طموحات الفرد الجزائري، ومن خلال الفرعين التاليين سيتم التعرف على المؤسسات المكلفة بتطوير الخدمة العمومية البريدية، وعلى مظاهر هذه الخدمة.

الفرع الأول: مؤسسات ترقية الخدمة العمومية البريدية

إن بداية الإصلاح لقطاع الاتصالات في الجزائر كان منذ سنة 2000 أين تم وقف التسيير الإداري الاحتكاري للقطاع والفصل بين التنظيم الذي أصبح مخولا لسلطة ضبط مستقلة، والاستغلال الذي يكون من نصيب المتعاملين في ظل مبدأ المنافسة، وهذا أبدا لا ينفي صفة المرفق العام عن القطاع¹، إذ أن قطاع البريد والاتصالات في الجزائر كان فيما مضى يتسم بتداخل الاختصاصات مع بعضها، وبغياب التنظيم الفعال القائم على الفصل في المهام وتوضيح الوظائف.

مع تطور التكنولوجيات في مجال الإعلام والاتصال وارتفاع الطلب المحلي على الخدمة وتنوعه، صعب على الدولة توفير الخدمات لكل الأفراد خاصة بالنظر لاتساع القطر الجزائري، مما استدعى القيام بإصلاحات هيكلية تبدأ أساسا من قمة الهرم المرفقي، وذلك باستحداث سلطة الضبط للبريد والمواصلات التي تعد حديثة على الساحة الجزائرية، وكذلك تغيير النظرة نحو مؤسسة بريد الجزائر وإلباسها ثوبا جديدا، والتغيير في طبيعتها من أجل إعطائها دورا أكثر قوة، يتناسب مع الرهانات القادمة للجزائر، حيث طمحت الدولة للرفق بالخدمة العمومية البريدية ولا يكون ذلك إلا بالتنظيم المؤسسي الفعال والمنسجم، وفي العنصرين التاليين سيتم التطرق إلى أهم ما يتعلق بمؤسسة بريد الجزائر من جهة، وسلطة ضبط البريد والاتصالات من جهة أخرى.

¹ باهية مخلوف، الخدمة الشاملة للمواصلات السلكية واللاسلكية في الجزائر، مقال منشور بالمجلة الأكاديمية للبحث القانوني، جامعة بجاية، المجلد 15، العدد الأول، 2017، ص 402.

أولا-مؤسسة بريد الجزائر:

تم إنشاء مؤسسة بريد الجزائر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 43/02 والتي تعتبر مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري ويكون لها شخصية معنوية واستقلال مالي، وتوضع وصاية الوزير المكلف بالبريد ومقرها الجزائر العاصمة، أما بالنسبة لعلاقات هذه المؤسسة فهي عبارة عن مزيج بين قواعد القانون العام وذلك من خلال علاقات المؤسسة مع الدولة وقواعد القانون الخاص في علاقاتها مع الغير لكونها تعد حينئذ تاجرة¹.

تقوم مؤسسة بريد الجزائر بتقديم خدمات عمومية وتتبع في ذلك دفترا للشروط العامة يكون مصادقا عليه بقرار مشترك بين وزير المالية والوزير المكلف بالبريد، وتجسد هذه المؤسسة السياسة الوطنية لتطوير الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية في كامل التراب الوطني حيث أن من مهامها:

1- إقامة واستغلال كل خدمة متعلقة ببريد الرسائل والطرود البريدية والإمداد بما في ذلك صندوق التوفير.

2- تنفيذ سياسة الخدمة العامة حسب السياسة القطاعية والتنظيم المعمول به ودفتر الشروط الذي تبرمه مع سلطة ضبط البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية².

في ذات السياق تتولى مؤسسة بريد الجزائر العديد من الوظائف وتكلف بالعديد من المهام ومن بينها تحسين كل شكل من أشكال معاونة الزبائن وتقديم الإرشادات اللازمة لهم³.

لما كانت مؤسسة بريد الجزائر من المؤسسات الرئيسية في القطاع، تناولها كذلك القانون رقم 04/18 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية، حيث اعتبرها مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، وهي المخولة بتطوير واستغلال وتوفير خدمات

¹ المواد من 01-03، من المرسوم التنفيذي رقم 43/02، المؤرخ في 14/01/2002، يتضمن إنشاء بريد الجزائر، الجريدة الرسمية عدد رقم 04، المؤرخة في 16/01/2002.

² المادتين 04، 05، من نفس القانون.

³ المادة 08، من نفس المرسوم التنفيذي.

البريد التي تدخل في نظام التخصيص، كما لها صلاحية إنشاء خدمة التوفير وتوسيع تشكيلة الأداءات المالية التي تقدم للزبائن على أساس تجاري طبقا لقواعد قانون النقد والقرض¹.

إن حجم الخدمات العمومية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر جعلها من المؤسسات التي يتزايد فيها تدخل الدولة، ويؤكد على ذلك الرقابة القوية عليها من طرف وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، مما يجعل بريد الجزائر يحظى بإمكانيات كبيرة وحماية قد لا تتوفر لدى مؤسسات عمومية أخرى².

ثانيا- سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية:

أنشأت سلطة ضبط البريد والاتصالات لأول مرة بموجب القانون رقم 03/2000 المحدد لقواعد البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية حيث نص بموجب المادة 10 على استحداث سلطة ضبط يكون لها الاستقلالية المالية والإدارية ويقع مقرها بالجزائر العاصمة³، لكن أحكام هذا القانون ألغيت فيما بعد بصور القانون رقم 04/18 السالف الذكر ماعدا الأحكام التطبيقية غير المخالفة له، حيث تبقى سارية المفعول لحين صدور نصوص تنظيمية جديدة⁴.

وفقا للمادة 11 من القانون رقم 04/18 فإن سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية يكون لها استقلال مالي ويعترف لها بشخصية معنوية مستقلة، ويحدد مقرها بمدينة الجزائر، وحسب المادة 12 من نفس القانون تكون هذه السلطة خاضعة لرقابة الدولة، وجاء في المادة 13 العديد من المهام التي تكلف بها السلطة ومن بينها الحرص على حماية حقوق المشتركين في خدمات الاتصالات الإلكترونية ومرتقي البريد، كذلك تحضير ونشر مختلف التقارير الإحصائية التي توجه للجمهور والتي تتعلق البريد والاتصالات الإلكترونية وكل هذا بشكل منظم ودوري.

¹ المادة 29، من القانون رقم 04/18، المؤرخ في 10/05/2018، السابق الذكر.

² مراد مهدي، نصيرة يحيوي، الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية "دراسة حالة بريد الجزائر"، مقال منشور بمجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، جامعة الشيخ العربي التبسي تبسة، المجلد 02، عدد 02، 2017، ص 268.

³ القانون رقم 03/2000، المؤرخ في 05/08/2000، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية عدد رقم 48، المؤرخة في 06/08/2000، ملغى.

⁴ المادة 189، من القانون رقم 04/18، المؤرخ في 10/05/2018، السابق الذكر.

كما أن تتمتع سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية بدور إستشاري، إذ تستشار من طرف وزير البريد والاتصالات وذلك فيما يتعلق بالجوانب التالية:

- 1- إعداد مشاريع النصوص التنظيمية المرتبطة بالقطاع.
- 2- إعداد دفاتر الشروط.
- 3- تقديم توصيات للسلطات المختصة وذلك قبل منح الرخص أو تعليق الرخص أو سحبها أو تجديدها.
- 4- القيام بالإعداد للمشاركات الدولية عبر المفاوضات في هذا المجال.
- 5- النظر في مدى ضرورة اعتماد نص تنظيمي أو مدى ملائمة.
- 6- تحضير إجراء انتقاء المترشحين من أجل استغلال الرخص المتعلقة بالاتصالات الإلكترونية¹.

يوكل لسلطة ضبط البريد والاتصالات مهمة ضبط النشاط الاتصالي وتطوير المنافسة وضمان الخدمة الشاملة، ويكون لهذه السلطة دور كبير في مجال الخدمة الشاملة وعلى جانبين اثنين، الأول يتجلى في اختيار المتعامل أو المتعاملين القائمين بالخدمة وهو ما يعتبر ضبطا قبليا أو استباقيا، والثاني يظهر في مراقبة المتعامل عند قيامه بالخدمة ومدى احترامه للالتزامات دفتر الشروط وهذا ما يجسد ضبطا بعديا لاحقا²، وتقوم سلطة الضبط بمنح تراخيص الاستغلال وتُحكم في النزاعات بين المتعاملين أو بين المتعاملين والمستعملين، كذلك تسعى لاعتماد تجهيزات البريد وضبط المعايير والمميزات اللازم توفرها³.

الفرع الثاني: مظاهر ترقية الخدمة العمومية البريدية

يهدف القانون رقم 04/18 إلى تبيان الشروط التي تسمح بتطوير وتقديم خدمات البريد والاتصالات الإلكترونية بنوعية مؤكدة في ظل ظروف تتصف بالموضوعية والشفافية وتكون بعيدة عن التمييز واللامساواة، مع الحفاظ على جو تنافسي تتكرس فيه المصلحة العامة، ومن الأهداف أيضا تحسين الاتصالات الإلكترونية والرقى باستعمالها والسعي لتوفير الخدمة

¹ المادة 14، من نفس القانون.

² باهية مخلوف، المرجع السابق، ص 409.

³ مراد مهدي، نصيرة يحيوي، المرجع السابق، ص 268.

الشاملة....¹، وتُعرف الخدمات البريدية على أنها: «.....أي جمع أو ترحيل أو توزيع لمادة بريدية»².

إن الاتصالات الإلكترونية حسب القانون رقم 04/18 هي: «....كل إرسال أو تراسل أو استقبال علامات أو إشارات أو كتابات أو صور أو أصوات أو معلومات مهما كانت طبيعتها عبر الأسلاك البصرية أو بطريقة كهرومغناطيسية»، أما خدمة الاتصالات الإلكترونية الموجهة للجمهور فهي: «كل خدمة تتمثل بشكل أساسي في تزويد الجمهور بفوائد الاتصال الإلكتروني وجعله في متناولهم، وكذا مختلف أنواع الخدمة المستخدمة لإمكانيات شبكات الاتصالات الإلكترونية القاعدية، وظائف المعالجة أو التخزين»، أما الخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية فهي: «مجموع الحد الأدنى من الخدمات بما فيها خدمة أو عدة خدمات ذات قيمة مضافة تحدد عن طريق التنظيم، ذات نوعية معينة ومتوفرة لجميع السكان على مستوى التراب الوطني وبأسعار متاحة»³.

إن نظام الخدمة الشاملة يكتسي قيمة كبيرة للأفراد خاصة بالنظر للنصاب العريض للجمهور الذي يستفيد منه مما يجعله علامة فارقة في الخدمة المقدمة من قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، ومن خلال العنصرين التاليين سيتم التركيز على مسألة استحداث نظام الخدمة الشاملة ثم الآليات الموضوعية لوضع هذا النظام حيز التطبيق العملي بحيث يوفر مزايا عديدة ويرقى بالخدمة العمومية البريدية.

أولاً-استحداث نظام الخدمة الشاملة للبريد والاتصالات الإلكترونية:

عرف نظام الخدمة الشاملة للبريد والاتصالات الإلكترونية حيز ثابت في إطار أحكام القانون رقم 04/18، إذ تتكفل الدولة وفقا لمهامها بتجسيد الخدمة الشاملة للبريد والخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية وتحرص على التنفيذ السليم لمتطلبات هذه الخدمة من طرف المتعاملين ويتميز نطاق انصراف هذه الخدمة بالشمولية لكافة التراب الوطني، أما المسعى لهذه

¹ المادة الأولى، من القانون رقم 04/18، المؤرخ في 10/05/2018، السابق الذكر.

² المادة 09 فقرة 08، من نفس القانون.

³ المادة 10 الفقرة الأولى، 16، 17، من نفس القانون.

الخدمة فهو تكريس المجهودات التي تهئ لرقمنة الإقليم والتقليص من حجم الفجوة الرقمية الموجودة¹.

في مفهوم القانون رقم 04/18 فإن الخدمة الشاملة للبريد تُعرف هي: «الحد الأدنى للخدمات البريدية والمالية البريدية القاعدية المعروضة للجمهور وذات جودة محددة وبصفة مستمرة عبر كامل التراب الوطني بأسعار متاحة في ظل احترام مبادئ المساواة والديمومة والشمولية»².

تمثل الخدمة الشاملة حجر الزاوية فيما يتعلق بقواعد ضبط قطاع البريد والمواصلات حيث تتقاطع مسؤولية الدولة عبر وزارة البريد ومسؤولية سلطة الضبط في هذا القطاع³، توفر الخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية من قبل المتعاملين الذين رسا عليهم المزاد للمنافسة حيث يلتزمون باحترام شروط الإنشاء والاستغلال والأداء المبينة في دفتر الشروط، وكذا تكريس مبادئ ومركزات المساواة والاستمرارية والشمولية والتكيف⁴، كما أن الخدمة البريدية الشاملة مظهر من مظاهر تحرير المرافق العمومية⁵.

طبقا للمادة 97 من القانون رقم 04/18 فإن إنشاء واستغلال شبكات الاتصالات الإلكترونية المفتوحة للجمهور وتقديم خدمات لهم لابد أن يخضع لشروط منها:

1- شروط المداومة والنوعية للخدمة وكذلك الوفرة وسلامة وتأمين الشبكات والخدمات، زد على ذلك المتطلبات الموجودة في دفتر الشروط.

2- متطلبات الخصوصية والسرية للبيانات والمعلومات المنتقلة عبر شبكات الاتصالات الإلكترونية.

3- حماية الحياة الخاصة للمشاركين والبيانات الشخصية لهم.

4- حماية حقوق مشتركى خدمات الاتصال الإلكتروني.

¹ المادة 07، من نفس القانون.

² المادة 09 فقرة 09، من نفس القانون.

³ باهية مخلوف، المرجع السابق، ص 401.

⁴ المادة 99، من القانون رقم 04/18، المؤرخ في 10/05/2018، السابق الذكر.

⁵ باهية مخلوف، المرجع السابق، ص 406.

5-الإيصال المجاني لاتصالات السلطات العمومية الموجهة للجمهور لإعلامه وتحذيره بأخطار وشيكة أو من أجل التخفيف من آثار الكوارث الكبرى.

6-شروط ضمان توافقية الخدمات.

7-ضمانات تسمح للمشاركين ذوي الاحتياجات الخاصة من النفاذ لخدمات الاتصال الإلكتروني ولخدمات الطوارئ بما يكفل المساواة مع أغلب المشاركين.

أصدر المشرع مرسوما تنفيذيا خاصا ضبط الأحكام العامة المتعلقة بمحتوى الخدمة الشاملة للبريد والخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية¹، إذ تساهم الخدمة الشاملة للبريد حسب المادة 03 من المرسوم في ديمومة النشاط البريدي، ضمان الطابع العام للخدمة البريدية مع استمراريته، توفير خدمات بريدية ومالية ذات نوعية وبتعريف متاحة، ضمان أمن الأموال المودعة، وتشمل حسب المادة 04 عدة خدمات تتمثل في بريد الرسائل والإرسالات الموصى عليها الطرود والبرقيات، الإرسالات الموجهة للأشخاص المكفوفين، دفع المعاشات والحوالات الاجتماعية، عملية جمع البريد وتوزيعه، التكفل بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة عن طريق تخصيص شبابيك خاصة، الحضور البريدي في كل تجمع سكاني أو تعويضه بالموزعات الآلية.

من ناحية أخرى وعملا بالمادة 05 من المرسوم، ينبغي أن تساهم الخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية في ضمان توفر النفاذ لشبكة الاتصالات الإلكترونية، مع الوصل بالشبكات العمومية لضمان استمرارية الخدمة، مع تطوير وديمومة المنشآت التي تضمن النفاذ للجميع، حماية المواصلات السلكية واللاسلكية من مختلف الأخطار عن طريق ضمان النجدة.

تتجلى الخدمة البريدية للاتصالات الإلكترونية حسب المادة 06، في عدة مشتملات تتمثل على الخصوص في خدمة إيصال النداءات المستعجلة، التوصيل الهاتفي، النفاذ إلى خدمة الاتصالات الإلكترونية ولاسيما منها الهاتف والانترنت، الربط البيني لمؤسسات التربية العمومية والصحة العمومية، ترتيبات خاصة لفائدة المستعملين النهائيين ذوي الاحتياجات الخاصة، توفير

¹ المرسوم التنفيذي رقم 246/18، المؤرخ في 2018/10/09، يحدد محتوى ونوعية الخدمة الشاملة للبريد والخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية والتعريفات السابقة المطبقة عليهما وكيفية تمويلها، الجريدة الرسمية عدد رقم 60، المؤرخة في 2018/10/10.

الوسائل المادية اللازمة لنشر مخططات تنظيم النجدة فيما يخص الاتصالات السلكية واللاسلكية.

ثانيا- وضع آليات لدعم نظام الخدمة الشاملة للبريد والاتصالات الإلكترونية:

تم طرح بطاقة مغناطيسية تسمح للأفراد بالقيام بمختلف العمليات البريدية والبنكية وتجنبيهم طوابير المكاتب البريدية كما أن هذه البطاقة قد تستخدم في أي وقت وخارج أوقات العمل أي 24 ساعة/24 ساعة، مما يريح حاملها الذي يلجأ لموزعات آلية يستخدم بواسطتها البطاقة المغناطيسية ويستفيد من الخدمة، كذلك تم إطلاق موقع ويب "بوابة المواطن" من طرف وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال يحوي نشاطات تهم المواطن في حياته، وكذا دليل يساعد على معرفة مختلف الإدارات والمصالح في التراب الوطني¹.

توفر بطاقات السحب المغناطيسية لبريد الجزائر خدمات السحب بواسطة الموزعات الآلية الموجودة خارج مؤسسات البريد، خدمات الإطلاع على الرصيد حيث يتم الكشف عنه بإدخال البطاقة وكتابة الرقم السري، خدمات كشف مفصل للحساب وطلبات نماذج من الصكوك البريدية.

من هنا وفي ظل الاستخدام الواسع لتكنولوجيات الإعلام والاتصال في قطاع البريد والاتصالات أصبحت الخدمة العمومية الصادرة تتميز بالسرعة والأمان والتوفير مما يؤدي بالضرورة إلى قيام مواصفات حكومة ذكية تظهر فيها مبادئ مهمة كالمساءلة والشفافية وسرعة الاستجابة والفعالية، ناهيك عن أن العديد من هذه الخدمات وخدمات أخرى يمكن التوصل لها بواسطة شبكة الانترنت عبر مواقع مؤسسة البريد²، إذ أصبحت الخدمات البريدية تعتمد على مبادئ النشاطات التسويقية المعمول بها في المؤسسات التجارية حيث أصبحت تتلائم معها وذلك من أجل الفهم السليم لأسواقها وجمهورها³.

¹ بضالع خالد، المرجع السابق، ص 56، 55.

² عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص 141، 142.

³ عبد القادر براينيس، مشاكل عرض الخدمات البريدية في الجزائر، مقال منشور بمجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة مستغانم، المجلد 05، العدد 07، 2009، ص 255.

في نفس الإطار تم النص على إنشاء صندوق يخصص لتدعيم الخدمة الشاملة للبريد والاتصالات الإلكترونية، ويتم تسيير هذا الصندوق من قبل لجنة متعددة القطاعات يرأسها الوزير المكلف بالبريد والاتصالات أو ممثل عنه¹، ويتم تمويل هذا الصندوق المستحدث من المتعاملين وكذلك من طرف الدولة وهذا بغرض دعم نظام الخدمة الشاملة المقدمة للأفراد من طرف بريد الجزائر كما أنشأت الأخيرة مراكز فرز آلي وطني ودولي، مركز بريد هجين، مركز مصرفي، مركز شخصنة بطاقات الحسابات البريدية الجارية، وفي نفس السياق تم حوسبة المكاتب البريدية لمعالجة المعلومات بأفضل شكل مما يؤدي لخدمة ناجعة وفرز سهل للإرساليات البريدية².

تم إصدار مرسوم خاص وضح كفاءات تسيير هذا الصندوق، إذ يسير من قبل اللجنة متعددة القطاعات التي تكلف بالبت في المشاريع المقترحة للتمويل من الصندوق وكذا الترخيص بالالتزام بالنفقات، المصادقة على دفتر شروط الخدمة الشاملة للبريد والاتصالات الإلكترونية، دراسة حصة تنفيذ الخدمة المعروضة من مؤسسة بريد الجزائر، الموافقة على الحصة المالية للصندوق المرسل من سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية.

أما بالنسبة لعضوية اللجنة التي يرأسها الوزير المكلف بالبريد والاتصالات الإلكترونية فمتمتعها إذ تضم ممثل عن كل من: وزير الدفاع، الوزير المكلف بالجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، الوزير المكلف بالمالية، وكذا المسؤول المكلف بمتابعة تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال لدى الوزارة المكلفة بالبريد والاتصالات الإلكترونية، ويعين أعضاء اللجنة بقرار من الوزير الذي يرأسها ويكونون برتبة مدير مركزي على الأقل³، ويتم تمويل الصندوق كما سبق الإشارة من طرف الدولة ومتعاملي البريد والاتصالات الإلكترونية أصحاب الرخص بنسبة 03% من رقم أعمالهم خارج الرسوم، والمتعاملين أصحاب التراخيص العامة بنسبة 03% من الناتج المحاسبي السنوي الخام، ومتعاملي البريد باستثناء المتعامل المكلف بضمان الخدمة

¹ المادة 08، 99، من القانون رقم 04/18، المؤرخ في 10/05/2018، السابق الذكر.

² رانية هدار، المرجع السابق، ص 148، 147.

³ المادتين 02، 03، من المرسوم التنفيذي رقم 247/18، المؤرخ في 09/10/2018، يحدد كفاءات تسيير صندوق دعم الخدمة الشاملة للبريد والخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية، الجريدة الرسمية عدد رقم 60، المؤرخة في 10/10/2018.

الشاملة للبريد بنفس النسبة وذلك من رقم أعمالهم خارج الرسوم، وكذا المتعاملين الخاضعين لنظام التصريح البسيط بنفس النسبة من الناتج المحاسبي السنوي الخام¹.

مع العلم أن المتعامل المقصود هو كل شخص طبيعي أو معنوي يستغل شبكة الاتصالات الإلكترونية المفتوحة للجمهور/أو يقدم خدمة الاتصالات الإلكترونية، أما المتعامل المكلف بضمان الخدمة فهو مؤسسة اتصالات الجزائر والتي أسماها المشرع المتعامل التاريخي باعتبارها صاحبة رخصة إقامة واستغلال شبكة اتصالات الكترونية ثابتة مفتوحة للجمهور².

خلاصة الفصل

خصص هذا الفصل لدراسة الوسائل القانونية الخاصة التي اعتمدها المشرع الجزائري لترقية الخدمة العمومية في الجزائر، حيث أن تناول هذه الآليات كان بواسطة اتجاهين أساسيين، الأول الموسوم بالآليات التشريعية المعتمدة في إطار التعاملات الإلكترونية الحديثة، أين أخذت معاملات الأفراد ونشاطاتهم قسطا من اهتمام المشرع، والمقصود التعاملات ذات الطابع المدني والتعاملات ذات الصبغة التجارية التي تعنى بالتجار كونهم يشكلون شريحة مهمة في أي دولة.

الاتجاه الثاني الموسوم بالآليات القانونية الخاصة التي سخرت في المجال القطاعي أي بدراسة أهم القطاعات المتخصصة في القيام بنشاطات ووظائف ذات قيمة وأهمية في حياة المواطن الجزائري، وإنه من الأهمية بمكان التعرف عن كثب على الوسائل القانونية الموجهة لترقية هذه القطاعات وكيف حرص المشرع على تحديث التقنيات والسلطات لكي تطور من النظم والأساليب التي أصبحت تقدم بها الخدمة العمومية، وكان التركيز على قطاعات يتفق العديدون على أنها أهم القطاعات الحيوية للمواطن، ألا وهي قطاعي العدالة والحالة المدنية، وقطاع البريد والاتصالات، والذي يكون مطلوبا هو التجسيد الواقعي لفحوى تلك الآليات الامر الذي يتطلب فرض قدر من الرقابة يكون محركها الأساسي إرادة سياسية وإدارية حازمة.

¹ المادة 09، من المرسوم التنفيذي رقم 246/18، المؤرخ في 2018/10/09، السابق الذكر، والتي أحالت إليها المادة 14، من المرسوم التنفيذي رقم 247/18.

² المادة 10 فقرة 30، 31، من القانون رقم 04/18، المؤرخ في 2018/05/10، السابق الذكر.

خاتمة

خاتمة:

تمت معالجة هذا الموضوع بالمرور على العديد من المحطات المهمة التي تتمحور حول موضوع الآليات التشريعية لترقية الخدمة العمومية في الجزائر، تناول المحور الأول الآليات التشريعية العامة، والمحور الثاني الآليات التشريعية الخاصة، حيث تم التوصل لنتيجة عامة تجيب على الإشكالية التي انطلق منها هذا البحث والذي تمحور حول نجاعة الآليات والوسائل القانونية المرصودة من قبل المشرع الجزائري-كمتغير أصلي-، لتطوير الخدمة العمومية وتحقيق التنمية في الجزائر وتوازن مرن بين الإدارة والمواطن-كمتغير تابع-، ليتضح أن هاته الآليات والنصوص الموضوعية في شأنها ميزها تنوع كبير مابين قوانين ومراسيم وقرارات وغيرها وتتصف بالكثرة من الناحية الكمية، مما يُفصح على وجود الاهتمام من قبل المشرع الجزائري للركي بالخدمة العمومية، خاصة وأنه من الناحية الكيفية تكون النصوص قد ساهمت في تحسين الخدمة العمومية على مستوى قطاعات عديدة تم التركيز عليها في هاته الدراسة، إلا أن ذلك لا يُفند وجود بعض الاختلالات على المستوى التشريعي وكذا التطبيقي، وما يؤكد ذلك مجموعة من النتائج الجزئية التي توصلت عليها الدراسة على المنوال التالي:

- من الصعب ضبط مفهوم الخدمة العمومية الذي يتميز بالمرونة والنسبية، حيث يُعرّف وفقا لزاويا واتجاهات مختلفة، وهذا ما يشكل عائقا حال دون التمكن من حصره في مفهوم قانوني موحد ومضبوط.

- تأرجحت العلاقة بين الإدارة والمواطن في الجزائر في العقود الزمنية الأخيرة بين التقليدية والعصرية، ويعد المرسوم رقم 131/88 المنظم لعلاقة الإدارة بالمواطن هو البادرة الحقيقية الأولى لرغبة المشرع في تحسين الخدمة العامة الموجهة للأفراد، وفي نفس السياق تم العمل بوضع منصب سامي ونوعي هو وسيط الجمهورية الذي أنشأ في تسعينيات القرن الماضي حيث لم يُعمر طويلا وألغي، ومؤخرا تم استحداثه من جديد، وبالتطلع للصلاحيات التي يتوفر عليها يتضح أنها ذات أهمية وتفتح أبواب التواصل بين المواطن وأعلى سلطة في الدولة ألا وهي رئاسة الجمهورية، مما يعني أن دورها في ترقية الخدمة العمومية يكون واعدا مستقبلا.

- إن الجانب النظري للحكومة الإلكترونية غير كاف لتحقيق الفوائد المرجوة ولن يكون له معنى دون أن يتجسد على أرض الواقع من خلال تطبيقات عملية وميدانية يلمسها المواطن عن قرب، وهذا ما بدأ يتحقق في أعمال النظم الحديثة في الإدارات الجزائرية ووضع منصات ومواقع إلكترونية على شبكة الانترنت مخصصة لاستقبال المواطن والإجابة على تساؤلاته واستفساراته والتجاوب مع اقتراحاته، وحتى السماح له بالقيام بالعديد من الإجراءات عن بعد دون الانتقال شخصيا لمقر الإدارة المعنية، مما أراح جانبا من المشقة عن المواطن وجعله يشعر بأنه قريب من الإدارة ويسهل عليه أكثر التحصل على أي معلومة.

- يعد مشروع الحكومة الإلكترونية مشروعا طموحا يحمل أبعادا مختلفة وآفاقا رحبة ورغم كل الجهود المبذولة إلا أنه باتفاق الكثيرين لازال في مراحله الأولى في الجزائر ولم يبلغ أهدافه المسطرة، حيث تواجهه معوقات عديدة من بينها ضعف البنية التحتية والقدرات التقنية والأعوان المؤهلين للعمل بهذه النظم واستخدامها على النحو المطلوب، كذلك نقص النصوص القانونية التي تضمن التكريس الفعلي لهذه النظم وهيكله الأهداف، زد على ذلك الظروف المالية الصعبة التي تمر بها البلاد في السنوات الحالية مما يعرقل تمويل هذه الوسائل، كما أن أسباب أخرى مثل الأمية التكنولوجية وضعف الثقة في هذه الوسائل الحديثة والجهل بمزاياها هو أيضا أدى لضعف التقدم في هذا المجال.

- الملاحظ من الناحية العملية وجود تساهل مع النقائص والإختلالات الحاصلة في تكريس مشروع الحكومة الإلكترونية وعدم المتابعة الميدانية لقواعد وآليات الإدارة الإلكترونية في شتى الإدارات العمومية، وأيضا غياب استراتيجيات تقوم على خطط دقيقة وواضحة لكيفية تحقيق النتائج المطلوبة، كما أنه خدمة الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات تتسم بالضعف بالمقارنة مع بلدان مجاورة.

- ما يلاحظ من الجانب المؤسسي المرتبط بالخدمة العمومية، هو كثرة هذه المؤسسات وتشعب النصوص المتعلقة بها في السنوات المنصرمة، فالعديد من المؤسسات تنشأ ثم تلغى بعد فترة قليلة دون أسباب واضحة ومقنعة، حيث يعد تأثيرها ضعيفا في تحسين الخدمة المقدمة، خاصة إذا تم العلم أن أغلب هذه المؤسسات والمديريات تتشابه كثيرا في اختصاصاتها وتكلف الدولة تكاليف كبيرة فيما يخص هيكلتها المادية والبشرية.

- إذا كثرة النصوص والعدد المبالغ فيه في هذه المؤسسات وخروج المشرع كل مرة بتنظيمات وهيئات جديدة ومستحدثة تمخض عنه عدم وضوح ووقوع المشرع في متاهات عديدة خاصة مع استمرار تدني الأداء في الخدمات العمومية.

- يعتبر المرصد الوطني للمرفق العام مكسبا نوعيا على صعيد الهيئات الإستشارية في الجزائر بالنظر لأهمية وجود هيئة إستشارية تساعد الدولة في كل ما يخص تطوير المرافق العامة وزيادة جودة الخدمة العمومية، لكن ما يلاحظ على هذا المرصد أنه لا يتوفر على استقلالية إدارية في تسييره كما لا يتمتع باستقلال مالي، وينعكس ذلك على مهامه ويحول دون تحقيق الأهداف التي أنشأ من أجلها، كما أن العديد من مهام هذا المرصد تتسم بالغموض وعدم التفصيل مما يوجي للمطلع عليها أنها أحيانا مجرد شعارات ومبادئ خاوية من مضمونها، وهذا ما يصعب من الوقوف الفعلي على جدية تطبيقها والعمل بها.

- يعد القانون رقم 05/18 المنظم للتجارة الإلكترونية قفزة تشريعية نوعية في سبيل إنجاح مشروع التجارة الإلكترونية في البلد، وتم التركيز من خلال هاته الدراسة على أوجه مهمة من النشاط التجاري الإلكتروني، من خلال آلية الدفع الإلكتروني الذي يقتصد الوقت والجهد، ونفس الأمر بالنسبة لخدمة الإشهار الإلكتروني أين أصبح التجار يعرضون سلعهم بواسطة مواقع متعددة وعبر شبكة الانترنت تماشيا مع العولمة الاقتصادية، مما سيسمح للجزائر بتوسيع دائرة النشاط الاقتصادي وتطوير التنمية والولوج للسوق العالمية.

- يعتبر استحداث السجل التجاري الإلكتروني في السنوات الأخيرة، من أهم المكتسبات في هذا المجال بالنظر لقيمه القانونية للدولة والتاجر والغير، كونه كان يسبب مشاكل عديدة تتعلق بتهرب التجار من تسويته والعمل به وكذلك صعوبة الرقابة عليه، ومن خلال النصوص الجديدة أصبح طلب القيد للسجل التجاري الإلكتروني يتم عن بعد وبإجراءات بسيطة وسهلة، ويتوفر هذا السجل على كل البيانات التي تهم التاجر ووضعيته كما يتوفر على شروط أمان مريحة.

- على الصعيد القطاعي، وبالتحديد قطاع العدالة أصبح من الممكن التعامل بالمحركات القضائية الإلكترونية بواسطة النظم الحديثة، وأصبح من السهل على المتقاضين والراغبين في الاستفادة من الخدمات القضائية أن يستخرجوا عديد الوثائق عن بعد دون تحمل مشقات التنقل،

من جهة أخرى تم تجسيد العمل الإجرائي القضائي عبر إرسال وتبادل الوثائق عن بعد، كما تتم المصادقة عليها إلكترونيا لتتمتع بحجية قانونية كاملة، وتم أيضا العمل لأول مرة بتقنية المحادثة المرئية عن بعد أمام جهات التحقيق أو جهات الحكم، واستحداث خدمة النيابة الإلكترونية سنة 2020.

- لا يمكن إنكارها التحسينات التي طرأت على قطاع الحالة المدنية في السنوات الأخيرة وأهمهما التقليل من عدد الوثائق المستخرجة من مصالح الحالة المدنية، والتي لطالما أثقلت كاهل المواطن وأرهقته وهذا ما سيؤدي لتبسيط الإجراءات والإبتعاد عن التكلف والتعسير في قضاء المواطن لشؤونه، ومن جانب آخر أصبحت الوثائق تصدر بشكل إلكتروني الأمر الذي جعل المواطن يُعفى في العديد من المرات من تقديم هذه الوثائق وفي هذا الصدد يعد انشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية مكسبا مهما للإدارة الجزائرية حيث يتوفر هذا السجل على جميع أنواع العقود للأفراد على مستوى القطر الوطني، دون نسيان عصنة أهم الوثائق مثل بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر البيومتري ومؤخرا بداية العمل ببطاقة السياقة البيومترية وغيرها.

- فيما يخص قطاع البريد والمواصلات تم التركيز على مؤسسة بريد الجزائر والمكلفة بمهمة توفير مختلف الخدمات البريدية للأفراد، حيث تم تناول تأسيسها وطبيعتها التجارية والصناعية في علاقتها مع الغير مع بقائها تابعة للدولة وهذا ضمانا لدعمها وتعزيز دورها في تلبية الخدمة العمومية الشاملة للبريد، من جانب آخر تعد سلطة ضبط البريد والمواصلات أيضا ذات قيمة كبيرة في هذا المضمار كونها تعد اليد الضابطة والمسيرة للنشاط البريدي وتسعى لضمان مطابقته مع سياسة الدولة والقوانين والتدابير المعمول بها.

- يعد نظام الخدمة الشاملة للبريد أمارة لتحسين الخدمة العمومية البريدية، إذ تُوفر لأكبر قدر ممكن من الجمهور في نطاق واسع وبأسعار معقولة وبنوعية تلبي تطلعات المواطن الجزائري، وهذا ما كرسه القانون رقم 04/18 المتعلق بالبريد والمواصلات الذي جاء بإضافات جديدة للقطاع بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية الحاصلة، من جانب آخر يمكن للمواطن أن يلمس جودة الخدمة العمومية البريدية من خلال تطبيقات وآليات عديدة على أرض الواقع، عبر خدمات بطاقات السحب من الشبائيك الآلية وشبائيك السحب وخدمات أخرى مثل الإطلاع على الرصيد وسحب الأموال ودفع الفواتير، وعبر قيامه بالإستفادة من خدمات متعاملي الهاتف

النقال عبر الشبكات من بينها كذلك خدمات الإنترنت السريعة، كما يوجد صندوق وطني مخصص فقط لتدعيم استمرار نظام الخدمة الشاملة للبريد.

- تعد النصوص التي أصدرها المشرع لتكريس خدمات التصديق الإلكتروني قفزة نوعية في هذا المجال سواء من خلال القانون رقم 04/15 المنظم لقواعد التوقيع والتصديق الإلكترونيين أو النصوص المنشئة لسلطات التصديق الإلكتروني الثلاث، الوطنية والحكومية والإقتصادية، إذ سمح ذلك بتوفير الأسس القانونية الواضحة في مجال التصديق الإلكتروني، حيث تقوم هذه السلطات بوظائف عديدة ومتنوعة ويوصف عملها بالمتناغم والمتكامل مع اتباع سياسة التصديق الإلكتروني الموضوعية من طرف الدولة.

- تبنى المشرع أسلوب الصرامة في الشروط الواجب توافرها لاكتساب صفة مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني وذلك ضمانا لفعاليتها وتشجيعا للأفراد على الإتجاه نحوها، وذلك بالتوازي مع صدور القانون رقم 07/18 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال المعطيات الشخصية وهذا إن دل على شيء إنما يدل على رغبة حقيقية لتكريس التعامل الإلكتروني وضمان متطلباته السليمة.

كل ذلك لا يعني غياب النقائص والاختلالات التشريعية وتطبيقها، الأمر الذي يسوق نحو تقديم توصيات أفرزتها دراسة الحال، والتي من الممكن أن تكون ذات أهمية في هذا المقام، وذلك وفقا لما يلي من المقال:

- ضرورة أن تزيد الدولة دعمها المالي لتوفير المعدات والأجهزة التقنية التي تسهل العمل بالوسائل الحديثة، كذلك الرفع من كفاءة العنصر البشري ودعم التكوين الفعال في مجال تكنولوجيات الإعلام الآلي، وتغيير الثقافات القديمة التي تقف ضد هذه الأساليب الإلكترونية سواء من الموظفين أو أفراد المجتمع حيث تسعى الدولة للقضاء على الصعوبات التي تواجههم في استعمال هذه النظم من أجل تعميم استعمالها والثقة فيها مستقبلا والتقدم أكثر في إنجاز مشروع الحكومة الإلكترونية.

- لابد من الوعي بأن مفهوم العصرية في النهاية هو نتاج أفعال الإنسان وعمل ثقافي وسياسي متعددة الأبعاد، ويفترض للاتجاه نحوها وجود تغييرات عميقة في الذهنيات تتطلب

المساهمة في إنتاجها من كل المعنيين والفاعلين، وهي تتطلب شراكة في التصورات والرؤى، فيجب أن تشكل العصرية جزءاً دائماً من هوية المؤسسات وعمل تنموي مستدام.

- تفعيل دور الموظفين والأعوان العموميين في تكريس العصرية الحقيقية والفعلية في الإدارة الجزائرية، وذلك باندماجهم في مسار التحديث الإداري، وزرع ثقافة الخدمة العمومية، من خلال الالتزام الصارم باستخدام الموارد الموجودة بأحسن طريقة، ولعل وضع مدونة للقيم والسلوكيات للموظف العمومي في الإدارة الجزائرية من طرف مختصين تراعي قيم وهوية الجزائر والمتطلبات الضرورية للنزاهة والموضوعية في تقديم الخدمة العمومية، سيجعل الموظفين على تعددهم يتحدون تحت راية مبادئ موحدة ومحفزة لتقديم الأفضل.

- وضع مواد قانونية توطر مفهوم الحكومة الإلكترونية وتشجع على الانتقال نحو علاقة إلكترونية واضحة بين الإدارة والمواطن، وكذا ضرورة النقص من التضخم التشريعي في الجانب المؤسسي، ومحاولة الخروج بهيئات قوية ومستقلة حتى ولو كانت قليلة العدد وتمنح صلاحيات واضحة وإعطائها الوقت الكافي من أجل العمل قبل الحكم على مدى نجاحها.

- تكريس الحماية الإلكترونية الناجعة للمواطن في علاقاته مع الإدارة، من خلال تبني نظام الكتروني متكامل وفعال للطعن الإداري، والتأسيس القانوني المسبق لذلك.

- إصدار قانون جديد ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن، بحيث يقتبس من إيجابيات المرسوم رقم 131/88 والذي تتسم أحكامه بالتأخر والتقليدية، مع استحداث مفاهيم وقواعد جديدة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في الإدارة الحديثة وفي مفهوم الخدمة العمومية، من خلال دمج البعد الإلكتروني في الحيز التشريعي للعلاقة بين الإدارة والمواطن، وكل ذلك مع إصدار النصوص التنظيمية اللازمة والمناسبة.

- جعل المواطن والمجتمع المدني شريك حقيقي في الرقي بالخدمة العمومية، من خلال فتح أبواب الحوار لمعرفة العقبات التي تواجه المواطن في الخدمة العمومية المقدمة له وأوجه عدم الرضا واقتراحاته، دون الاكتفاء بالمبادئ والتصورات والحقوق البديهية للمواطن.

- يكون من الأحسن لو يمنح للمرصد الوطني للمرفق العام زيادة على الصلاحيات التي يحوزها بموجب القانون رقم 03/16، استقلالية إدارية كشخص معنوي له قراراته وأعماله المؤثرة في تسيير أعمال وسياسات المرافق العامة، وحذا لو يتمتع بسلطات رقابية في ميدان الإدارات

العامة خاصة تلك التي تتعامل بشكل كبير مع الجمهور، كذلك من المهم منحه استقلالاً مالياً وميزانية منفردة خاصة به وتوفير كل الشروط الضرورية لقيامه بمهامه بأحسن شكل.

- من حيث تشكيلة المرصد الوطني للمرفق العام فإن وزير الداخلية والجماعات المحلية هو رئيس هذا المرصد، وقد يصعب عملياً تفرغه لمهامه الرئاسية كونه هو المسؤول الأول عن القطاع وله مهام متشعبة ومتعددة قد لا تسمح له بإيلاء الإهتمام الكافي بأشغال المرصد وأهدافه، حيث لا يعدو أن يكون دوره في المرصد تشريفياً ومكرساً لتبعية شديدة للمرصد تجاه وزارة الداخلية، وربما الأفضل لو تمنح الرئاسة لأحد أعضاء المرصد المعينين من بين الكفاءات السامية أو عضو جديد غيرهم يكون أيضاً ذو خبرة في ميدان العمل الإداري والخدمة العمومية.
- من الجيد أن يصدر المشرع نصاً تنظيمياً خاصاً بالسلطة الإقتصادية للتصديق الإلكتروني نظراً لدورها الحيوي مثلها مثل السلطة الوطنية والحكومية للتصديق الإلكتروني الخاضعتين للمرسومين التنفيذي رقم 134/16 و 135/16.

- رغم أن الآليات التشريعية العامة أو الخاصة التحسين الخدمة العمومية في الجزائر حققت بعد إيجابي إلى حد ما، إلا أن حداثة هاته الآليات يجعل من الفوائد المسجلة في الخدمة العمومية بعيدة على المستوى المأمول، مما يعني ضرورة التطبيق الحقيقي لهاته النصوص على أرض الواقع، كما يبقى المشرع مطالب باستمرارية دعم هاته الآليات سواء بتعديل النصوص الموجودة وتحسينها مع المشاكل التي تواجه تنفيذها، أو بإصدار نصوص جديدة.

- أخيراً فإن الآلية التشريعية ليست كافية لوحدها لترقية الخدمة العمومية في بلدنا إذ أن الأمر أكبر من ذلك فهو يحتاج لآليات أخرى إدارية وإقتصادية وثقافية واجتماعية واستراتيجية، ونجاح الخدمة العمومية في أي بلد يعتمد على تعاضد وتكامل هاته الآليات مع بعضها البعض في سياق ما يُعرف بالشراكة الاجتماعية العامة.

في النهاية ولما كانت سمعة الدولة الجزائرية فوق كل اعتبار فإن الكُل مطالب ببذل الجهد نحو تحقيق ثنائية الخدمة العمومية الراقية والتنمية الوطنية الشاملة، أفراداً، إدارات، ومسؤولين، ثم إن هذا البحث يفتح آفاقاً علمية لطروحات أخرى تخدم الموضوع، من خلال محاكاة التجارب التشريعية المقارنة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً-الكتب:

- ثامر ملح المطيري، فلسفة الفكر الإداري والتنظيمي، الطبعة الأولى، دار اللواء للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية- الرياض، 1990.
- حسن خليل محمد الشماخ، كاظم نضير محمود، نظرية المنظمة، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، دون سنة نشر.
- حسين عثمان محمد عثمان، أصول القانون الإداري، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2006، ص765.
- حسين محمد بكر، الوسيط في القانون الإداري، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
- سامي جمال الدين، أصول القانون الإداري "نظرية العمل الإداري"، دون ذكر رقم الطبعة، شركة مطابع الطوبجي التجارية، القاهرة مصر، 1993.
- عبد العزيز النجار، الإدارة الذكية، دون ذكر رقم الطبعة، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 2008.
- علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دون ذكر رقم الطبعة، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، دون ذكر سنة النشر.
- علي السلمي، الإدارة بالأهداف، دون ذكر رقم الطبعة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، دون ذكر سنة النشر.
- فايز حسين، سيكولوجية الإدارة العامة، دون ذكر رقم الطبعة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- ماجد راغب لحلو القانون الإداري، دون ذكر رقم الطبعة، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية - مصر، 2000.
- مجيد جاسم، الإدارة الحديثة والنظم الإلكترونية، دون ذكر رقم الطبعة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2005.
- محمد جمال الذنيبات، الوجيز في القانون الإداري "ماهية القانون الإداري"، الطبعة الأولى، الدار العلمية للنشر والتوزيع- دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2003.

- محمد الصغير بعلي، القانون الإداري "التنظيم الإداري- النشاط الإداري"، دون ذكر رقم الطبعة، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة الجزائر، 2004.
- ناصر لباد، الأساسي في القانون الإداري، الطبعة الأولى، دار المجدد للنشر والتوزيع، سطيف، دون ذكر سنة النشر.
- ثانيا- الأطاريح والرسائل والمذكرات الجامعية:
- 1- أطاريح الدكتوراه:
- آمال بوقاسم، تأهيل المرفق العام وتحديات إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر 2013-2016، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم التنظيم السياسي والإداري، 2018.
- دليلة قادة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية "دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، 2018.
- رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة باتنة 1، 2018.
- سمية بهلول، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة باتنة 1، 2018.
- سهام رابحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة باتنة 1، 2019.
- كمال فار، الإتصال المؤسسي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية "دراسة حالة ولاية برج بوعريج"، أطروحة دكتوراه، كلية الإعلام والإتصال، قسم علوم الإتصال، جامعة الجزائر 3، 2018.
- هاجر قريشي، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الخدمة العمومية "دراسة حالة الإدارات المحلية لولاية قسنطينة"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجاري وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، 2018.

2- رسائل الماجستير:

- حياة قادة، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة في تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة القضائية "محكمة تلمسان نموذجا"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2012.
- عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري - قسنطينة، 2010.
- عبير ميخائيل الصفي، النظام القانوني لجهات توثيق التوقيع الإلكتروني، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، قسم القانون الخاص، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009.
- فتيحة أريور، الإدارة الإلكترونية في الجزائر وخصائص المستندات الإدارية "دراسة حالة وثائق الحالة المدنية والهوية الخاصة بالجالية الجزائرية بالخارج، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم المكتبات والتوثيق، جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله، 2015.
- مفتاح حرشاو، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر "دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة"، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، 2016.
- نادية ضريفي، تسيير المرفق العام والتحويلات الجديدة، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر - بن يوسف بن خدة، 2008.

3- مذكرات الماستر:

- بضالع خالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر "دراسة المصلحة البيومترية لبلدية اولاد ابراهيم"، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر - سعيدة، 2018.
- بوبكر بن عوالي، آليات تحسين وترشيد الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة حمه لخضر - الوادي، 2017.
- جهاد معروف، المرفق العمومي بين ضرورة التحديث وتحديات الواقع القانوني في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، 2018.

- حاكمي حمزة، إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر "دراسة حالة بلدية سعيدة"، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر - سعيدة، 2016.
- ديهية أمعوش، طافوس حماد، الشراكة بين القطاع العام والخاص كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر "دراسة حالة بلدية عزازقة"، مذكرة ماستر، كلية الحقوق، قسم العلوم السياسية، جامعة مولود معمري - تيزي وزو، 2017.
- ذهبية جمبية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية "دراسة حالة بلدية خنشلة"، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945 - قالمة، 2016.
- سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر واقع وتحديات، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة العربي التبسي تبسة، 2016.
- سهام حمريط، تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016.
- عبد الرزاق حمداني، تحسين الخدمة العمومية في الإدارة البلدية في التشريع الجزائري " بلدية تبسة نموذجا"، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة العربي التبسي - تبسة، 2016.
- محمد ديداوي، المرصد الوطني للمرفق العام في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة مولاي الطاهر - سعيدة، 2019.
- محمد قارطي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم، 2017.
- يوسف بلجباري، آليات ترقية نشاط المرافق العمومية بالجزائر "المرصد الوطني للمرفق العام - نموذج دراسة حالة"، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم القانون العام، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم، 2018.

ثالثا-المقالات العلمية:

- أسماء كياري، النظام القانوني لجهات التصديق الإلكتروني، مقال منشور بمجلة القانون العام الجزائري والمقارن، جامعة جيلالي ليابس- سيدي بلعباس، المجلد 01، العدد 02، 2015.
- أمينة بواشري، سالم بركاهم، الإصلاح الإداري في الجزائر، عرض تجربة مرفق العدالة (1999-2017)، مقال منشور بالمجلة العلمية لجامعة الجزائر 3، المجلد السادس، العدد 11، ديسمبر، 2018.
- أمينة قهواجي، ليلي مطالي، الإطار المفاهيمي والقانوني للتوقيع والتصديق الإلكترونيين في الجزائر، مقال منشور بمجلة المشكاة في الاقتصاد والتنمية والقانون، جامعة بومرداس، المجلد 4، العدد 8، 2018.
- باهية مخلوف، الخدمة الشاملة للمواصلات السلكية واللاسلكية في الجزائر، مقال منشور بالمجلة الأكاديمية للبحث القانوني، جامعة بجاية، المجلد 15، العدد 01، 2017.
- جمال رحمانى بوزيان، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مقال منشور بمجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، المجلد الأول، العدد 18، 2018.
- رضوان قرواش، هيئات التصديق الإلكتروني في ظل القانون 15-04 المتعلق بالقواعد العامة للتوقيع والتصديق الإلكترونيين "المفهوم والالتزامات"، مقال منشور بمجلة العلوم الإجتماعية، جامعة سطيف 2، العدد 24، 2017.
- عبد القادر براينيس، مشاكل عرض الخدمات البريدية في الجزائر، مقال منشور بمجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة مستغانم، المجلد 05، العدد 07، 2009.
- فتيحة فرطاس، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مقال منشور بمجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الجيلالي بونعامة- خميس مليانة، المجلد 02، العدد 15، 2016.
- فطيمة سايح، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مقال منشور بمجلة نماء للإقتصاد والتجارة، المركز الجامعي- غليزان، العدد 04، ديسمبر 2018.
- محمد رضا أزرو، سلطات التصديق الإلكتروني في التشريع الجزائري، مقال منشور بمجلة العلوم القانونية والإجتماعية، جامعة زيان عاشور الجلفة، العدد 07، 2017.

- مراد مهدي، نصيرة يحياوي، الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتنفيذ جودة الخدمة العمومية "دراسة حالة بريد الجزائر"، مقال منشور بمجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، جامعة الشيخ العربي التبسي تبسة، المجلد 02، عدد 02، 2017،
- منال بن شناف، محمد بن اعراب، دور المرصد الوطني للمرفق العام في إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مقال منشور بمجلة دفاتر السياسة والقانون، جامعة محمد لمين دباغين- سطيف، المجلد 12، العدد 01، 2020.
- نوال بركات، ساعد شفيق، الإدارة العمومية الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الحياة الوظيفية، مقال منشور بمجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الإدارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، العدد 01، 2018.
- كريمة كريم، إستعمال تكنولوجيا المعلوماتية وعملية القيد في السجل التجاري، مقال منشور بمجلة معارف: قسم العلوم القانونية، جامعة جيلالي ليايس، المجلد 12، العدد 24، 2018.
- كريمة لعراي، تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي الحديث، مقال منشور بمجلة آفاق علمية، جامعة تيزي وزو، كلية الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 11، العدد 3، سنة 2019.
- رابعا-المدخلات العلمية:

- حميد فشيت، حكيم بناولة، واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مداخلة في الملتقى الدولي الرابع حول: عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر "عرض تجارب دولية"، المركز الجامعي خميس مليانة، 26 و 27 أفريل 2011.
- هشام فخار، الإدارة الإلكترونية لقطاع العدالة في إطار نموذج عن المرفق العام الإلكتروني، مداخلة عن كلية الحقوق، جامعة المدية.
- ياسين لعميري، ترقية الخدمة العمومية في التجربة الجزائرية وبعض التجارب العربية، مداخلة مشارك بها في ملتقى حول الجوانب القانونية لعلاقة الإدارة بالمواطن بين ترقية المواطنة وتحسين الخدمة العمومية، جامعة يحيى فارس- المدية، نوفمبر 2017.
- ياسين لعميري، مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني بين التشريع الجزائري والتونسي، مداخلة مشارك بها في اليوم الدراسي حول التصديق على التواقيع الإلكترونية، جامعة يحيى فارس المدية، 7 ديسمبر 2015.

خامسا-النصوص التشريعية والتنظيمية:

1-الأوامر والقوانين:

أ-الأوامر:

- الأمر رقم 20/70، المؤرخ في 19/02/1970، يتعلق بالحالة المدنية، المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية عدد رقم 21، المؤرخة في 27/02/1970.
- الأمر رقم 58/75، المؤرخ في 26/09/1975، المتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية عدد رقم 78، المؤرخة في 30/09/1975.
- الأمر رقم 11/03، المؤرخ في 23/08/2003، يتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية عدد رقم 52، المؤرخة في 27/08/2003.

ب-القوانين:

- القانون رقم 03/2000، المؤرخ في 05/08/2000، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالمواصلات السلوكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية عدد رقم 48، المؤرخة في 06/08/2000.
- القانون رقم 02/04، المؤرخ في 23/06/2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية عدد رقم 41، المؤرخة في 27/06/2004.
- القانون رقم 08/04، المؤرخ في 14/08/2004، يتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، الجريدة الرسمية عدد رقم 52، المؤرخة في 18/08/2004.
- القانون رقم 10/05، المؤرخ في 20/06/2005 يعدل ويتمم الأمر رقم 58/75 المؤرخ في 26/09/1975 المتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية عدد رقم 44، المؤرخة في 26/06/2005.
- القانون رقم 10/11، المؤرخ في 22/06/2011، المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية عدد رقم 37، المؤرخة في 03/06/2011.
- القانون رقم 06/13، المؤرخ في 23/07/2013، يعدل ويتمم القانون رقم 08/04 المؤرخ في 14/08/2004 والمتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، الجريدة الرسمية عدد رقم 39، المؤرخة في 31/07/2013.

- القانون رقم 08/14، المؤرخ في 2014/08/09، المعدل والمتمم للأمر رقم 20/70، المؤرخ في 1970/02/09، والمتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد رقم 49، المؤرخة في 2014/08/20.
- القانون رقم 03/15، المؤرخ في 2015/02/01، يتعلق بعصرنه العدالة، الجريدة الرسمية عدد رقم 06، المؤرخة في 2015/02/10.
- القانون رقم 04/15، المؤرخ في 2015/02/01، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية عدد رقم 06، المؤرخة في 2015/02/10.
- القانون رقم 04/18، المؤرخ في 2018/05/10، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية، الجريدة الرسمية عدد رقم 27، المؤرخة في 2018/05/13.
- القانون رقم 07/18، المؤرخ في 2018/06/10، يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال المعلومات ذات الطابع الشخصي، الجريدة الرسمية عدد رقم 34، المؤرخة في 2018/06/10.

2-المراسيم:

أ-المراسيم الرئاسية:

- المرسوم رقم 199/82، المؤرخ في 1982/06/05، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية لكتابة الدولة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، الجريدة الرسمية عدد رقم 23، مؤرخة في 1982/06/08، ملغى صراحة.
- المرسوم رقم 131/88، المؤرخ في 1988/07/04، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية عدد رقم 27، المؤرخة في 1988/07/06.
- المرسوم الرئاسي رقم 77/92، المؤرخ في 1992/02/22، يتضمن إحداث المرصد الوطني لحقوق الإنسان، الجريدة الرسمية عدد رقم 15، المؤرخة في 1992/02/26.
- المرسوم الرئاسي رقم 113/96، المؤرخ في 1996/03/23، يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية عدد رقم 20، المؤرخة في 1996/03/31.
- المرسوم الرئاسي رقم 170/99، المؤرخ في 1999/08/02، يتضمن إلغاء مؤسسة وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية عدد رقم 52، المؤرخة في 1999/08/04.

- المرسوم الرئاسي رقم 180/06، المؤرخ في 31/05/2006، المتضمن إلحاق المديرية العامة للإصلاح الإداري بوزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجريدة الرسمية عدد رقم 36، المؤرخة في 31/05/2006، ملغى.
 - المرسوم الرئاسي رقم 415/12، المؤرخ في 11/12/2012 يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة المعتمد بأديس بابا بتاريخ 31/01/2011، الجريدة الرسمية عدد رقم 68، المؤرخة في 16/12/2012.
 - المرسوم الرئاسي رقم 380/13، المؤرخ في 18/11/2013، المتضمن إلغاء المرسوم الرئاسي رقم 180/06، المؤرخ في 31/05/2006 والمتضمن إلحاق المديرية العامة للإصلاح الإداري بوزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجريدة الرسمية عدد رقم 58، المؤرخة في 18/11/2013.
 - المرسوم الرئاسي رقم 03/16، المؤرخ في 07/01/2016، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية عدد رقم 02، المؤرخة في 13/01/2016.
 - المرسوم الرئاسي رقم 143/17، المؤرخ في 18/04/2017، يحدد كفاءات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، الجريدة الرسمية عدد رقم 25، المؤرخة في 19/04/2017.
 - المرسوم الرئاسي رقم 45/20، المؤرخ في 15/02/2020، يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، الجريدة الرسمية عدد رقم 09، المؤرخة في 19/02/2020.
 - المرسوم الرئاسي رقم 103/20، المؤرخ في 25/04/2020، يتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية وسيرها، الجريدة الرسمية عدد رقم 25، المؤرخة في 29/04/2020.
 - المرسوم الرئاسي رقم 160/20، المؤرخ في 14/06/2020، المعدل والمتمم للمرسوم الرئاسي رقم 103/20، المؤرخ في 25/04/2020، الجريدة الرسمية عدد رقم 36، المؤرخة في 17/06/2020.
- ب-المراسيم التنفيذية:**
- مرسوم تنفيذي رقم 94-247، مؤرخ في 10 غشت سنة 1994، يحدد صلاحيات وزير الداخلية والجماعات المحلية والبيئة والإصلاح الإداري، جريدة رسمية عدد 53، مؤرخة في 21 غشت سنة 1994.

- المرسوم التنفيذي رقم 248/94، المؤرخ في 10/08/1994، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية والبيئة والإصلاح الإداري، الجريدة الرسمية عدد رقم 53، المؤرخة في 21/08/1994.
- المرسوم التنفيذي رقم 212/96، المؤرخ في 15/06/1996، يحدد صلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري والوظيف العمومي، الجريدة الرسمية عدد رقم 37، المؤرخة في 16/06/1996.
- المرسوم التنفيذي رقم 43/02، المؤرخ في 14/01/2002، يتضمن إنشاء بريد الجزائر، الجريدة الرسمية عدد رقم 04، المؤرخة في 16/01/2002.
- المرسوم التنفيذي رقم 115/02، المؤرخ في 03/04/2002، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للبيئة والتنمية المستدامة، الجريدة الرسمية عدد رقم 22، المؤرخة في 03/04/2002.
- المرسوم التنفيذي رقم 192/03، المؤرخ في 28/04/2003، يحدد مهام المديرية العامة للإصلاح الإداري وتنظيمها، الجريدة الرسمية عدد رقم 30، المؤرخة في 30/04/2003.
- المرسوم التنفيذي رقم 210/10، المؤرخ في 16/09/2010، يتضمن إجراءات إحداث الرقم التعريفي الوطني الوحيد، الجريدة الرسمية عدد رقم 54، المؤرخة في 19/09/2010.
- المرسوم التنفيذي رقم 211/10، المؤرخ في 16/09/2010، يحدد قائمة مطبوعات الحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد رقم 54، المؤرخة في 19/09/2010، ملغى.
- المرسوم التنفيذي رقم 381/13، المؤرخ في 19/11/2013، يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، الجريدة الرسمية عدد رقم 59، المؤرخة في 20/11/2013.
- المرسوم التنفيذي رقم 382/13، المؤرخ في 19/11/2013، يحدد تنظيم الإدارة المركزية للوزارة لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، الجريدة الرسمية عدد رقم 59، المؤرخة في 20/11/2013.
- المرسوم التنفيذي رقم 75/14، المؤرخ في 17/02/2014، يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد رقم 11، المؤرخة في 26/02/2014.

- المرسوم التنفيذي رقم 193/14، المؤرخ في 2014/07/03، يحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، الجريدة الرسمية عدد رقم 41، المؤرخة في 2014/07/06.
- المرسوم التنفيذي رقم 194/14، المؤرخ في 2014/07/03، يتضمن تنظيم المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، الجريدة الرسمية عدد رقم 41، المؤرخة في 2014/07/06.
- المرسوم التنفيذي رقم 363/14، المؤرخ في 2014/12/15، يتعلق بإلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية، الجريدة الرسمية عدد رقم 72، المؤرخة في 2014/12/16.
- المرسوم التنفيذي رقم 111/15، المؤرخ في 2015/05/03، يحدد كفايات القيد والتعديل والشطب في السجل التجاري، الجريدة الرسمية عدد رقم 24، المؤرخة في 2015/05/13.
- المرسوم التنفيذي رقم 204/15، المؤرخ في 2015/07/27، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد رقم 41، المؤرخة في 2015/07/29.
- المرسوم التنفيذي رقم 315/15 المؤرخ في 2015/12/10، يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، الجريدة الرسمية عدد رقم 68، المؤرخة في 2015/12/27.
- المرسوم التنفيذي رقم 134/16، المؤرخ في 2016/04/25، يحدد تنظيم المصالح التقنية والإدارية للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني وسيرها ومهامها، الجريدة الرسمية عدد رقم 26، المؤرخة في 2016/04/28.
- المرسوم التنفيذي رقم 135/16، المؤرخ في 2016/04/25، يحدد طبيعة السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني وتشكيلها وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية عدد رقم 26، المؤرخة في 2016/04/28.
- المرسوم التنفيذي رقم 190/16، المؤرخ في 2016/06/30، يحدد كفايات الإطلاع على مستخرجات مداولات المجلس الشعبي البلدي والقرارات البلدية، الجريدة الرسمية عدد رقم 41، المؤرخة في 2016/07/12.

-المرسوم التنفيذي رقم 112/18، المؤرخ في 2018/04/05، يحدد نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة إجراء إلكتروني، الجريدة الرسمية عدد رقم 21، المؤرخة في 2018/04/11.

- المرسوم التنفيذي رقم 246/18، المؤرخ في 2018/10/09، يحدد محتوى ونوعية الخدمة الشاملة للبريد والخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية والتعريفات السابقة المطبقة عليهما وكيفية تمويلها، الجريدة الرسمية عدد رقم 60، المؤرخة في 2018/10/10.

- المرسوم التنفيذي رقم 247/18، المؤرخ في 2018/10/09، يحدد كفاءات تسيير صندوق دعم الخدمة الشاملة للبريد والخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية، الجريدة الرسمية عدد رقم 60، المؤرخة في 2018/10/10.

-المرسوم التنفيذي رقم 251/19، المؤرخ في 2019/09/16، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 112/18 المؤرخ في 2018/04/05 الذي يحدد نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة إجراء إلكتروني، الجريدة الرسمية عدد رقم 57، المؤرخة في 2019/09/18.

3-القرارات والمذكرات:

-القرار الوزاري المؤرخ في 1988/09/04، يرمي إلى تيسير مراسلة المصالح المحلية وعلاقتها مع المواطنين، الجريدة الرسمية عدد رقم 39، المؤرخة في 1988/09/28.

-القرار الوزاري المؤرخ في 1988/09/04، يحدد شروط استقبال المواطنين في مصالح الولايات والبلديات وتوجيههم وإعلامهم، الجريدة الرسمية عدد رقم 39، المؤرخة في 1988/09/28.

- القرار الوزاري المؤرخ في 2014/12/20، يحدد المواصفات التقنية لوثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد رقم 01، المؤرخة في 2015/01/07.

- مذكرة تفاهم بين المجلس الوطني لحقوق الإنسان والمرصد الوطني للمرفق العام، بتاريخ 2017/12/24.

سادسا-المواقع الإلكترونية:

- Le Site web: (mjustice.dz) le: 03/08/2020.

- Le Site web: (e-nyaba.mjustice.dz/choix.php) le: 03/08/2020.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

إهداء

شكر

02.....	مقدمة
08.....	الفصل الأول: الآليات التشريعية العامة لترقية الخدمة العمومية في الجزائر
09.....	المبحث الأول: الخدمة العمومية في إطار ترقية علاقة الإدارة بالمواطن
09.....	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية
10.....	الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية
10.....	أولاً: تعريف الخدمة العمومية كعملية
11.....	ثانياً: تعريف الخدمة العمومية كنظام
13.....	الفرع الثاني: خصائص الخدمة العمومية
14.....	أولاً: خصائص مرتبطة بالخدمة في حد ذاتها
15.....	ثانياً: خصائص مرتبطة بالمرفق العام
16.....	المطلب الثاني: الإطار القانوني لعلاقة الإدارة بالمواطن
17.....	الفرع الأول: العلاقة التقليدية بين الإدارة والمواطن من منظور قانوني
18.....	أولاً: مركز المواطن في ظل المرسوم رقم 131/88
21.....	ثانياً: مركز المواطن في إطار علاقته بوسيط الجمهورية
24.....	الفرع الثاني: نحو علاقة إلكترونية بين الإدارة والمواطن من منظور قانوني
25.....	أولاً: علاقة نابعة من مبدأ الحكومة الإلكترونية نظرياً
28.....	ثانياً: علاقة مكرسة تشريعياً الواقع ومحدودية النص
31.....	المبحث الثاني: الخدمة العمومية في إطار الميكانيزم المؤسساتي العام
31.....	المطلب الأول: مؤسسات مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية
33.....	الفرع الأول: المديرية العامة للإصلاح الإداري

34.....	أولاً: مهام المديرية العامة للإصلاح الإداري
36.....	ثانياً: تنظيم المديرية العامة للإصلاح الإداري
37.....	الفرع الثاني: الوزارة المنتدبة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية
37.....	أولاً: مهام الوزارة المنتدبة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية
39.....	ثانياً: تنظيم الوزارة المنتدبة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية
40.....	المطلب الثاني: المرصد الوطني للمرفق العام
42.....	الفرع الأول: تنظيم المرصد الوطني للمرفق العام
42.....	أولاً: تشكيلة المرصد الوطني للمرفق العام
43.....	ثانياً: سير عمل المرصد الوطني للمرفق العام
44.....	الفرع الثاني: مهام المرصد الوطني للمرفق العام
45.....	أولاً: ترقية الخدمة العمومية في ظل الربط بين المرفق ومستعمليه
47.....	ثانياً: ترقية الخدمة العمومية في ظل الربط بين المرفق وأعوانه
50.....	خلاصة الفصل الأول
52.....	الفصل الثاني: الآليات التشريعية الخاصة لترقية الخدمة العمومية في الجزائر
53.....	المبحث الأول: الآليات التشريعية الخاصة بترقية خدمة التعاملات الإلكترونية
53.....	المطلب الأول: ترقية خدمة التعاملات الإلكترونية المدنية
55.....	الفرع الأول: سلطات ضبط نشاط التصديق الإلكتروني
56.....	أولاً: السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني
57.....	ثانياً: السلطتين الحكومية والإقتصادية للتصديق الإلكتروني
60.....	الفرع الثاني: مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني
61.....	أولاً: شروط اكتساب صفة مؤدي خدمة التصديق الإلكتروني
62.....	ثانياً: طبيعة خدمات التصديق الإلكتروني
65.....	المطلب الثاني: ترقية خدمة التعاملات الإلكترونية التجارية

66.....	الفرع الأول: إستحداث السجل التجاري الإلكتروني
67.....	أولاً: التأسيس القانوني للسجل التجاري الإلكتروني
68.....	ثانياً: مضمون السجل التجاري الإلكتروني
69.....	الفرع الثاني: ضبط النشاط التجاري الإلكتروني
71.....	أولاً: خدمة الدفع الإلكتروني
72.....	ثانياً: خدمة الإشهار الإلكتروني
74.....	المبحث الثاني: الآليات التشريعية الخاصة بترقية خدمة أبرز القطاعات الحيوية
75.....	المطلب الأول: ترقية الخدمة العمومية في قطاعي العدالة والحالة المدنية
76.....	الفرع الأول: ترقية الخدمة العمومية في قطاع العدالة
76.....	أولاً: المحررات القضائية الإلكترونية
78.....	ثانياً: السير الإلكتروني للإجراءات القضائية
80.....	الفرع الثاني: ترقية الخدمة العمومية في قطاع العدالة
81.....	أولاً: التقليل من وثائق الحالة المدنية
84.....	ثانياً: الإصدار الإلكتروني لوثائق الحالة المدنية
87.....	المطلب الثاني: ترقية الخدمة العمومية في قطاع البريد والاتصالات
88.....	الفرع الأول: مؤسسات ترقية الخدمة العمومية البريدية
89.....	أولاً: مؤسسة بريد الجزائر
90.....	ثانياً: سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية
91.....	الفرع الثاني: مظاهر ترقية الخدمة العمومية البريدية
92.....	أولاً: إستحداث نظام الخدمة الشاملة للبريد والاتصالات الإلكترونية
95.....	ثانياً: وضع آليات لتدعيم نظام الخدمة الشاملة للبريد والاتصالات الإلكترونية
97.....	خلاصة الفصل الثاني

99.....	خاتمة
107.....	قائمة المراجع
120.....	فهرس المحتويات