جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والإتصال

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (وكالة المدية) نموذجا

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة

من إعداد الطالب:
خالد بتيل

تحت إشراف الأستاذ:
- زهير بوسيالة

السنة الجامعية: 2022-2023

شكر وعرفان

بـسـم الـلـه الـرحـمـن الـرحـيـم

إن الاعتراف بالجميل لأهل الفضل واجب أكيد

وأنا بصدد إنجاز هذا العمل، أشكر الله سبحانه وتعالى

على توفيقه لي لإتمام هذا العمل.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف الدكتور: زهير بوسيالة

الذي لم يبخل عليّ بتوجيهاته ونصائحه القيمة وإرشاداته

في سبيل إنجاز هذا العمل المتواضع

الشكر موصول لمسؤول خلية الإتصال والإصغاء الإجتماعي بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء (وكالة المدية) على ما قدمه لي من تسهيلات

كما أتقدم بالشكر الوافر لأساتذة قسم علوم الإعلام والإتصال بجامعة يحي فارس بالمدية كلٌّ باسمه ومقامه على ما قدموه لنا طيلة المسار الدراسي

إلى كل هؤلاء شكرا جزيلا وجزاكم الله عنّي خير الجزاء.

إهداء

إلى روح والدي العزيز طيب الله ثراه

إلى الوالدة الكريمة أطال الله في عمرها

إلى الزوجة المحترمة

إلى ولديّ وليد و وسيم

إلى أخي وأختي

إلى كل العائلة

أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع

خالد بتيل

فهرس المحتويات:

المحتويات	الصفحة
قائمة الأشكال	–
قائمة الجداول:	–
مقدمة	01
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية	
تمهيد	11
المبحث الأول : تطور مفهوم الخدمة العمومية	12
المطلب الأول:الجذور التاريخية لمفهوم الخدمة العمومية:	12
المطلب الثاني: مفهوم الخدمة وخصائصها	15
المطلب الثالث : الخدمة العمومية :مفهوم، مبادئ و أنواع.	18
المبحث الثاني: خصائص ومبادئ الخدمة العمومية:	28
المطلب الأول: خصائص الخدمة العمومية	28
المطلب الثاني: مبادئ الخدمة العمومية:	29
المبحث الثالث: أنواع الخدمات العمومية:	32
الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية	
تمهيد	39
المبحث الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية، ومبرراتها	40
المبحث الثاني: دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية	45
المبحث الثالث: مبادئ الإدارة الإلكترونية	47

المبحث الرابع: أهداف الإدارة الإلكترونية:	49
المبحث الخامس: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:	51
المبحث السادس: وظائف الإدارة الالكترونية:	56
المبحث السابع: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية	59
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة	
تمهيد	65
المبحث الأول: تقديم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة المدية	66
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	72
المطلب الأول: وصف البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة	72
المطلب الثاني: التحليل الوصفي لإجابات أفرا عينة الدراسة	76
نتائج الدراسة	98
التوصيات والاقتراحات	100
خاتمة	102
قائمة المراجع	104
الملاحق	111

قائمة الأشكال والجداول

قائمة الأشكال:

الشكل	الصفحة
الشكل رقم (3–1) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الجنس	72
الشكل رقم (3-2) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير السن	73
الشكل رقم (3-3) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المستوى التعليمي	74
الشكل رقم (3–4) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الخبرة المهنية	75

قائمة الجداول:

الجدول	الصفحة
الجدول رقم (3-1) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الجنس	72
الجدول رقم (3-2) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير السن	73
الجدول رقم (3-3) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المستوى الدراسي	74
الجدول رقم (3–4) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الخبرة المهنية	75
الجدول رقم (3-5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى تحسن جودة الخدمات المقدمة بعد إدخال الحواسيب في العمل الإداري.	76
الجدول رقم (3-6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى الدور الذي لعبته التكنولوجيا في تخفيف الاكتظاظ داخل مصالح الصندوق	77
الجدول رقم (3-7): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى قيام المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق.	78
الجدول رقم (3-8): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى اسهام نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال.	79

الجدول رقم (3-9): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب تصورهم لمدى فعالية تطبيق الهناء في زيادة قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل.	80
الجدول رقم (3-10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى التحسن في تفاعل المواطنين مع الخدمات الإلكترونية المقدمة.	81
الجدول رقم (3-11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى حرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات بغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها.	82
الجدول رقم (3-12): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب ملاحظتهم عن عمل إدارة المؤسسة على تحويل محتوى الأصول الورقية الموجودة ضمن الأرشيف التقليدي إلى محتوى رقمي مخزن في الحواسيب.	83
الجدول رقم (3-13): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى تحسن كفاءة استخدام الموارد المادية والبشرية في تقديم الخدمات بفضل تقليل استخدام الورق.	84
الجدول رقم (3-14): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى التحسن في توفر الخدمات وسهولة الوصول إليها بفضل التقنيات الرقمية التي تعتمدها المؤسسة.	85
الجدول رقم (3-15): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى الزيادة في تفاعل المستفيدين مع الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصات التواصل الاجتماعي للمؤسسة.	86
الجدول رقم (3-16): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى الإسهام الذي يحققه تواصل المواطنين مع المؤسسة عبر صفحة الفيسبوك في زيادة قدرة الموظفين على تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل .	87
الجدول رقم (3-17): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب تصوراتهم لمدى مساهمة البوابة الإلكترونية للمؤسسة في زيادة دقة وتحديث المعلومات المتاحة للمستفيدين.	88
الجدول رقم (3-18): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم فيما يتعلق بالرد على استفسارات المواطنين الإلكترونية في وقت قصير.	89
الجدول رقم (3-19): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى التحسن في سهولة التواصل والتنسيق بين الأقسام المختلفة في المؤسسة بفضل البريد	90

الإلكتروني والدردشة الحية.	
الجدول رقم (3-20): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب تصوراتهم حول أبرز التحديات التي واجهوها في تنفيذ العمليات الإدارية بعد اعتماد التطبيقات الإلكترونية.	91
الجدول رقم (3-21): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب إدراكهم لمدى صعوبة التعامل مع الأنظمة والبرامج الإلكترونية المستخدمة في العمل.	92
الجدول رقم (3-22): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظاتهم وإدراكهم لمدى تأثير نقص المهارات التقنية لدى الموظفين على نجاح التحول الرقمي في المؤسسة المبحوثة.	93
الجدول رقم (3-23): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدى تقييمهم لمدى التحديات التي يوجهونها في أثناء تأمين البيانات وحمايتها من التهديدات الإلكترونية.	94
الجدول رقم (3-24): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظاتهم حول أن وجود بيئة ثقافية تقليدية تشكل عائقا أمام نجاح الخدمات الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة.	95
الجدول رقم (3-25): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظاتهم حول العوائق القانونية والتشريعية التي تحول دون زيادة فعالية تنفيذ التوجه الرقمي في تقديم الخدمات.	96

مقدمة

مقدمة:

تواجه الإدارة اليوم وأكثر من أي وقت مضى كثير من التحديات في ظل التطور السريع الذي شهده العالم في مختلف المجالات الاقتصادية، الاجتماعية والادارية خاصة في مجال تحسين نوعية الخدمة العمومية المقدمة للجمهور إذا ما أرادت هذه الادارة أن تعيش في حالة من الديناميكية والتطور السريع.

ورغم التطور الايجابي لكثير من الممارسات الادارية في ظل متغيرات اقتصادية واجتماعية حاصلة على المستوى العالمي، فلا تزال هذه الممارسات دون مستوى طموحات وتطلعات المواطنين والمتعاملين مع الادارة في الجزائر التي تسجل فيها الادارة العمومية العديد من مظاهر الجمود والركود.

لقد عانت الادارة العمومية في الجزائر من مشاكل جوهرية انعكست بالسلب على الدور المنوط بها، فتدهور الجهاز البيروقراطي وارتفاع مؤشر التسيب والفساد الاداري والرشوة ووجود تناقضات بين مدخلات الادارة العمومية ومخرجاتها سواء من حيث الجودة في الفعل أو الاقتصاد في النفقات العمومية ضف الى ذلك ضعف الميكانيزمات المعتمدة في التسيير العمومي، كل ذلك دفع بالسلطات الى انتهاج مسار اصلاحي متجدد.

الا أن عملية الاصلاح والتحديث أضحت محدودة بحيث لا يوحي الواقع الميداني بالتطبيق الفعلي لتوصيات لجنة الاصلاح فيما يخص تعميم الادارة الالكترونية، فالتأخر المسجل في تحديث الادارة العمومية قد أثر سلبا على ديناميكية الاصلاحات وهذا لتعدد مظاهر العجز فيها المتمثلة أساسا في تعدد الهياكل دون الحاجة اليها، رداءة الخدمة العمومية، ضعف تكوين المسيرين العموميين، ضعف التنسيق ما بين الوحدات الادارية وغياب الاتصال الفعال.

ان الادارة العمومية تواجه اليوم أكبر تحد يتمثل أساسا في تجاوز الفكر البيروقراطي في التسيير رغم تركيز معظم البرامج الحكومية على الاصلاح الاداري لتبسيط الاجراءات الادارية وجعل الخدمة العمومية أكثر جاذبية والمسيرين أكثر مسؤولية، الا أن النتائج لا تعكس حجم الاموال التي رصدت لبرامج الاصلاح لتكون النتيجة اليوم ادارة بيروقراطية لم تتخل بعد على التعاملات الورقية وهذا ما أكده تقرير ادارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة لسنة 2014، حيث صنف الجزائر في المرتبة 136 من أصل 193 دولة شملها التقرير المبني على ثلاث مؤشرات وهي مؤشر تطوير البنية الأساسية للاتصالات، مؤشر تقديم الخدمات العمومية الكترونيا ومؤشر الرأسمال البشري.

ان تقريب الادارة وخدماتها من المواطن وتسهيل الاجراءات وتبسيطها يعتبر عاملا فعالا لتحقيق التنمية المستدامة وجعل المرفق العمومي يستجيب لمتطلبات الشفافية والفعالية بتبني الادارة الالكترونية التي توفر

الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات، كما تمثل ثورة تحول مفاهيمي ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية.

ولقد غيرت التكنولوجيات الحديثة الكثير من الممارسات الادارية وهو ما أدى بمعظم المنظمات التي تسعى الى تحسين الخدمة، ادخال هذه التقنيات الحديثة ضمن آليات العمل الاداري خاصة تلك التي تتولى تقديم الخدمة للمواطنين.

كما تلعب التكنولوجيات الحديثة دورا هاما في العمل الاداري المعاصر باعتبارها آلية من آليات الادارة الحديثة التي يجب تطويعها لصالح العمل الاداري. فالتحول نحو الادارة الالكترونية أصبح يمثل توجها عالميا يشجع على تبني نظم الخدمات الالكترونية وأعاد صياغة الخدمة العمومية وجعلها قائمة على الامكانات المتميزة للأنترنت وبالتالي التحول نحو عصرنة الادارة والتي تميزها السرعة والتفاعل الآني.

وتجدرالاشارة الى أن جوهر تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين يكمن في الاستغلال الأمثل للثورة الهائلة الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات، حيث يحتم هذا النمط الجديد على عملية التسيير التقليدية التخلص من البيروقراطية في أداء المهام العامة وتحسين الخدمة.

لقد أفرز التحول نحو الادارة الالكترونية جملة من التغيرات على مفهوم الخدمة العمومية من النظرة التقليدية الى مفهوم جديد مرادف للنجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وكذا جودتها. وفي هذا الاطار سعت الدولة الجزائرية لدمج الادارة الالكترونية في اداراتها وعصرنة مرافقها العمومية باعتبارها المصدر الأول لتقديم الخدمة العمومية للمواطنين والآلية التي تحرك عجلة التنمية، وهذا من أجل تقديم خدمات بأكثر كفاءة وأقل تكلفة وبأسرع وقت ممكن، بالإضافة لحل مشاكل الطابور ومختلف العراقيل البيروقراطية لتحقيق رضا المواطنين وتلبية حاجياتهم العامة، وعلى هذا الأساس أصبح هذا التوجه ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها خاصة بما أن المرافق العمومية ومنها المؤسسات الخدماتية، مكانا لاحتكاك الادارة بالمواطنين مباشرة.

ان موضوع الادارة الالكترونية استحوذ على اهتمام عديد المؤسسات الخدمية في الجزائر نظرا لما له من تأثيرات متعددة تمس الجانب الاداري للمؤسسات والجانب النوعي للخدمة المقدمة وما يترتب عليه من رضا العميل، حيث نجد أن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء قد حرصت الدولة الجزائرية من خلاله ومن خلال مؤسسات خدماتية أخرى على مواكبة التطورات التكنولوجية من خلال استحداث مجموعة من الأنظمة التكنولوجية في العمل الاداري بغية عصرنة هذا القطاع الاستراتيجي الذي يعتبر مقصدا للعديد من الخدمات التي يوفرها الصندوق عبر التطبيقات الالكترونية وكذا المنصة الرقمية التي تتيح للمستخدم العديد من المزايا والخدمات.

كما أن موضوع الخدمة العمومية يلقى اهتماما من قبل الدول كونها تسعى في كل مرة لتحسينها وتكييفها مع التطورات التكنولوجية حتى تحقق رضا المواطن على الشكل الذي يجعله مشاركا ويعزز لديه روح المواطنة، وعلى اعتبار أن رضا المواطن على الخدمات العمومية التي هي نتاج سياسات عامة وأداء حكومي وأجهزة الادارة سواء على المستوى المركزي أو المحلي.

ان تحسين الخدمة العمومية من المفاهيم الرائدة والمتداولة في وقتنا الحالي، فهو يشكل في الجزائر مسعى ترمي السلطات العمومية الى تحقيقه، فضلا عن كونه مطلبا شعبيا. ويعرف تحسين الخدمة العمومية من قبل برنامج الأمم المتحدة الانمائي باعتماده لمصطلح مرادف للفظ "التحسين" وهو مصطلح "اصلاح" بقوله أن: " اصلاح الخدمة العمومية يعني بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة والفعالية، قادر على خدمة حاجات الجماهير "، وبالتالي فان اصلاح الخدمة العمومية يتألف من تغييرات محدثة على مستوى الهيئات والمؤسسات القائمة غلى تقديم هذه الخدمة وكذا طرق عملها، بهدف ادارتها على نحو أفضل، ويكون ذلك باستعمال آليات لتحسين الأداء الاداري بشكل عام وهذا باستخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال والمعلومات.

فأمام سعي السلطات لتحسين الخدمة العمومية تبرز عدة عراقيل وعقبات تعيق تحقيق هذا التوجه وتحول دون بلوغ مستوى تطلعات المواطنين، الشيء الذي يستدعي اعادة النظر في طرق تسييرها، وتبني استراتيجية واضحة للتخلص من منطق الشباك ومن منطق التسيير التقليدي الذي أفرز العديد من الممارسات كالبيروقراطية وانعدام الشفافية وخرق مبدأ المساواة.

كما أن تصور الرقمنة أو الادارة الالكترونية يحتاج الى تصحيح، فلقد ارتبطت في أذهان الناس بالانتقال من الكتابة اليدوية الى الطباعة الجميلة، حتى وصل الأمر ببعض المسؤولين الى الاحتفاء بطباعة شهادة الميلاد أو السكن باعتبارها تجسيدا لرقمنة الحالة المدنية. مع أن الرقمنة في حقيقتها اقتصاد في الملفات الورقية، واقتصاد في عناء تدويرها بين الادارات، واقتصاد في زمن معالجتها.

فالارتقاء بالخدمة العمومية الى مستوى تطلعات المواطن يقتضي القضاء على الطوابير وكذا الملفات الورقية وتحسين معالجة الملفات في وقت تزايدت فيه المنظمات والجمعيات التي تدافع عن حقوق ومصالح المستهلك وتطالب بالجودة والشفافية وسرعة الأداء.

وعليه وبناء على ما تقدم طرحه نسعى من خلال هذه الدراسة إلى البحث في هذا التساؤل الرئيسي:

كيف تساهم الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ؟

وللإجابة على هذه الاشكالية البحثية ارتأينا أن نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما هو مستوى تطور الخدمات بعد تطبيق الادارة الالكترونية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء؟

2- ما هو أثر تطبيق **الادارة** الالكترونية على الخدمات **التي يوفرها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء؟**

3- ما هي المعوقات التي تحول دون نجاح الإدارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء؟

أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع الادارة الالكترونية وعلاقته بتحسين الخدمة العمومية أهمية بالغة انطلاقا من كون التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية هو أساس لتحسين الخدمة، بما يؤسس لإدارة قائمة على الشفافية في التعامل مع مرتفقيها، وبالتالي تأتي أهمية هذه الدراسة من العناصر الآتية:

1-حداثة موضوع الإدارة الالكترونية وتزامنه مع توجه مصالح الدولة نحو تحديث هياكلها تكنولوجيا بما يحقق الاندماج في عالم المعلومات.

2-تبني الجزائر لمشروع "الجزائر الالكترونية" جعل مختلف الادارات التنفيذية والخدماتية لتحقيق مسعى تحسين الخدمة العمومية من خلال استغلال المنصات الرقمية وسرعة ولوج المواطنين اليها.

3-يعتبر قطاع التأمينات الاجتماعية ممثلا في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء من بين أهم القطاعات الحساسة في الجزائر لارتباطه بالحماية الاجتماعية وتكريس مبدأ التكافل الاجتماعي وتعبيرا عن الطابع الاجتماعي للدولة الجزائرية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بدرجة كبيرة الى:

1-معرفة أثر الخدمات الرقمية التي يوفرها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء على نحسين الخدمة.

2-الاطلاع على مستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الادارة الالكترونية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

3-الوقوف على أهم المشاكل ومعوقات تعيق تحقيق الادارة الالكترونية لأهدافها لدى مصالح الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

منهج الدراسة:

ارتبط منهج دراستنا بطبيعة المشكلة المبحوثة والمجال الذي تنتمي إليه، حيث فرضت علين االإشكالية المطروحة والأهداف التي تسعى لتحقيقها إلى اعتمادالمنهج الوصفي الذي يقوم على تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها بالاعتماد على التحليل الكمي والكيفي من خلال تبويب وتحليل البيانات وتفسيرها بشكل علمي منظم من أجل الوصول الى أغراض علمية توضح أهداف الدراسة.

وتأسيسا على ما سبق تمت الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي لدراسة واقع الإدارة الالكترونية لدى مصالح الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بوكالة المدية ودور تبني الادارة الرقمية من قبل هذه المؤسسة في تحسين الخدمة العمومية.

أداة الدراسة:

استمارة الاستبيان:

يقصد باستمارة الاستبيان الوثيقة المكتوبة، المتضمنة لمجموعة من الأسئلة، التي يهدف الباحث من خلالها جمع المعطيات المعبرة عن آراء المبحوثين نحو موضوع معين، وقد جاءت استمارة الاستبيان في هذه الدراسة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من طرف موظفي مصلحة التحصيل وكذا مركز الحسابات وموظفي الشبابيك لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة المدية، لتصنيفها، تبويبها وتحليلها، قصد التعرف أكثر على وجهات نظرهم حيث تضمنت استمارة الاستبيان على 22 سؤالا موزع أربعة محاور تتمثل في:

المحور الأول: يتضمن البيانات الأولية الأساسية للمبحوثين (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية).

المحور الثاني: تضمن أسئلة حول مستوى تطور الخدمات بعد تطبيق الادارة الالكترونية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

المحور الثالث: حول أثر تطبيق الادارة الالكترونية على الخدمات التي يوفرها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

المحور الرابع: تضمن أسئلة حول المعوقات التي تحول دون نجاح الادارة الالكترونية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع البحث في مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التقصي، وتتمثل في بحثنا هذا في كل موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في كل الوكالات الموزعة عبر قطر الوطن.

عينة الدراسة:

إن عينة البحث عبارة عن صورة مصغرة للمجتمع الأصلي، وهي مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين. لذا فهي تشكل جزء من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، الذي تحمل صفاته المشتركة، ولقد تم اختيار وكالة المدية كنموذج بحكم انني من سكان المدية. أما العينة فقد قمنا باختيار العينة القصدية لأنها ترتبط ارتباطا مباشرا مع موضوع البحث وأهداف الدراسة المرجوة، أي اختيار عناصر مقصودة بحيث تمثل المجتمع الأصلي تمثيلا صحيحا، فقد تم تطبيق أسلوب العينات العشوائية البسيطة باختيار عينة من موظفي المصالح التالية:

مصلحة الأداءات 10 مفردات

مصلحة المراقبة الطبية 10 مفردات

مركز الاعلام الآلي 10 مفردات

مصلحة التحصيل والمنازعات 10 مفردات

فلقد نم اختيار موظفي مصلحتي الأداءات والمراقبة الطبية وكذا مصلحة التحصيل والمنازعات لعلاقتهم المباشرة بالمواطنين أما موظفي مركز الحسابات ومصلحة الاعلام الآلي الذين لهم لعلاقتهم بتحيين الخدمات الالكترونية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة المدية.

ومن هذا المنطلق فإن مجتمع بحثنا يتمثل في جميع العاملين في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بوكالة المدية البالغ عددهم 122، موزعين بين 80 ذكور و42 اناث. فحجم العينة بلغ 40 مفردة من مجتمع البحث موزعة بين 25 ذكور و15 اناث.

حدود الدراسة:

من أهم ما يميز أي دراسة هو حدودها حيث تقتضي منهجية البحث العلمي بهدف الاقتراب من الموضوعية، وتسهيل الوصول الى نتائج منطقية ضرورة التحكم في إطار التحليل المتعلق بصحة الدراسة النظرية، وذلك بوضع حدود لها فالحدود هي التي توضح معالم الدراسة وتميزها عن الدراسات الأخرى، لذا تمثلت حدود دراستنا في:

الحدود البشرية: شملت الدراسة إطارات وموظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بوكالة المدية.

الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في مقر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة المدية.

الحدود الزمانية: لقد تم انجاز هذه الدراسة في الفترة الممتدة من بداية شهر افريل الى غاية 20 ماي 2023.

نم تحكيم أسئلة الاستمارة من قبل الأستاذ سحاري مصطفى أستاذ محاضر في قسم الاعلام والاتصال بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية في جامعة المدية وكذا الأستاذ العيدي موسى أستاذ محاضر في قسم الاعلام والاتصال بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية في جامعة المدية.

تحديد المصطلحات:

الإدارة الالكترونية:

تعرف الإدارة الالكترونية استراتيجية إدارية عصرية تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات الخاصة مستغلة في ذلك التطور التكنولوجي الهائل في نظم المعلومات والاتصالات، فهي بكل بساطة الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الالكتروني من اجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد. أي هي استراتيجية إدارية عصرية تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات الخاصة مستغلة في ذلك التطور التكنولوجي الهائل في نظم المعلومات والاتصالات.

فهي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب ا لمستهدفة وبالجودة المطلوبة."

الخدمة العمومية:

يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، فهو أي نشاط يهدف إلى تحقيق منفعة عامة للفرد والمجتمع، تقع تقديمها على كاهل الدولة عن طريق مؤسسات ذات طابع عمومي إعلامية أو خدماتية، وتتدخل الإدارة العمومية فيها لضمان المنفعة العامة كانت للفرد والمجتمع.

تعتبر الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، والسعي لإيجـاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمات العمومية يعني السعي إلى تحقيق رضـا المواطن بـل يعني تحقيق استقرار المجتمع

بصفة عامة وذلك لأن تحسين طرق تقديم الخدمة العمومية بما يتماشى وحاجة المواطن تجعل هذا الأخير يشعر بالاطمئنان والثقة بالنظام الحاكم.

و وفقا للقانون الاداري الفرنسي الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة و يتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على ادارتها مبادئ المساواة و الاستمرارية و التكيف لتحقيق الصالح العام"

أما إذا عدنا للقوانين الجزائرية فإننا نجد المرسوم التنفيذي 88_131 المؤرخ في 4 جويليةو المنظم للعلاقة بين الادارة و المواطن و الذين أشار في مادته السادسة على أن الإدارة تسهر على تكييف مهامها و هياكلها مع احتياجات المواطنين و يجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة. و بالرجوع إلى نفس المرسوم نجد ان المشرع الجزائري وضع جملة من الآليات التي تضمن نجاعة تقديم الخدمات العامة من قبل الموظف العام : الرقابة الصارمة على سلوك و انضباط أعوان الادارة من خلال التأكد بقيامهم بمهامهم على أساس احترام حقوق المواطن،

-استقبال المواطن أحسن استقبال و ذلك من خلال توضيح الاجراءات المطلوب اتباعها.

-اعلام المواطن بكل التنظيمات والتدابير الادارية من خلال النشر و الاعلام و إطلاع المواطن على الوثائق والمعلومات الادارية،

-التحسين الدائم لنوعية الخدمة..

الدراسات السابقة:

1/ دراسة عبد الكريم عشور رسالة ماجستير تحت عنوان **(دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر)** حاول من خلالها الباحث ابراز دور الادارة الالكترونية كمفهوم جديد في عملية ترشيد الخدمة العمومية من خلال نموذج الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر على اعتبار نجاح التجربة في الولايات المتحدة الأمريكية في مقابل فشلها في الجزائر، وخلص الباحث الى جملة من التوصيات من بينها أن الادارة الالكترونية أصبحت مطلبا ضروريا وملحا من أجل ترشيد الخدمة العمومية وتجاوز العراقيل والاجراءات البيروقراطية مع اختلاف نماذج تطبيقها من دولة لأخرى.

2/ دراسة مفتاح حرشاو رسالة ماجستير تحت عنوان **(تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر -دراسة الادارة المحلية لولاية ورقلة-)** تناولت الدراسة ابراز كيفية تأثير ظاهرة البيروقراطية على الخدمة العمومية في الجزائر ، من خلال دراسة حالة الادارة المحلية لولاية ورقلة حيث خلصت الدراسة الى أنه وجب تخفيف الاجراءات البيروقراطية عن طريق اصلاح اداري شامل تراعى فيه

ظروف وامكانات بيئة الادارة المحلية حتى لا يحدث تعارض بينها وبين قرارات الادارة المركزية وحتى تتمكن الادارة من تقديم الخدمات نوعية.

3/ دراسة عماد بوقلاشي رسالة ماجستير تحت عنوان **(الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الادارات العمومية -دراسة حالة وزارة العدل -)** أشار فيها الباحث الى حتمية الانتقال الى الادارة الالكترونية لما تقدمه من خدمات من شأنه تسريع عملية الانجاز وزيادة الاتقان وتخفيف الاجراءات فضلا عن الشفافية الادارية واشراك المواطن في الشؤون العامة بأكثر ديمقراطية.

4/ دراسة وسيلة لشهب رسالة ماجستير تحت عنوان **(دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر -دراسة حالة بلدية الدار البيضاء -)** خلصت الدراسة الى أن تطبيق الادارة الالكترونية يبقى ضعيفا حسب عينة الدراسة بسبب عدم استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في العمل الاداري وضعف التواصل مع المواطن عبر الوسائط الالكترونية بالإضافة الى بقاء بعض السلوكيات السلبية من بعض الموظفين كالتماطل في تأدية الخدمة.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

تمهيد:

تشكل الخدمات العامة أحد أهم المتطلبات الأساسية التي تعمل معظم الحكومات على تحقيقها لمواطنيها في أغلب القطاعات لاسيما الخدمات ذات الأهمية الكبيرة والمرتبطة بسيرورة واستمرارية دوام المرفق العام على إعتبار أن هذه الخدمات يجب أن تكون متاحة للجميع لأن غرضها تحقيق النفع العام للجميع دون ما إستثناء.

وإذا كانت معظم الدول قد تركت مجالا ليس بالهين لبعض الفواعل الأخرى لمشاركتها في تقديم هذه الخدمات العامة (الرعاية الصحية التعليم التأمين تشيد البني التحتية..) فإن البيروقراطيات التقليدية كما تقوم بصنع السياسة العامة وتنفيذها فإنها تحتكر تقديم معظم هذه الخدمات وهي تدخل ضمن نطاق الحفاظ على كيان الدولة وديمومتها وهو مما يفسر بسط نفوذها على جل القطاعات خاصة الحيوية منها بغية مكافحة مختلف المشكلات المختلفة من خلال تمويلها لهذه الخدمات العمومية.

المبحث الأول : تطور مفهوم الخدمة العمومية

المطلب الأول:الجذور التاريخية لمفهوم الخدمة العمومية:

وحسب **شوفالييه Chevallier**، فإن مفهوم الخدمة العمومية قد نتج عن مفهوم المنفعة العامة، حيث أدركتها الكنسية خلال القرن التاسع عشر كقاعدة شرعية لتطبيق السلطة العامة، وهذا المفهوم تم التعريف به من قبل **توماس داكي** فهي حسبه تمثل نقطة تقارب كل المنافع الخاصة حتى في حالة وجود بينها فروقات عالية.

كما نجد أن مفهوم" المنفعة المشتركة"هي فكرة متولدة عند الرومان، أين كان يطلق عليها المنفعة الجماهيرية .و عبر عنها **جون جاك روسو(1879)** بفكرة العقد الاجتماعي الذي من خلاله يتخلى كل فرد عن سلطته لصالح الجماعة المشكلة لكل المتعاقدين الآخرين جماعيا، ويتولد عن العقد الاجتماعي ما يعرف بالكيان المعنوي والجماعي الذي يتألف من مجموعة الأفراد يتم جمعهم للتصويت، حيث يدرك كل فرد دوره وذاته وإرادته بشكل عام. إن فكرة الخدمة العمومية بطبيعة الحال تعني خدمة الصالح العام وهي تشكل مهمة الحكومات وتبرير للسلطات التي تنظمها.حينئذ، فقد ظهر مفهوم الخدمة العمومية إلى حد كبير كأداة لتحقيق الروابط الاجتماعية ."ومن جهة أخرى ارتبط مفهوم الدولة دائما ببروز مفهوم الأمة في وحدتها وشموليتها..، الذي بدوره يتطلب وجود بعض الأنشطة الضرورية لتأكيد الروابط الاجتماعية وربط الفرد بجملة من الحقوق التي تكفلها الدولة، والعمل على إيجاد مسيرين للخدمات العمومية.

أولا : تطور مفهوم الخدمة العمومية في القانون الإداري الفرنسي

برز مفهوم الخدمة العمومية في القانون الفرنسي بفضل ما عرف بقرار توقيف **بلانكو** من طرف محكمة النزاعات وذلك في **8 فيفري 1837** ، وأخذ المفهوم مكانته في مفهوم السلطة العمومية في القانون الإداري .و قد شكل هذا التوقيف خطوة مفصلية في ظهور معالم مفهوم الخدمة العمومية في الميدان القانوني، إلا أنه بقي مجهولا لدى رجال القانون ولم يعرف إلا في بداية القرن العشرين .منذ ذلك الوقت، أصبح يشكل موضوع متداول في العديد من الكتابات والتحاليل ، وقد كرس توقيف **بلانكو** مسؤولية الدولة في متابعة الأضرار المتسببة وكفاءة القضاء الإداري لتحديد نتيجة الخصوم، حيث شكل الحادث المتسبب فيه لفتاة من خلال العربة لنقل التبغ المستغل من طرف الدولة، نقطة بداية الخصومة الذي أدى إلى متابعة

التوقيف ومع محاولة عائلة الفتاة بتحميل المسؤولية للدولة أمام قاضي المحكمة بدعوة خطأ المكلفين بقيادة العربة.[1]

لقد أدت **قضية بلانكو** إلى ظهور مدرسة فكرية التي طورها مجموعة من رجال القانون الفرنسيين خلال الثلث الأول من القرن العشرين، وهي" مدرسة الخدمة العمومية "أو" مدرسة بوردو "التي طورت مفهوم إيديولوجي وقانوني لمفهوم الخدمة العمومية، واعتبرت هذه المدرسة أن الخدمة العمومية كمعيار أساسي لتطبيق القانون الإداري.

ومن بين الرواد الفرنسيين لمدرسة الخدمة العمومية نجد ليون ديجيه **Léon Duguit وجاستون جاز Gaston Jèze ولويس رولاند Louis Rolland**، الذين يحملون انشغالات ورؤى مختلفة وقد ساهم كل واحد منهم في إثراء" مذهب الخدمة العمومية " استنادا لتوجهاتهم المختلفة .

يعتبر **ديجيه** مؤسس هذه المدرسة، فبالنسبة إليه فإن" الخدمة العمومية "هي أساس وحدود السلطة الحكومية.."فالمفهوم القانوني للدولة الذي ينتج من الخدمة العمومية، يتخذ سند من علم الاجتماع . فالدولة تمثل مهندسة التضامن الاجتماعي، كما يرى أن الخدمة العمومية هي مجموعة من النشاطات التي تبرر نشاط السلطات العمومية .وحسب **ديجيه Duguit**، تبقى الخدمة العمومية دائما السلطة الشرعية للدولة ومن خلال هذه الفكرة، فإن **ديجيه** يستمر في ضم كل تحليل نشاط السلطة العمومية تحت مفهوم نشاطات الخدمة وهو الأمر الذي سمح بوجود مفهوم الخدمة العمومية خارج السلطات العمومية، ووجود القانون الإداري مرتبط بوجود الحاجات الاجتماعية التي تستجيب لها الدولة.

كما يرى أن الخدمة العمومية" كل نشاط يتم أداءه وتنظيمه ومراقبته من طرف الحكومات" لأن عملية إنجاز هذا النشاط هو ضروري لتحقيق وتطوير التماسك الاجتماعي .وبهذه الخاصية، فإنه لا يمكن تنفيذه إلا عن طريق تدخل القوة الحكومية، فالعقيدة التي أسس لها المفهوم القانوني المقدم من طرف **ديجيه** بقي في فرنسا كعقيدة مرجعية، كما أن الخدمة العمومية تتماشى والمكانة المركزية للدولة .فهي تعود في النهاية فقط إلى السلطة الوطنية والمحلية، و التي تعزز إذا ما كان النشاط يتوافر على معيار الخدمة العامة، حيث تتولى هذه السلطة شروط الإنجاز ومراقبة التنفيذ.

وقد أكد الاتجاه الفرنسي على مفهوم الخدمة العمومية على ضرورة تفادي الخلط بين القطاع العام والخدمة العمومية، وضرورة الفصل بين الخدمة العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية عن مفهوم الخدمة العمومية التاريخية)الإدارية (ويقترح تعويضها بعبارة مهام الخدمة العمومية، حيث يخضع تحديد محتواها

[1]- كمال فار، الاتصال المؤسساتي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر3، كلية علوم الإعلام والاتصال، قسم علوم الاتصال، السنة الجامعية: 2017-2018، ص ص 100-101.

حسب الحالات تبعا لقطاعات النشاط ويهدف هذا التعديل للمفهوم الفرنسي للخدمة العمومية وكل ما يتعلق بالخدمة العمومية الصناعية والتجارية إلى تقريبه للمفهوم الأوروبي[1].

ثانيا: تطور مفهوم الخدمة العمومية في القانون الأوروبي:

تجدر الإشارة إلى أن تعبير الخدمة العمومية لم يتم استعماله في المواثيق الأوروبية، بل تم استعمال مفهوم خدمات المنفعة الاقتصادية الأوربية، هذه الأخيرة نجدها في تشريعات المنافسة تحديدا في ميثاق روما، حيث نجد في نص **المادة 90 من فقرة 02** منه، أن "المؤسسات المكلفة بتسيير خدمات المنفعة الاقتصادية العامة تخضع إلى قواعد المنافسة، ولا ينبغي أن يحول دون قيامها بالمهام الخاصة الموكلة لها."

إن مفهوم المنفعة العامة الاقتصادية العامة لم يتم تحديده في هذا الميثاق، إذ تم الإشارة إليه فقط في شكل قائمة من الأنشطة)خدمات الميناء، والبث الإذاعي وتوزيع الكهرباء....إلخ، و التي تم تحديدها في مقررات اللجنة الأوربية والمحكمة الأوربية ومنه علينا العودة إلى مختلف المبادرات المقدمة ونذكر منها :دورة المجلس الأوربي في جوان **1995** الذي يشير إلى توافق القيام بنشاطات التي تفرض نفسها في أوروبا،

والتي تتعلق خاصة بالتهيئة المتوازنة للإقليم والمساواة في التعامل ونوعية وديمومة الخدمة المقدمة للمستهلك. كما نجد عدة إشا رات إلى مفهوم خدمات المنفعة الاقتصادية العامة على هامش بعض مبادارت توسيع الإتحاد الأوروبي وقيام الاتحاد النقدي الأوربي، حيث تم الإشارة إلى هذا المفهوم في المادة **D7** للميثاق الذي أقره المجلس الأوربي المنعقد بأمستردام في جوان **1997.**

و نجد إشارة أخرى إلى هذا المفهوم تحت مسمى الخدمة العالمية في إطار إعداد قوانين المنظمة لقطاع الاتصالات، وهو مفهوم مستوحى من المفهوم الأمريكي الذي يضم الخدمات الأساسية التي يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين لأنها تعتبر ضرورية، ويكون فيها التسعير خاضعا لثمن تقريبي قابل للمراجعة دوريا حتى يتسنى الأخذ بعين الاعتبار التطور الاجتماعي والتقدم التقني، ففي مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، فإن مفهوم الخدمة الشاملة يرتكز على مبادئ معينة منها الشمولية، أي السماح لكل المستفيدين الوصول إليها بشروط قابلة للتغيير ومبدأ الاستمرارية الذي يضمن تقديم خدمة دون انقطاع وبنوعية محددة.

انطلاقا مما سبق، فإن الفرق بين المفهوم الفرنسي والأوربي للخدمة العمومية يكمن أساسا في المكانة التي يوليها كلاهما للمفهوم والتفكير الاقتصادي، فالمفهوم الفرنسي يتميز بغياب الاعتبارات الاقتصادية، في حين أن المفهوم الأوربي يستوحي مرجعيته من الجانب الاقتصادي.[1]

[1]- كمال فار، مرجع سبق ذكره، ص ص 102-103.

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة وخصائصها

إن الحديث عن مفهوم الخدمة العمومية يجرنا إلى الحديث أولا عن مفهوم الخدمة وإبراز أهم الخصائص التي تميزها ثم معرفة أنواعها حتى يتضح المعنى منها وبعدا التعريج على مفهوم الخدمة العمومية تطورها.

أولا مفهوم الخدمة

من الصعوبة بمكان تحديد مفهوم واحد للخدمة لأنه يغطي حيز واسع من الأنشطة المختلفة، ولهذا تعددت وجهات النظر التي قدمت بشأن هذا المفهوم ويمكن عرض مجموعة من التعريفات المختلفة لمفهوم الخدمة.

تعرف الخدمة على أنها نشاط أو إنجاز أو منفعة قدمها طرف ما لطرف أخر، وتكون أساسا غير ملموسة ولا تنتج عنها أي ملكية وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس أو لا يكون".[2]

وهناك تعريف أخر للخدمة يتوافق ما جاء في التعريف السابق والذي يعتبر الخدمة كعملية خاضعة للتبادل بين الأطراف شرط أن لا تؤدي إلى نقل الملكية.[3]

وعرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها عبارة عن الأنشطة والمنافع التي تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلع المباعة.

ويمكن تجزئة هذا التعريف إلى الأقسام التالية:

- منافع غير ملموسة تعرض للبيع دون ارتباطها بالسلع كخدمات التأمين والخدمات الصحية وغيرها من الخدمات العامة.
- أنشطة غير ملموسة والتي تتطلب استخدام السلع الملموسة.
- جار عقار.
- خدمات تشترى مرافقة مع السلعة مثل شراء ثلاجة ترافقها خدمات الصيانة.[4]

ويعرف Zeithamal" و"Betner "الخدمة على أنها أفعال عمليات وإنجاز، ويقولان أيضا أن المفهوم الكلي الذي يعرف الخدمات هي أنها كل الأنشطة الإقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية وهي

---

[1]- كمال فار، مرجع سبق ذكره، ص ص 104-105.

[2]- حمد بن حمد العجمي، تطبيقات البرامج الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض 2016، ص 73.

[3] - *Ulrike Mayrhofer ,Marketing, 2edition, paris, 2006,p150.*

[4]- على محمد حسن بني مصطفى، أثر التخطيط الإستراتيجي في تسويق خدمات قطاع الاتصالات الأردنية، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن ، 2017 ، ص101.

عموما تستهلك في الوقت الذي تنتج فيه وتقدم قيمة مضافة مثل المصلحة ، التسلية، اختصار الوقت الراحة أو الصحة) وهي بشكل أساسي غير ملموسة لمشتريها الأول".[1]

ويقدم "Stanton"مفهوما للخدمة حيث يعتبرها نشاطات غير ملموسة أو محسوسة تحقق منفعة للعميل أو الزبون والتي لا ترتبط بالضرورة ببيع سلعة أو خدمة أخرى بمعنى أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية.[2]

أما "كوتلر وأرممسترونغ (Kotler and Armstrong) فقد عرفا الخدمة بأنها نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف أخر وتكون في الأساس غير ملموسة أو غير محسوسة ولا يترتب عليها أي ملكية فتقديم الخدمة يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون.[3]

أجمع معظم الباحثين والمتخصصين على وجود مجموعة من الخصائص التي تنفرد بها الخدمات عن السلع.

1-الخدمات غير ملموسة: على اعتبار أن الخدمات ليس لها وجود مادي إنه لا يمكن رؤيتها أو لمسها أو شمها أو سمعها قبل شرائها وهذه أهم صفة تميزها عن السلعة وهذه الصفة تجعل عامل المخاطرة ملازم للمنتجات الخدمية بحيث أن المستفيد من الخدمة قد لا يجد ما كان يتوقعه من تلك الخدمة ويرجع سبب ذلك وفي كثير من الحالات أن عمليتي الإنتاج والاستهلاك للخدمة تحدثان في أن واحد وعليه يكون من الصعب على الزبون معاينة الخدمة قبل شرائها، وفي هذه الحالة يلجأ مسوقو الخدمة إلى إضفاء رموز ملموسة على المنتجات وذلك لإبراز جودتها.[4]

وقد تترتب على لا ملموسية الخدمات العديد من النتائج أهما ما يلي:

- إن الخدمة تعتبر مستهلكة لحظة إنتاجها بمعنى من الصعب تخزين الخدمة قياسا بالسلعة، فمثلا لايمكن تخزين المقاعد الخلفية الخالية في الطائرة لبيعها لاحقا وهذا ما يعد خسارة.
- إستحالة المقارنة بين الخدمات لاختيار أفضلها كما هو الحال في السلع وبالتالي فإن عملية الفحص والمقارنة لا تتم إلا بعد شراء الخدمة وليس قبله.[5]

[1]- بشير بودية، طارق قندوز، أصول ومضامين تسويق الخدمات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016،ص،122.
[2]- بشير العلاق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال مدخل تسويقي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 129.
[3]- فريد كورتل تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الجزائر ،2009، ص64.
[4]- بشير بوديكة، طارق قندوز، أصول ومضامين تسويق الخدمات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016،ص124.
[5]- حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات، ط4، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع الأردن، 2009 ص ص 40-41.

- يترتب على عدم ملموسية الخدمة اقتصار توزيعها على الوكلاء والسماسرة وبالتالي فإن التجار ليس لهم دور في ذلك لأن التاجر هو وسيط تنتقل إليه ملكية الأشياء التي يتعامل بها وهو ما لا يمكن أن يحدث في الخدمات طالما أنه غير ملموس.
- يصعب اللجوء إلى المضاربة التقليدية في الخدمات، حيث لا يمكن شراء الخدمة وقت الفيض حيث تصل الأسعار إلى مستوياتها الدنيا وخزنها فترة معينة من الزمن ثم بيعها فيما بعد عندما يقل المعروض من حيث تبدأ الأسعار بالارتفاع.
- إن عدم ملموسية الخدمات تؤدي إلى تعطيل وظيفة النقل في البرامج التسويقية وهذا ما يترتب عليه فقدان مؤسسة الخدمة لقدرتها على خلق المنفعة المكانية في الخدمات.[1]

ثانيا-الخدمات غير قابلة للتخزين: تعتبر خاصية عدم التخزين من الخصائص التي تميز الخدمة إذ لا يمكن تخزين الخدمة أو إكسابها منفعة زمنية إن لم تكن مشترة في الوقت الذي عرضت فيه الخدمة فإن هذه الأخيرة تختفي تماما من الوجود، .فمثلا المقاعد التي لا يمكن حجزها على طائرة مجدولة زمنيا لا يمكن تحويلها أو تخزينها إلى رحلة أخرى.[2]

ثالثا-التلازمية: ويقصد بها درجة الإرتباط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، ولهذا من الصعب أحيانا فصل الخدمات عن شخصية البائع وعليه فإن أداء أي خدمة معينة قد يحدث جزئيا أو كليا في لحظة ووقت استهلاكها فالسلع تنتج وتستهلك وتباع أما بالنسبة للخدمات فإنها تباع ومن ثم تنتج وتستهلك.[3]

ومن النتائج التي تترتب على خاصية التلازمية ما يلي:

وجود علاقة مباشرة بين مؤسسة الخدمة والمستفيد : وتعتبر هذه الخاصية مشتركة بين جميع الخدمات بالرغم من وجود خدمات لا تتطلب بالضرورة حضور المستفيد شخصيا مثل الخدمات الموجهة إلى ممتلكات المستفيد.

ضرورة مشاركة الزبون أو مساهمته في إنتاج الخدمة: تعد هذه السمة أساسية حيث لا يمكن أداء كثير من الخدمات دون توافرها ومثال ذلك دقة تشخيص الطبيب لحالة المريض الصحية تتوقف جزئيا على دقة المعلومات والإجابات التي يعطيها المريض.[4]

---

[1]- حميد الطائي، بشير العلاق، مرجع سبق ذكره، ص 41.
[2]- عتيق عائشة جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية، دار خالد اللحياني للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص22.
[3]- هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات، ط4 ، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008، ص96.
[4]- حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009،ص ص، 20-21.

زيادة درجة الولاء إلى حد كبير في أداء الخدمات: أي أن المستفيد يصر على طلب الخدمة من شخص معين أو مجموعة من أشخاص معينين طالما أم موردي الخدمات لا يغني أحدهم عن الأخر كما هو الحال في الخدمات التي يعتمد في تقديمها على الآلات والأماكن بشكل كبير.[1]

المطلب الثالث : الخدمة العمومية :مفهوم، مبادئ و أنواع.

أولا : مفهوم الخدمة العمومية.

يعتبر موضوع الخدمات العمومية من الموضوعات الهامة والحيوية التي نالت و مازالت تنال اهتماما كبيرا من قبل العديد من الباحثين المتخصصين في هذا المجال، فمما لاشك فيه أن مستوى الرفاهية التي ينعم بها الأفراد في أي مجتمع من المجتمعات سوف تتوقف على حجم الخدمات العامة المقدمة و مستوى جودة تلك الخدمات والذي يتوقف بدوره على حجم الموارد الاقتصادية المخصصة لذلك و مستوى الأداء داخل هذا القطاع.[2]

ولاشك أن العمل على تحسين حجم و جودة هذه الخدمات سوف يسهم إسهاما فعالا في زيادة معدل النمو الاقتصادي و رضا المواطن و تعلقه بقيادته، ولكي يتم ذلك يجب تطبيق وظائف الإدارة العامة بفعالية في مجال الخدمات العامة بهدف توفير الخدمة المطلوبة في المكان والوقت المناسبين و مراعاة مدى حاجة المواطن لها، لذلك كان التخطيط الواقعي والاستراتيجي لها أمرا أساسيا للدولة الوظيفية و لاقتصادها، فعندما يصبح ذلك التقديم مكلفا و غير ناجع فإن ذلك يؤثر على جودة مستوى معيشة المواطنين وعلى تنمية الوطن، إضافة إلى التكلفة الاقتصادية فإن كثيرا من الدول خصوصا النامية لم تكن هذه الخدمات ملائمة بما يكفل تحقيق التقدم الاقتصادي والتطور الاجتماعي اللذين يفتحان الباب أمام فرص أكبر لإيجاد ثروات و تحسين مستويات المعيشة.

تقوم المنظمات العمومية بإنتاج و تقديم خدمات متنوعة للمواطنين و ذلك لإشباع حاجاتهم الأساسية المختلفة من هذه الخدمات في مجالات التعليم، الثقافة، الصحة، النقل، السياحة والاتصالات السلكية واللاسلكية و غيرها.

الخدمات العمومية كما يعرفها خبراء الإدارة العامة هي " :الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته و تقع مسؤولية تلبيتها على الدولة بالدرجة الأولى و هي ليست محددة بزمن معين، بل [3]

[1]- حميد الطائي، بشير العلاق، مرجع سبق ذكره، ص 21.
[2]- سعيد بن عبد العزيز عثمان، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الدار الجامعية الإسكندرية، 2000، ص 13.
[3]- محمد أمين عودة، إدارة المشروعات العامة: القضايا و الاستراتيجيات،)الكويت: منشورات جامعة الكويت، 1996، ص 56.

هي عملية مستمرة و دائمة، ينبغي على الدولة أن تخطط لتقديمها و تطويرها ليحصل المواطن عليها في أحسن صورة[1] ."

و تعرف الخدمات العمومية على أنها: جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي، تتوافر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون، و يكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أداؤها ومراقبتها.[2]

وتعرف كذلك الخدمة العمومية على أنها كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من طرف الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة يعد أمرا ضروريا لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين.[3]

من خلال هذا التعريف يمكن القول أن الدولة هي من يقوم بتوفير الخدمة العمومية للمواطنين لتحقيق الترابط الاجتماعي ودون تدخل من الدولة فإن الخدمة لا تتحقق بالصورة الكاملة.

ثانيا: مقاربات مفهوم الخدمة العمومية:

نظرا لعدم وجود اتفاق حول مفهوم الخدمة العمومية خاصة من الناحية القانونية حيث تعددت التعاريف التي قدمت مفهوم الخدمة العمومية واختلفت وذلك حسب الزاوية التي ينظر إليها كل تيار أو نظرية أو مقاربة ولهذا سنحاول تقديم هذا المفهوم وفق المقاربات التالية:

1- المقاربة الاجتماعية:

حسب المقاربة الاجتماعية تعرف الخدمة العمومية على أنها النشاط المنجز والمقدم وبشكل دقيق طبيعة الخدمات المقدمة للمواطن، في مقابل ذلك يرى المجتمع أن الحاجيات والسلع المقدمة ضمن الخدمة العمومية ترتبط بتلبية حاجات محددة.

وفق هذه المقاربة وفي هذا الإطار وجب التمييز بين نوعين من الخدمات، الأولى والمصنفة على أنها ضرورية لسير الحياة الاجتماعية وهذا بالنظر إلى المستوى المعيشي أو مستوى ثروة المواطنين بالإضافة[4]

[1]- محمد أمين عودة، مرجع سبق ذكره، 56.
[2]- محمد أمين عودة، مرجع سبق ذكره، ص 23.
[3]- براينيس عبد القادر تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، ط1، 2014، ص 56.
[4]- رفاع شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية . نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2007-2008، ص 3.

إلى التطورات التكنولوجية الحاصلة، أما النوع الثاني من الخدمات والتي لا يمكن استغلالها إلا في إطار جماعي وهي من مسؤولية الدولة توفيرها لارتباطها بقيد خاص بالتنظيم ومثال ذلك الخدمات غير المسوقة.[1]

ويعد الانشغال الخاص بالمساواة المحور الرئيسي في المقاربة الإجتماعية للخدمة العمومية والتي يمكن أن تتعداه لطلب المجانية وفي هذه الحالة نجد المواطن يفرق بين الخدمات المدفوعة الأجر وتلك المقدمة بالمجان مع تواجد حالات وسطية مدفوعة بشكل جزئي.

ما يمكن أن نستخلصه من هذه المقاربة في مفهومها للخدمة العمومية هو تركيزها على توفير الخدمة للمواطن مع التركيز على القيم الإجتماعية كالمساواة في الحصول على الخدمة مع ضمان مجانيتها في غالب الأحيان بحكم أن من يقوم على تقديمها هو الدولة.

2-المقاربة الاقتصادية:

وفق هذه المقاربة بدأ الاهتمام بالخدمة العمومية بعد الثورة الصناعية حيث ظهرت عدة نظريات اقتصادية وعبر فترات زمنية متلاحقة حيث تباين وجهات النظر بخصوص دور الدولة في الحياة الاقتصادية ومن بين هذه النظريات النظرية المركنتيلية ونظريات اقتصادية فيزيوقراطية. فالمركنتليون عملوا بدورهم على تأسيس ما يسمى حاليا بالاقتصاد السياسي منهجا يعمل على تطوير قوى الدولة في تخصصات معنية وظهر معه تأسيس أول المؤسسات العمومية وشبه العمومية حيث ظهر معها القانون الإداري .

أما الفيزيوقراطيون فقد تبنوا اتجاه مخالف فهم ضد تدخل الدولة في الاقتصاد فحسب رأيهم تدخل الدولة في الاقتصاد غير شرعي يعمل على تراجع قطاع الزراعة والتجارة وعلية لازدهار الاقتصاد ربطوه بالتبادل الحر سواء اعلى المستوى الداخلي أو الخارجي حيث تتواجد السوق الحرة ويكون التنافس على مستواه بشكل طبيعي وعفوي.

أما بالنسبة للفكر الليبرالي بالرغم من قيامه على فكرة أن ازدهار الاقتصاد يكون بتشجيع التنافس وازدهار المنفعة الفردية يتحقق عن طريق قوانين السوق حيث تحرير العرض والطلب يعمل على تحديد الأسعار والمداخل والتوازن الاقتصادي، إلا أن "آدم سميث" لا يعترض على تدخل الدولة بل يؤكد أنه كلما كانت المنفعة الخاصة غير قادرة على تحقيق النفع العام، فعلى الدولة في هذه الحالة التدخل لحل هذه المشكلة (وهي منبع فكرة الدولة الحارسة) حماية المجتمع ضد أنشطة العنف، حماية أفراد المجتمع ضد عدم تحقيق العدالة، القيام ببعض الأنشطة العمومية) ، وعليه يمكن القول أن الخدمة العمومية في هذه الفترة وجدت دعما ضمن أدبيات الاقتصاد السياسي.[2]

[1]- رفاع شريفة، مرجع سبق ذكره، ص 03.
[2]- المرجع السابق ، ص 04.

كما عرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية على أنها " : الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين[1]. "

كما قدمت عدة آراء و مقاربات تسعى لتوضيح مفهوم الخدمة العمومية فحسب بوفيد ولوفتر **Bovaid et Loffter** أوضحا أنه هناك عدة آراء لتفسير الخدمة العامة:

الرأي الأول: الرأي الاقتصادي:

يشير إلى أن الخدمة العامة هي التي تستحق التدخل العام بسبب عجز فشل آلية السوق، بمعنى آخر أي خدمة لا تتحقق بأمثلة كلية من قبل السوق الحر يجب أن تتم من قبل القطاع العام.

الرأي الثاني من جانب السياسات:

الخدمة العامة هي التي يكون لها تأثير كبير على إعادة انتخاب السياسيين أو بشكل أكثر واقعي، الأطراف المسؤولة عن منح الإعانات المالية (الحكومية) وفق هذا الرأي فإن الخدمة العامة تكون ذات أهمية كبيرة في صنع القرار السياسي، التي بموجبها يخصص السياسيين ميزانياتهم للإتفاق عليه و يدخل تحت منظور الخدمة العامة.

الرأي الثالث:

و هو المدخل الأكثر عمومية، حيث يركز على كل البضائع التي يضعها المجهزون تحت واجب الخدمة العامة عندما يمنحون الحق بتجهيز الخدمات التي يقضي البرلمان بحاجتها إلى تنظيم مثل خدمات الماء، الكهرباء، التعليم..

هذه الآراء و المحاولات هي عبارة عن اجتهادات انصبت كل واحدة منها في مجال متخصص سعيا منها لإيجاد تعريف يقرب المعنى الحقيقي للخدمة العمومية، فهذه الأخيرة هي عملية بناء تاريخية و إنسانية وحضارية تطورت عبر التاريخ مع تطور دور الدولة وقوى الإنتاج ، فالحاجة الإنسانية كانت منذ أن وجد الإنسان على وجه الأرض ، واعتبر هو المسؤول على تلبية مستلزماته، هدفه مبني على تحقيق المصلحة الذاتية، لكن مع مراحل تطور الحياة البشرية أثبتت أنه. من الصعب العيش بهذا المبدأ كون أن الإنسان أصبح يخشى على نفسه و حاجياته من الآخر، و هذا ما جاء به توماس هوبز * في نظرية العقد الاجتماعي

[1]- العربي بوعمامة , الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية ، مجلة الد راسات والبحوث، الاجتماعية ، العدد 9 ، جامعة الوادي ، ديسمبر 2014، ص 40.

مبررا ضرورة وجود من ينظم هذه العلاقة بين الأفراد، ما دفع إلى تشكل مجتمعات بشرية ولها قوانين تحكمها في إطار دولة منظمة.

إن الحديث عن نظرية العقد الاجتماعي يقودنا لكشف وجهات النظر التي تشكلت في تحديد بناء المجتمع الإنساني ، فحسب ما جاء في فكر توماس هوبز كما بينا سابقا أن حياة الفرد مبنية على الحرية لكنها الحرية التي تتصادم مع حريات الأخرين، فأمام كل حق للفرد هناك إمكانيات التصادم الواردة مع حقوق الفرد الآخر، إذ أن للجميع حقوق متساوية ، فكان الحل لهذا الوضع هو إيجاد آلية تنظم هذه العلاقة بين[1]

الأفراد و هو ما دعا بدوره إلى ان تكون السلطة هي الآلية التي يضمن من خلالها حفظ حقوق جميع الأفراد.

في حين انطلق جان جاك روسو من فكرة المساواة إلى الملكية بين الأفراد أن فكرة بناء و المجتمعات تتحقق بالمكلية الخاصة ولا يستدعي لوجود السلطة ،وهذا بدافع وجود قيم مثل المنافسة والغيرة بين الأفراد تشكل خطرا على حياة الإنسان، و هو ما يختلف فيه عن هوبز برغم الالتقاء في فكرة العقد الاجتماعي فقد توقف هوبز عند التناقض بين الأنانية البشرية والإرادة العامة إذ يلاحظ أن السلطة عند روسو محددة وغير مقدسة بينما هي عند هوبز مطلقة ومسيطرة على كل الشؤون بما في ذلك الدين، ويعود هذا الموقف إلى اعتبار هوبز الشر هو في فطرة الإنسان وهو القائل أن الإنسان ذئب أخيه الإنسان وبسيادة حرب الإنسان ضد الأخر.[2]

في المقابل ذهب جون لوك في نسق هذه النظرية إلى أن للفرد حق في الملكية الخاصة و دور هو حماية هذه الحرية و الملكية ، إن لوك يرى الأفراد في حالة طبيعية ليسوا كلهم قادرين على أن يحملوا الجميع على إحترام حقوقهم الطبيعية ولا يستطيعوا بمجهودهم الخاص حماية ما يعود إليهم أي حماية ملكيتهم لهذا اتفقوا في ما بينهم على إقامة حكومة تلزم الناس بالمحافظة على إحترام حقوق الجميع وهكذا نشأت الحكومة بمقتضى عقد ولكنه غير مشروط كما ذهب إلى ذلك توماس هوبز الذي يقر بضرورة وجود سلطة مطلقة.

العقد الاجتماعي يشكل مرحلة تاريخية نوعية في عملية الانتقال من الحالة الطبيعية إلى حالة المجتمع المدني المنظم خاصة مع التطورات التي عرفتها البيئة العالمية من الناحية السياسية والإقتصادية وتطور حياة الأفراد من حياة الإكتفاء الذاتي إلى البحث عن الرفاه ، جعل لهذه الدولة أن تنظر في مهامها و تراجع دورها و تبحث أيضا عن أساليب جديدة يمكن من خلالها أن تؤدي وظيفتها حسب متطلبات أفرادها.

[1]- بوقاسم أمال، تأهيل المرفق العام وتحديات اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر3، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم التنظيم السياسي والاداري، السنة الجامعية 2018/2017، ص 26.
[2]- بوقاسم أمال، مرجع سبق ذكره، ص 26.

خاصة بعد دخول مصطلح الخدمة العمومية إلى وسط المجتمع السياسي ، وتنظيم الإدارة العمومية التي أوكلت لها هذه الوظيفة وفق تطور متطلبات أفراد المجتمع ، إلا أن تجسيدها يختلف من مجتمع إلى آخر، ذلك حسب خصائص و ميكانزيمات وحتى إمكانيات المجتمع و الدولة معا، و هو ما يتضح من خلال محاولة توضيح معنى الخدمة العمومية من منظرين:[1]

الخدمة العمومية من المنظور الغربي:

حسب تعريف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي: فإن تعريف الخدمة العمومية يندرج ضمن تعريف الإدارة العامة و القطاع العام، وهي في مجملها مجموعة الآليات التي تمول من ميزانية الدولة وتتولى مهمة إدارة وتوجيه شؤون الحكومة التنفيذية وتفاعلها مع أصحاب المصلحة الآخرين في الدولة والمجتمع والمحيط الخارجي".

"هي إدارة وتنفيذ مجمل مجموعة الأنشطة الحكومية التي تتعلق بتطبيق ما تعتمده الحكومة والإدارة من قوانين ولوائح وقرارات ذات صلة بتقديم الخدمات العامة ويرتبط ذلك ارتباطاً وثيقاً بمفهوم إدارة القطاع العام التي تعرف وفقاً لتعريف المفاهيم والمصطلحات الأساسية في مجالي أسلوب الحكم والإدارة العامة : بأنها نظم القوانين والقواعد والقرارات القضائية والممارسات الإدارية التي تقيد تقديم السلع والخدمات التي يدعمها القطاع العام ".[2]

فوفق ما جاء في التقرير هي الصورة العامة التي تبنى عليه قواعد الخدمة العمومية و دور الدولة في تمويلها وتنظيمها و تسييرها، وهذا ما نجده يختلف من دولة لأخرى. فمثلا كان الاهتمام بالخدمة العامة في النظام الفرنسي من نصيب القضاء، حيث حظي رجال القضاء بالأولية في البحث و الكتابة في هذا المجال وعلى رأسهم **Léon DUGUIT** الذي يعد من الأوائل الذين بحثوا في هذا الموضوع و صاحب نظرية المرفق العام، فحسب ما جاء به "يرجع الخدمة العمومية إلى كل نشاط يقع فيه على الحكومة مسؤولية أدائه أو مراقبته".[3]

و يكون تنظيم الخدمة العمومية تحت إطار القانون الإداري الذي يحكم تنظيم و سير المؤسسات العامة بمختلف أنواعها، و هذا راجع انه في الفترات الأولى من النظام الفرنسي كان القانون الإداري هو الغالب

[1]- الجمعية العامة، مجلس حقوق الإنسان، تقرير سنوي لمفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان عن دور الخدمة العامة كعنصر أساسي من عناصر الحكم الرشيد في مجال تعزيز حقوق الإنسان و حمايتها "، 23 ديسمبر 2013، ص4.

[2]- الجمعية العامة، مجلس حقوق الإنسان، مرجع سبق ذكره، ص 4.

[3]- Jean HORGUES, Service public et au public : de quoi parle-t-on ? Définition et classement des termes et des concepts, https://fr.scribd.com/document/111709986/Dossier-Def-Service-Public-Et-Au-Public-ADRETS-071115#, consulté 01/05/2023.

فى التنظيمات الفرنسية مما يوضح أنه كانت الخدمة العمومية الإدارية هي المتاحة بشكل أكبر لكن بعد التطورات الحاصلة على مختلف الأصعدة خاصة بعد 1920 ، أدت إلى اتساع في مختلف الأنشطة وبروز مهام أنشطة أخرى للخدمة العمومية خاصة مع دخول القطاع الخاص ومشاركته في توفير احتياجات المواطن الفرنسي ، ما جعل الخدمة العمومية تحتل مكانة كبرى على مستوى ميزانية الدولة[1]

الفرنسية، كما أنها تحتل مكانة سياسية هامة إذ أن فكرة الخدمة العامة والتي تتأسس حول "المصلحة العامة تعتبر من أهداف الدولة الأساسية وحتى سبب وجودها.

وحسب ما حددته الكتابات الفرنسية، أن عدم الوضوح القانوني لمفهوم الخدمة العمومية يمثل في حد ذاته ميزة جوهرية وهي جعل القانون في موقع التكييف السهل، إلا أنه في الوقت نفسه يمثل مساوئ وهي قيامه على وضعية يكون فيها للدولة فقط الحق والشريعة لأداء بعض نشاطات الخدمة العمومية التي يعود لها فقط تحديد مفهومها وهذا كما أشار إليه الباحث **Henry:"** الدولة تنظم خدماتها العامة في إطار قانون مفصل حسب المقاس.

كما تم تأكيد مفهوم الخدمة العمومية في تقرير **Denoix de saint Marc** حول الخدمة العمومية على حسب المفهوم الفرنسي يذهب إلى ضرورة تفادي الخلط بين القطاع العام والخدمة العمومية، كما يذهب إلى ضرورة فصل الخدمة العمومية الصناعية والتجارية عن الخدمة العمومية التاريخية (الإدارية) و يقترح تعويضها بعبارة مهام الخدمة العمومية، حيث يخضع تحديد محتواها حسب الحالات تبعا لقطاعات النشاط.[2]

كانت الخدمات العمومية في بدايتها تهتم بالخدمات العمومية الإدارية لكن بعد التطور الحاصل على مستوى تدخل الدولة شملت الخدمات الاقتصادية والتجارية ، وتعد فرنسا من الدول التي كان لها إهتمام أكبر بمجال الخدمات العمومية من خلال الاجتهادات الفكرية في المجال، فعرفها **Maurice HAURIOU هوريو موريس،** وهو أول من قدم تعريف للخدمة العامة على غرار ليون ديجي **Léon DUGUIT** الذي أنشأ إيديولوجية حقيقية للخدمة العامة، فجاء تعريف **HAURIOU** كما يلي:

هي اعتبار كل خدمة تقدم للعامة و التي لها منفعة عامة و تنظم بطريقة عامة"، بمعنى:

- خدمة تمنح الاستقرار بأقصى حد.
- خدمة تمنح بالمساواة للجميع.

[1]- - شريفة رفاع، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومي في الدول النامية نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة "، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008، ص7.
[2]- شريفة رفاع، مرجع سبق ذكره، ص 8.

وعرفت على أنها:" كل وظيفة يكون أدائها مضمونا و مضبوطا من قبل الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق و تنمية الترابط الاجتماعي و هي بطبيعتها لا تجعلها تتحقق إلا بفضل تدخل الحكام.[1]

كما جاء تعريفها في كتابات أخرى بأن:

الخدمة العمومية هي مهمة بعثت لتحقيق مبدأ، وهذا هو السبيل الذي يعبر عن السلطة الحكومية في الدولة".[2]

فمجمل التعاريف التي تناولت مفهوم الخدمة العمومية من المنظور الغربي، تصب في مجملها على تحقيق المصلحة العامة ، وهي وسيلة تدخل الدولة في تسيير مجتمعاتها و تحقيق مصالحهم ، إلا أنه قد يظهر اختلاف في تسمية المفاهيم و منطلق تقديم الخدمات فعلى سبيل المثال كانت انطلاقة الفكر الفرنسي من الجانب الكلاسيكي وهو الخدمات الإدارية أو كما كانت تسمى الخدمات الكلاسيكية إلا أن هذا يختلف في "دول الاتحاد الأوروبي فكانت الانطلاقة من خلال تحقيق المنفعة العامة الاقتصادية، وظهورها بمفهوم آخر وهو الخدمة العالمية وهو مفهوم مستوحى من المفهوم الأمريكي الذي يضم الخدمات الأساسية التي يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين".[3]

ومن الإسهامات العربية التي قدمت في تعريف الخدمة العمومية:

• عرفها أحمد أبو النصر: الخدمة في الهيئات الحكومية تنقسم بشكل عام إلى قسمين هما:[4]

- الخدمة العسكرية: و تعتبر الخدمة العامة في كافة الأجهزة و المرافق العسكرية في الدولة.
- الخدمة المدنية: وتعبر عن الخدمة العامة في الهيئات العامة غير العسكرية.

•الخدمة العمومية : طريقة علمية لخدمة الإنسان ، ونظام اجتماعي يساعد على حل مشكلاته وتنمية قدراته و يساعد النظم الاجتماعية الأخرى في المجتمعات على تحسين القيام بدورها ، كما يعمل على خلق نظم جديدة تظهر حاجة المجتمع إليه في سبيل تحقيق رفاهية أفراده".[5]

• الخدمة العمومية من منظور ثابت عبد الرحمن إدريس: عرف الخدمة العمومية باعتماده على محورين:

الخدمة العمومية كعملية: هي عبارة عن علبة تنظيمية لها مدخلات وعملية تشغيل و مخرجات التي تكون في شكل الخدمة المطلوب تلبيتها، ومدخلات هذه العملية تكون في ثلاث أشكال :

[1]- بوقاسم أمال، مرجع سبق ذكره، ص 29.
[2]- بوقاسم أمال، مرجع سبق ذكره، ص 30.
[3]- شريفة رفاع، مرجع سبق ذكره، ص 9.
[4]- أحمد رشيد، نظرية الإدارة : السياسة العامة والإدارة، القاهرة، دار النهضة العربية، 1987، ص 151.
[5]- طلعت ابراهيم لطفي ، الخدمات الاجتماعية العمالية، القاهرة، دار الغريب، 2008، ص9.

- الأفراد: يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة بحيث تؤدى الخدمة العامة للمواطن بذاته، مثال : الخدمة الصحية التعليم..
- الموارد: عمليات الخدمة تجرى على الأشياء و الممتلكات التي سخرت من أجل توفير هذه[1] الخدمة العامة مثل: المنشآت، المكاتب، الأجهزة..
- المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ،ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة ، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

الخدمة العمومية كنظام يمكن النظر للخدمة العمومية من خلال مفهوم النظم على أنها نظام يتكون من عناصر رئيسية و المتمثلة في:

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة والذي تتم من خلاله عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.
- نظام تسليم الخدمة والذي يتم من خلاله التجميع النهائي لعناصر الخدمة، ثم تسليمها للمواطن طالب الخدمة.

في توضيح معنى الخدمة العامة كنظام هناك أجزاء من هذا النظام تعد مرئية لمستقبل الخدمة، بينما الأجزاء الأخرى من النظام تعد غير مرئية، كما أن طالب الخدمة قد لا يعلم بوجود هذه الأجزاء أصلا ولزيادة فهم الفكرة أكثر يمكن تقديم مثال على ذلك: عندما يذهب المواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة السيارة، فإنه في البداية يقدم الأوراق والمستندات اللازمة للموظف المسؤول ويدفع المبلغ المطلوب من النقود في الخزينة وربما يستريح على مقعد انتظار لإنهاء الخدمة، هذا الجزء من الخدمة يعد الجزء المرئي للمواطن والذي يراه بنفسه حيث يرى الموظفين والمكاتب الأجهزة، وفي نفس الوقت حتى يحصل على الخدمة المطلوبة هناك أعمال أنشطة لا يستطيع الاطلاع عليها مثل عملية الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تاريخ السيارة والتسجيل ومختلف المراجعات الداخلية فهي تتم في الجزء الخفي الذي لا يراه المواطن، لكنه ضروري لاستكمال إنتاج الخدمة وتقديمها.[2]

[1]- بوقاسم أمال، مرجع سبق ذكره، ص 33.
[2]- بوقاسم أمال، مرجع سبق ذكره، ص 33.

كما تعرف الخدمة العمومية على أنها "تلك التي تعد تقليدا خدمة فنية، تزويد بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية، كاستجابة لحاجة عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة".[1]

لقد أصبح المفهوم العام للخدمة العمومية المرتبطة بالاستجابة الفورية والدورية للحاجات والمتطلبات المجتمعية يشكل ذلك الإطار الذي تختص فيه قيم الخدمة العمومية، من حيث كونها الحيز الذي يعطي دلالات واقعية، على أن كل السلوكات الوظيفية المنجزة من قبل الإدارة العامة، ما هي في حقيقة الأمر إلا وجه من أوجه إدارة المرافق العامة، التي ترتبط بالحياة الإنسانية والاجتماعية، ومن ثمة التعبير الفعلي على واقعية الخدمة العمومية.[2]

[1]- المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة النظرية والتطبيق القاهرة :الدار الجامعية، 2004 ، ص29.
[2]- زين الدين بومزروق، الخدمة العمومية بين تطبيقات النصوص القانونية والواقع، الجماعات المحلية انموذجا، الجزائر : دار الكتاب العربي، 2014 ، ص 34.

المبحث الثاني: خصائص ومبادئ الخدمة العمومية:

المطلب الأول: خصائص الخدمة العمومية

للخدمات العمومية عدة خصائص تجعل منها نمط يتميز به عن مختلف الخدمات الخاصة ومن أهم هذه الخصائص:

•تحقيق المنفعة العامة : إن فكرة المنفعة العامة هي فكرة ترتبط بنشاط الإدارة العامة وهي مرادفة لفكرة المصلحة العامة التي تفسر غاية وجود المرفق العام و الإدارة العامة بكل أشكالها ، لكن اختلف فقهاء الإدارة في تحديد معناه الدقيق كون المصطلح يتميز بالمرونة و التطور ، فنجد مثلا:

جاك شوفلي يقول: " المصلحة العامة هي واقع اجتماعي و مؤسساتي وهي تشمل مختلف الأنشطة الخاضعة للتبعية المباشرة و غير مباشرة للجماعات العمومية، لأنها تنتمي إلى الحقل العمومي

ومصدرها الدولة."

وعرفها الفقيه الفرنسي Rivero حيث قال :" إن الأمور ليست كلها خيراً محضا ولا شرا محضا

المنفعة وغنما يحقق الخير في جانب قد يسبب الضرر في جوانب أخرى و المنفعة العامة التي تتغلب لأهميتها سواء من حيث عدد المستفيدين منها أم لضرورتها الملحة أم للحاجة إليها لدفع ضرر شديد" ففكرة المنفعة العامة تختلف من فكر لآخر ويتغير مدلولها من نظام لآخر.[1]

• تسير من طرف الدولة وتخضع لرقابتها الخدمات العمومية تسير وتدار من طرف المنظمات العامة على اختلاف أنواعها و نشاطها ، فهي جزء من الأجهزة الحكومية التي تسهر على تلبية احتياجات مواطنيها، وهي تخضع للقانون العام للمنظمات العمومية على حسب وظيفتها ويعد القانون الإداري هو المنظم لهذه الهيئات المسؤولة على تقديم الخدمات العمومية لأفراد المجتمع.[2]

• عدم التنافسية في استهلاك الخدمة: تتسم الخدمات العمومية بخاصية عدم وجود ظاهرة الاستهلاك

التنافسي، أي يوجد ما يطلق عليه ظاهرة الاشتراك في الاستهلاك، وهذا يعني أن المنفعة التي يستمدها أحد الأفراد من استهلاك أحد الخدمات العمومية لا يؤثر على المنافع التي يتمتع بها الآخرون، ومن ثم فإذا كانت الخدمة متاحة لأحد المستهلكين فإنها سوف تكون متاحة لبقية المستهلكين وبنفس المقدار.[3]

[1]- بوقاسم أمال، مرجع سبق ذكره، ص 34.
[2]- المرجع السابق، ص 35.
[3]- بوقاسم أمال، مرجع سبق ذكره، ص 35.

المطلب الثاني: مبادئ الخدمة العمومية:

ترتكز عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية على مجموعة من المبادئ الأساسية، تتمثل فيما يلي:

أولا: مبدأ الاستمرارية:

من الناحية النظرية، نجد أن مبدأ الاستمرارية للخدمة العمومية يرتكز على المصلحة العامة التي تعتبر ضرورية لإنشاء خصوصية المؤسسة الإدارية وإرساء شرعيتها على أساس متين، و على إشباع حاجات المواطنين. ومن واجب الدولة ضمان السير المنتظم للخدمة العمومية وهذا يعني ضرورة الحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض نشاطات الخدمات العمومية في حالات الإضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي.[1]

يعتبر هذا المبدأ من صنع القضاء الإداري الفرنسي، حيث ينص على ضرورة تقديم الخدمة العمومية دون انقطاع إلا في حالة العطل الرسمية وحالة القوة القاهرة، ويعد الفقيه الفرنسي (رولان أول من استخلص هذا المبدأ في أحكام مجلس الدولة الفرنسي.

إن تقديم الخدمات بشكل مطرد ومستمر أمر لازم، فلا يمكن إعطاء سمة أن الخدمة العمومي حققت الهدف من وجودها، إذا ما تمت تليه تلك الحاجات بصفة وقتية.

إن أهمية هذا المبدأ تنبع من طبيعة الخدمات العمومية تجد ذاتها ويعول عليه جمهور المنتفعين في الاستفادة من هاته الخدمات وتحقيق رغباتهم المتنوعة وقضاء مصالحهم.[2]

ثانيا: مبدأ المساواة:

يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة بالمرفق العام بأن تؤدي خدماتها لكل من تتوافر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي. ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العالمية وإعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية. فهذا المبدأ لا يتعلق بسير المرافق فقط، بل هو قاعدة تحكم القانون بصفة عامة. فالمساواة أمام المرافق هي نتيجة للمبدأ العام والذي يمثل حقا من حقوق الإنسان[3].

---

[1]- مريزق عدمان، التسيير العمومي :بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديث، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، ص ص، 17-20.

[2] -نادية ضريفي، تسيير المرفق العام والتحولات الجديدة، رسالة ماجيستير، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، كلية الحقوق، فرع الدولة والمؤسسات العمومية، 2008/2007، ص 24.

[3]- مريزق عدمان، مرجع سبق ذكره، ص 19.

كما أن مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية يعتبر أيضا مجسدا لمبدأ المساواة أمام القانون والأنظمة ويكون هذا المبدأ محترما و يشمل مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية فئتين:

- فئة المستعملين

- فئة غير المستعملين

أ-فئة المستعملين: مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية معناه أن نشاط المرفق يكون موافقا لنفس الظروف والشروط اتجاه كافة المستعملين بلا تمييز.

ب -فئة غير المستعملين: إن مبدأ المساواة يشمل أيضا أصناف الجمهور الذين لهم علاقة بنشاط المرفق العمومي ومن هنا أصبحت اليوم قاعدة "مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية "قاعدة قديمة وتقليدية، وعوضت بقاعدة أكثر شمولية تسمى "مبدأ المساواة في سير الخدمات العمومية والذي يعني كل من لهم علاقة بالخدمة العمومية، إضافة إلى كل من يتعامل مع المرفق (موردون، منتجون)، والذين لأجل حمايتهم من أي تحيز أو تمييز إداري.[1]

ثالثا: مبدأ المواءمة:

يسمح هذا المبدأ بتكييف الخدمات العمومية مع المستجدات والتطورات الاجتماعية الحاصلة، والتقدم التقني من جهة واحتياجات المواطنين من جهة أخرى، باعتبار أن هذه الحاجات متغيرة باستمرار، خاصة وأن البيئة في جميع مجالاتها تتميز بالتغيير وعدم الثبات[2].

فيجب أن تؤدى الخدمة العمومية في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات الجمهور، فإذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات، فيجب على الخدمة العمومية أن تتلاءم، ويجب على المرفق العمومي أن ينسجم وذلك بتحسين جودة وكمية أداءاته .ولذلك اعتبر"مبدأ الملاءمة "كأساس" لمبدأ الاستمرارية[3]."

هناك مرافق عمومية تنغلق على نفسها أمام هذه الصعوبة، وقد تعتبر نفسها أنها الوحيدة القادرة على تمثيل المصلحة العامة على أحسن وجه مثل المرافق الإدارية، وهناك مرافق عمومية أخرى وخاصة ذات الطبع الصناعي والتجاري تعتمد على دراسة السوق وتطلب من الجمهور التعبير عن حاجاته، والإدلاء باقتراحاته فيما يخص التحسينات الممكنة من وجهة نظره.[4]

---

[1]- نادية ضريفي، مرجع سبق ذكره، ص 26.

[2]- عدمان مريزق، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، ط1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص 19.

[3]- عبد القادر برابنيس، **التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية** ، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2007/2006، ص 121.

[4]- نادية ضريفي، مرجع سبق ذكره، ص 26.

رابعا: مبدأ المجانية النسبية:

امتدادا لمبدأ المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين، بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع، مثلا خدمة الصحة والأمن وغيرها. ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التسعيرات وتتدرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقتضي معيار المساواة في التعامل، الحصول على الخدمة العمومية بمقابل، مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية، كالسكن، التأمين، السياحة والترفيه وغيرها. ويكون هذا التسعير خاضعا لثمن تقريبي قابل للمراجعة دوريا.

خامسا: مبدأ الشمولية:

انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان، و من ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين، و السماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم و مستويات معيشتهم[1].

[1]- عدمان مريزق، مرجع سبق ذكره، ص 19.

المبحث الثالث: أنواع الخدمات العمومية:

تنوعت معايير تقسيم أنوع الخدمة العمومية بين الباحثين و المفكرين نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر: تقسيم و وفق معيار تنظيم الدولة، معيار خصائص الخدمة العمومية، معيار التقسيم الوظيفي، إلى جانب معايير آخرى:

من حيث خصائص الخدمة العمومية يمكن تقسيمها وفق هذا المعيار إلى:

خدمات إجتماعية: عرفت هذه الخدمات وفق ما صدر من هيئة الأمم المتحدة عن الخدمات الإجتماعية "[1]هي نشاط منظم يستهدف تحقيق التكيف المتبادل بين الأفراد وبيئتهم الإجتماعية " ويقصد بذلك القدرة على استعمال و استغلال الموارد في إشباع حاجات الفرد والمجتمع عن طريق اعتماد أساليب عملية تمكن الأفراد والجماعات من التحكم في مستلزماتهم المعيشية.

خدمات ضرورية: تتنوع احتياجات أفراد المجتمع و تتباين بينهم بين الخدمات الضرورية والكمالية، إلا أنه هناك خدمات تعتبر من المستحقات الضرورية لكل أفراد هذا المجتمع ، وهذه الخدمات تخضع لمبدأ الاستبعاد ويقوم السوق بإشباع ما يسجله من طلب على هذه الخدمات من تفضيلات لأفراد المجتمع ومن أمثلة ذلك: خدمات التعليم، الخدمات الصحية، النقل، الإسكان، فمستهلكي الخدمات التي تشبع الحاجات المستحقة يمكن استبعادهم وحرمانهم ما لم يدفعوا ما يحدده نظام السوق من أسعار لهذه الخدمات، إلا أن هذا القدر من الخدمات الذي يوفره السوق قد يعد من وجهة نظر المجتمع غير كاف لتحقيق أهداف المجتمع، ومن هنا تصبح حاجة المجتمع لمستوى أفضل وإشباع هذه الخدمات أمر يستحق تدخل الدولة ويجد ربها توفيرها وإشباعها للمجتمع.

خدمات اقتصاديات الحجم: هناك خدمات مثل الصرف الصحي و الري يعجز عن إشباعها و توفيرها من قبل نظام السوق الحر ،حيث لا يستطيع هذا النظام توفيرها بالكميات التي تتفق مع مقتضيات النمو الإقتصادي واعتبارات العدالة، فهذه الخدمات تمتلك العديد من المنافع الخارجية أكثر من منافعها الخاصة ،كما أن طبيعة المشروعات التي تتولى إنتاجها تتطلب إنفاقا رأسماليا ضخما قد يعجز القطاع الخاص عن توفيرها،بالإضافة إلى أنها قد تتطلب سنوات طويلة حتى تغطي تكلفتها الرأسمالية، أي أن هذه المشروعات تتسم بظاهرة الإرتفاع الشديد في درجة المخاطرة المصاحبة لإنتاجها الأمر الذي يستلزم تدخل الدولة لإشباع هذه الحاجات بصورة منفردة في حالات معينة وبصورة مكملة في حالات أخرى[2].

[1]- احسان محمد الحسن، موسوعة علم الإجتماع، بيروت:دار الموسوعات العربية، لبنان، 1999 ،ص266 .

[2]- وهيبة غربي، استخدام الشراكة لتحقيق خدمة متميزة في الإدارة المحلية، اطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، 2015 ،ص 15.

من حيث تنظيم الدولة :اشتمل هذا المعيار على تنوع الخدمة العمومية بين:

خدمات إدارية: هي خدمات لا تعتمد على الهدف الربحي، تسير من طرف الهياكل الإدارية من مؤسسات الدولة ، تدخل في إطار توفير الخدمات من الجانب الإداري وكل ما يتعلق بالوثائق التي يحتاجها المواطن،غالبا ما تعتمد على المجانية.

خدمات إجتماعية ثقافية: هي مجموعة الخدمات تقدم من أجل إشباع حاجيات المصلحة الإجتماعية للمواطن، تكون في أغلبها مقرر وفق نصوص قانونية في باب الحقوق الإجتماعية للمواطن، ويحقق هذا النوع من الخدمات التماسك الاجتماعي والتضامن والتي تعزز رفاهية المجتمع، مثل خدمات الرعاية الصحية، خدمات النقل، التعليم..

خدمات صناعية و تجارية: وهي نشاط يقوم على مبدأ العرض والطلب، يمكن مقارنته بنشاط المؤسسات الخاصة، تقوم على إشباع حاجة الفرد من مواد صناعية، معدات، سلع، مواد غذائية...

وفق معيار توزيع الإنفاق بين القطاعات الحكومية الأساسية :ويشمل قطاعين، قطاع الخدمات السيادية وقطاع الخدمات الأساسية للتنمية.

قطاع الخدمات السيادية :و يشتمل على خدمات الأمن و الدفاع و العلاقات الدولية وخدمات الإدارة العمومية، و هو ما يعرف قديما بالخدمات التقليدية للدولة.

قطاع الخدمات الأساسية لتنمية رأس المال الاجتماعي: تهدف هذه الخدمات إلى تكوين قاعدة اقتصادية واجتماعية للتنمية وهي تشمل نوعين من رأسمال الاجتماعي: رأس مال اجتماعي مادي ورأس مال اجتماعي بشري.

رأس المال الاجتماعي المادي: ويشمل الخدمات التي تهدف إلى تنمية المجال الملائم للتنمية الاقتصادي بتوفير المرافق الأساسية ، وتتميز الاستثمارات في هذا النوع بضخامتها وطول فترة انجازها، وتقوم الحكومة المركزية بالتخطيط المسبق لهذه الخدمات لتنسيق العلاقة بين المشروعات الرئيسية والمشروعات الفرعية المتصلة بها أو ما يسمى بتكامل المشروعات، وتتمثل هذه المشروعات في مصادر المياه، انجاز الطرقات، الإنارة العمومية[1]..

رأس المال الاجتماعي البشري: وهي تتعلق بالأهداف والأغراض الإجتماعية للدولة والتي تتمثل في الحاجات العمومية التي تؤدي إلى التنمية الإجتماعية للأفراد وذلك عن طريق تحقيق قدر من الثقافة والتعليم

[1]- بوقاسم أمال، مرجع سبق ذكره، ص 43.

والصحة للأفراد وتجسيد قدر من التضامن الإجتماعي عن طريق مساعدة بعض الفئات من أفراد المجتمع التي تتواجد في ظروف إجتماعية تتطلب المساندة، وتعتبر نفقات التعليم من أهم النفقات الاجتماعية نظرا لما يرتبط بها من قياس درجة تقدم المجتمع عبر مختلف مستويات الدول.[1]

كما يمكن تقسيم الخدمات العامة من حيث قدرة السوق على إشباعها و تلبيتها، فهناك خدمات يستطيع نظام السوق إشباعها) القطاع الخاص (جزئيا، أي بكميات أقل من الاحتياجات الحقيقية لأفراد المجتمع مثل خدمات النقل، الصحة، التعليم .حيث يطلق عليها اقتصاديا بالخدمات شبه العامة أو الجديرة بالإشباع . والبعض الأخر يفشل نظام السوق في إشباعها كلية، حيث أن غالبية هذه الخدمات يستحيل أو يصعب استبعاد أحد أفراد المجتمع من استهلاكها مثل الأمن، العدالة، الحدائق، الطرق، ويطلق عليها بالخدمات العامة الصافية[2].

كما يمكن ان للخدمة العمومية نظم يمكن تقسيمها كما هو معمول به لدى المجتمعات المعاصرة الى نظامين، نظام الخدمة العامة المفتوحة ونظام الخدمة العامة المقفلة، نبينها كما يلي:

1-الخدمة العامة المفتوحة: في هذا النظام يتم النظر الى الوظيفة على انها أي مهمة مجتمعية، يتفرغ الفرد لممارستها طول حياته العملية، وتقوم المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة الاقتصادية، تجارية أو زراعية حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية، بهدف تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة فمن بين خصائص نظام الخدمة لعامة المفتوحة البساطة، مرونة النظام، اقتصادية النظام[3].

البساطة :يظهر ذلك من خلال:

لا تبذل المؤسسة جهدا في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم وتحمل نفقات هذا الإعداد.

لا مسؤولية على الإدارة عن تدريب الموظفين أثناء العمل، سواء بدو ا رت تدريبية أو بغيرها) الموظف هو المسئول عن تحسين مستواه بنفسه(، حيث تتمثل مسؤوليات المؤسسة وفق نظام الخدمة العمومية المفتوحة في الآتي:

- تصنيف الوظائف وتقويمها، والإبقاء على هذا التقويم صالحا على الدوام.

[1]- بوقاسم أمال، مرجع سبق ذكره، ص 44.
[2]- غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 12، جانفي 2016، ص ص 182-183.
[3]- فتيحة بن ام السعد و نعيمة يحياوي، دور تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والانسانية المتقدمة، المجلد4، العدد11، نوفمبر 2014، ص ص، 8-9.

- تقديم دراسات حول الرواتب، ومقارنتها بالرواتب التي تمنحها المؤسسات الخاصة، والتأكد من مدى استقطاب هذه الرواتب للموظفين الذين تحتاجهم المؤسسة.

مرونة النظام: تترجم من خلال حرية الإدارة في التخلي عن الوظائف، وإلغاء تلك التي لم تعد الحاجة إليها قائمة، كما يعطي هذا النظام هامش حرية للموظف، كي يبحث على وظيفة أخرى، تتناسب مع ميوله، واستعداداته أو تضمن له عائدا أكبر.

اقتصادية النظام :تنبع اقتصادية النظام من الاعتبارات التالية:

- التعيين في الوظيفة يتم وفق الاحتياجات الحقيقية للعمل، كما تملك الإدارة حق الاستفادة من العناصر المتخصصة التي يتم إعدادها في القطاعات الأخرى، وبذلك تتجنب الإدارة التزامات الإعداد والتدريب.

- عنصر الانفتاح على المجتمع، وعدم تمييز العاملين الحكوميين عن العاملين في القطاعات الأخرى[1].

2-نظام الخدمة العمومية المغلقة (المقفلة):

تعتبر الوظيفة العمومية تحت نظام الخدمة العمومية المغلقة، سلكا أو مهنة يلتحق بها الموظف عند بداية حياته العملية، وينقطع لها مبدئيا مدى الحياة وإلى حين إحالته على التقاعد. وتتميز الوظيفة في النظام المغلق بعدة خصائص، وأهمها إعداد الموظفين وتدريبهم لكي يكونوا أكثر تأهيلا لممارسة وظائفهم من جهة؛ وكذلك تدريبهم أثناء العمل لزيادة معلوماتهم وتطوير مهاراتهم من جهة أخرى، إضافة إلى اعتبار الوظيفة العمومية سلكا أو مهنة قائمة بذاتها، يبدأ بها الموظف حياته ثم يتدرج إلى أعلى، كما أن مصير الموظف لبس متوقفا على الوظيفة التي يشغلها، فإذا ما ألغيت الوظيفة نقل إلى وظيفة أخرى، فالوظيفة في هذا المقام تتضمن الديمومة والاستمرار.

ويتضمن هذا النظام، نظاما خاصا بالموظفين العموميين، يختلف عن قانون العمل الذي يخضع له موظفو القطاع الخاص، ويقوم هذا النظام الذي يعطي للموظف العمومي امتيا ا زت خاصة، على دعامة أساسية، وهي ما يلتزم به الموظف من مسؤوليات وواجبات، وما يتمتع به من ضمانات وحقوق[2].

ويرتكز نظام الخدمة العمومية المقفلة على محورين هما:

[1]- عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، جامعة منتوري بقسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2009-2010، ص 43.

[2]- منى زكريا محمود، سياسات الاختيار للخدمة العامة، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة والحكم الاتحادي، جامعة الخرطوم، السودان، ماي 2010، ص ص، 25-26.

قانون الموظفين :هو مجموعة قواعد قانونية محددة لأوضاع مختلف الموظفين في المؤسسات الحكومية، والتي تجعلهم يتميزون عن العاملين في القطاعات الأخرى، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة، تتعلق بالتعيين، المعاملة المالية، الإجازات والمنافع المادية والمعنوية المختلفة، كما يحدد أيضا كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف، ومختلف الإجراءات الجزائية الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في الخدمة العمومية.

حياة وظيفية متميزة :إذا كان الفرد يلتحق في النظام المفتوح للخدمة العمومية، من أجل شغل وظيفة محددة، فإن التوظيف في النظام المقفل يتم من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل معين، استنادا إلى العديد من الاعتبارات، تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المؤسسة، وما يمكن أن يقدمه طول حياته من خلال أدائه لوظائف كثيرة.

ويتميز نظام الخدمة العمومية المقفلة بما يلي:

-إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها.

-رعاية الموظفين، وتنمية الحس الوظيفي لديهم، أي الشعور والالت ا زم بالمصلحة العامة.

-تدريب الإدارة وإعدادها للموظفين، يجعلها تحصل على كل احتياجاتها من العناصر البشرية، دون الاعتماد على عناصر خارجية مثل سوق العمل، نظام التعليم السائد[1].

انطلاقا مما سبق فإن للخدمات العمومية أهمية كبيرة تتلخص فيما يلي:

1-الخدمات العامة هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن و مرتكزات تنمية المجتمع :فالفرد يحتاج إلى الصحة، التعليم، الماء، الكهرباء، السكن و محيط نظيف، لكي يكون إنسانا ذا تأثير إيجابي في المجتمع، وكلما توفرت هذه الخدمات بالكمية والنوعية المناسبة كلما دل ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية حيث تعتبر جوانب حيوية للتنمية الشاملة.

2-الخدمات العامة تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن : حيث أن الحكومات سواء على المستوى المركزي أو المحلي تلزم ببعض الإنجازات والمشاريع التي تمثل متطلبات المواطنين وكلما جسدت هذه الأخيرة كان هناك وفاء للالتزامات من قبل الحكومة وينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور.

3-تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي :إن الاستقرار بكل أشكاله له تأثير على نمو و تطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج ويسهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة أبعاده،

[1]- عبد الكريم عشور، مرجع سبق **ذكره**، ص، 44.

والسلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار، وتتجلى أهم محددات الاستقرار في تأمين الخدمات العامة :العمل، السكن، الرفاه الاجتماعي، الأمن بكل أبعاده، إضافة إلى العدالة الاجتماعية والتوزيعية والاستمرار في تقديمها لعموم أفراد المجتمع.

4-مستوى الخدمات العامة المقدمة هي معيار لمستوى تنمية المجتمع :كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية سابقا على مستوى الدخل والناتج القوميين ومعدل دخل الفرد، وأصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم بها قياس مدى تقدم المجتمعات وهي مؤشرات التنمية البشرية من صحة، تعليم، سكن وغيرها . كما أن الحكم النهائي على أي حكومة يكون من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها، فالدول وهي تصارع لتلبية الطلبات المتزايدة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن التعاطي مع المهام الراهنة وهو ما أدى إلى البحث عن ترتيبات جديدة للشراكة مع هيئات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص بغية الرفع إلى أقصى حد من مستويات الخدمات المقدمة لمواطنيها[1].

[1]- غنية نزلي، مرجع سبق ذكره، ص ص، 182-183.

الفصل الثاني:

الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية

تمهيد:

ان استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نشاط الادارة ادى الى ظهور نمط جديد في الادارة عرف بالإدارة الالكترونية التي تمثل فرعا اداريا حديثا يدخل ضمن العلوم الادارية الحديثة، وهي لا تشكل بديلا عن الادارة التقليدية بقدر ما هي نمط جديد في الادارة وامتداد لتطور الفكر الاداري. وفي الوقت الراهن تعتبر أحد اهم الاستراتيجيات المتبعة لتقديم الخدمات العمومية حيث نتج عن هذا التوجه تحولات هامة في طرق تقديم الخدمات للموطنين خاصة أن نموذج الإدارة الالكترونية أصبح يقدم تحسينات هامة في نوعية تلك الخدمات نتيجة لتحالف هذا الاخير مع تكنولوجيات المعلومات والاتصال، هذه الأخيرة أصبحت في الآونة الأخيرة محل اهتمام كبير من قبل الحكومات والمؤسسات العامة والمجتمع المدني لزيادة فعالية وجودة الخدمة العمومية.

وعليه، سنحاول في هذا الفصل ضبط مفهوم الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية، إضافة الى تقديم بعض التجارب الدولية التي تبنت مشاريع الإدارة الالكترونية لتحسين جودة خدماتها العمومية ونيل رضا المواطن وتعزيز ثقته بالإدارة.

كما سنسلط الضوء على الجوانب المفاهيمية للإدارة الالكترونية، اي أهم التعريفات التي قدمت لمصطلح الإدارة الالكترونية، وأهم مبادئها وأهدافها ومراحلها، وكذا متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وكذا معوقاتها.

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية، ومبرراتها

قبل تعريف الإدارة الالكترونية نشير الى اللبس الحاصل بسبب وجود العديد من التسميات التي تستخدم للدلالة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نشاط الإدارة فإضافة الى مصطلح الإدارة الالكترونية نجد كذلك مصطلح الحكومة الالكترونية، الحكومة الذكية، الحكومة الرقمية، خاصة ان هناك انقسام واضح في الآراء بين المفكرين بالتحديد حول تعريف مصطلحي الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية، وعليه سنعرض اهم هذه الآراء.

يرى بعض المفكرين أن الإدارة الالكترونية هي الجزء وتختص بتحويل جميع المعلومات والوظائف الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية، أما الحكومة الالكترونية تمثل الكل وتعني العمليات الالكترونية التي من خلالها يتم الربط بين الإدارات التي تطبق الإدارة الالكترونية بهدف تيسير أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة اسطة استثمار التطورات العلمية المذهلة في مجال تقنيات الاتصالات والمعلومات، وبذلك تتغير أشكال وسبل تقديم تلك الخدمات العامة للإدارات الحكومية ومعاملاتها من شكلها الروتيني التقليدي إلى أشكال جديدة الكترونية.[1]

والبعض الأخر، يرى أن الحكومة الالكترونية جزء من تطبيقات الإدارة الالكترونية وان تعبير الإدارة الالكترونية أكثر اتساعا ورحابة من تعبير الحكومة الالكترونية، وأن الإدارة الالكترونية بمثابة مظلة كبيرة تدخل تحتها تطبيقات مختلفة منها التجارة الالكترونية، والأعمال الالكترونية، والحكومة الإلكترونية. فمصطلح الادارة الالكترونية مشتق من اللغة الانجليزية E-Goverment، حيث هناك من يرى ان ترجمته تمت بشكل حرفي للغة العربية وتعني الحكومة الالكترونية وهذا دون مراعاة لمعناه الحقيقي، حيث أن مصطلح الحكومة يرتبط بشكل اساسي بالقانون الدستوري للدلالة على السلطة التي تتولى ممارسة الحكم في الدولة، فمصطلح E-Goverment ليس المقصود به ممارسة سلطة الحكم بطريقة الكترونية، وإنما المقصود إدارة الأمور بطريقة الكترونية لتقديم الخدمات للمواطنين[2].

فتجربة الإدارة الالكترونية بدأت في أواسط الثمانينات في الدول الاسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وسميت بالقرى الالكترونية، ويعد "LARS" من جامعة AODNEISS في الدنمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد، وفي عام 1993، كانت حكومة الولايات المتحدة الامريكية اول من بادر وطرق هذا المجال بصفة فعلية للتوسع في عمليات اتاحة الفرص الوصول السهل للمواطنين الى

---

[1]- علي السيد الباز، الحكومة الالكترونية والإدارة المحلية . المكتبة القانونية العربية، الرابط: https://www.bibliotdroit.com/2020/04/blog-post_210.html تاريخ الولوج: 2023/04/30.

[2]- -منتدى التمويل الاسلامي، الادارة الالكترونية، على الموقع: http//islamfin.go.forum.net/montada-f14/topic-t1630 html، تاريخ الاطلاع، 2023/04/30.

المعلومات والخدمات الحكومية على شبكة الانترنت، ليتم فيما بعد اعداد البرامج الخاصة بالإدارة الالكترونية من قبل دول اخرى مثل المملكة المتحدة، النمسا، كندا وهولاندا. ويعتقد ان اول استخدام مصطلح الادارة الالكترونية ورد في خطاب الرئيس الأمريكي بيل كلينتون 1992، وجاء ذلك نتيجة انتشار شبكة الانترنت في دول العالم المتقدم بداية من تسعينات القرن الماضي فظهرت الشركات الالكترونية والتجارة الالكترونية هذا ما أدى الى تحقيق مكاسب كبيرة في القطاع الخاص، وهو ما حفز القطاع العام لتطوير نظامه الاداري الى الالكتروني حتى يتسنى له تحقيق مكاسب مادية وخدماتية تنال رضا المواطن وطالب الخدمة عموما.[1]

لقد حدد الفين توفلر (A.TOFLER) مند أكثر من ثلاثة عقود من خلال نموذج الموجات الثلاث تطور المجتمعات وهي:[2]

الموجة الأولى: وتتمثل في الثورة الزراعية (قبل عشرة آلاف سنين)؛

الموجة الثانية: الثورة الصناعية التي بدأت قبل ثلاثمائة سنة)؛

الموجة الثالثة : ثورة المعلومات التي ستكتمل من خلال العقود القليلة القادمة)

في حين حددها بيرناد بور (B.H.BOAR) ب خمسة. عصور تتحدد كالآتي:

أ- العصر البدائي (Nomadic Age) وكانت فيه قاعدة الثورة هي القدرة على الصيد؛

ب-العصر الزراعي (Agrarian) (Age) وكانت قاعدة الثروة في المجتمع هي الأرض

الزراعية (Formland) ورمزها المحراث الزراعي؛

ج - العصر التجاري Mercantil Age وكانت قاعدة الثروة فيه تتمثل بالأرض والعمل ورأس المال، ورمزها المحرك التجاري؛

د - عصر المعلومات: Information Age وفيه قاعدة الثروة والقوة تتمثل بالمعلومات والمعرفة والقدرة على تكوينها وتراكمها واستخدامها بكفاءة عالية ورمزها الحاسوب والمعلومات، ومما يلاحظ على هذا التطور انه في كل عصر كانت تتنامى فيه قاعدة المعلومات المتراكمة أكبر من العصر أو العصور الذي سبقته. ومع الانترنت بدأت القدرة الفائقة على تبادل المعلومات والمعارف والخبرات في الوقت الحقيقي داخل الشركة وخارجها مع الموردين والزبائن.

مما سبق يمكن القول أن نشأة الإدارة الالكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي وتحولات شهدها القرن الحالي والتي هي نتيجة تراكمات حصلت في الماضي، وهذا التطور أفرزته تقنية الاتصال الحديثة في

[1]- نور الدين حاروش، علم الادارة من المدرسة التقليدية الى الهندرة. عمان: دار الايام للنشر، 2015، ص353.
[2]- محمد احمد سمير، الإدارة الالكترونية الأردن دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009، ص67.

ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقة المواطن والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.[1]

ان مصطلح الإدارة الالكترونية Electronic Management or E-Management من المصطلحات العلمية المستحدثة في مجال العلوم العصرية، كما انه لم يتم حتى الآن الوصول إلى تعريف دقيق يمكن أن يتفق عليه فيما يتعلق بمفهوم الإدارة الالكترونية، من قبل الخبراء والباحثين حتى في الولايات المتحدة الأمريكية على اعتبار أنها مركز ظهور وانتشار الأعمال الالكترونية في العالم، وفيما يلي عرض لأهم التعريفات التي وردت في هذا الشأن:

عرف "محمود" الطعامنة" الإدارة الالكترونية في معناها الحديث على انها استخدام التقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة والتنظيم، فهي تمثل حالة التكامل التام للعلاقات بين المستويات الإدارية في البنية التنظيمية من خلال التعامل الفوري والالي مع الجميع لتحقيق الأهداف المشتركة وضمان مصالح المنظمة والعملاء.[2]

كما عرفها " عبد الرزاق السالمي على انها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الالكتروني

عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ومعالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا.[3]

وهناك من عرفها على انها تلك الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات عبر

أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنيت، مع ضمان سرية امن المعلومات.[4]

كما ينظر للإدارة الالكترونية على انها تلك الإدارة التي تعتمد في تقديم جميع خدماتها للمواطنين على قاعدة بيانات مسجلة سلفا على الدوائر الالكترونية وشبكة المعلومات على الكمبيوتر ويكون من حق المواطن الاطلاع على وثائق هذه البيانات وملفات هذه المعلومات عندما يطلبوا من الإدارة بعض الخدمات عليها وذلك باستثناء ما يكون منها مساسا بأمن الدولة.[5]

---

[1]- علاء الدين عبد الرحمن، حسن استثمار الموارد البشرية مدخل لتحسين كفاءة العاملين في الحكومة الالكترونية وفاعليتهم. مجلة المخطط والتنمية، العدد 24 معهد التخطيط الحضري والإقليمي للدراسات العليا بجامعة بغداد، 2011،

[2]- عادل حرحوش المفرجي، الإدارة الالكترونية عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009، ص43.

[3]- علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السالمي، الإدارة الالكترونية. عمان: دار وائل للنشر، 2008، ص32.

[4]- حسين بن محمد الحسن، "الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق. الرياض : ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية) ، 2009، ص3.

[5]- زكريا المصري، الرقابة على سلطة الإدارة الالكترونية في تنفيذ الإجراءات الخدمية للمواطنين. مصر: دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، 2012، ص19.

كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها ":العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة[1] ."

وتعرف الإدارة الالكترونية على أنها ":تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات وذلك باستخدام التبادل الالكتروني للبيانات، والبريد الالكتروني، وشاشات الكتالوجات.[2]

كما تعرف بأنها ":عملية مكننة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الأوراق وتبسيط الإج ا رءات والقضاء على الروتين، والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا[3]."

وتعرف الإدارة الإلكترونية على أنها ":منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في مؤسسات عصر العولمة والتغير المستمر".[4]

ويعني مصطلح الإدارة الالكترونية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنية الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا اوراق، وهي الإدارة التي تقوم على استخدام تقنيات الانترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة من (تخطيط إلكتروني، تنظيم الكتروني، قيادة إلكترونية، رقابة إلكترونية)[5].

كما ركز بعض أهل الاختصاص على البعد الاستراتيجي فعرفوا الإدارة الإلكترونية على أنها" إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها (الإدارة الخاصة منهم) مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية

[1]- نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 127.

[2]- أحمد محمد غنيم، **الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق**، الناشر :المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، المنصورة، مصر، ط1، 2009، ص 26 .

[3]- علاء عبد الرزاق السالمي، **الإدارة الإلكترونية**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008 ، ص 34.

[4]- علي السلمي، خواطر في إدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001 ، ص 323 .

[5]- ربحي مصطفى عليان، البيئة الالكترونية، كلية التخطيط والإدارة الجامعية البلقاء التطبيقية، الأردن، الأردن، ط1 ، 2012، ص ص26 -31.

والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة مع دعم لمفهوم(أدخل على الخط ولا تدخل في الخط)[1]".

يعرف البنك الدولي الإدارة الإلكترونية بأنها: " مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية في الإنجاز ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومؤسسات الأعمال، وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة العمليات الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، ويعطي الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف جوانب الحياة".[2]

أما التعريف الذي تبناه الاتحاد الأوربي فهو أن الإدارة الإلكترونية تعني":استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العمومية، مرفقة بتغييرات على مستوى التنظيم والتسيير واكتساب الموظفين مهارات جديدة، بهدف تحسين الخدمات العمومية، تقوية العملية الديمقراطية ودعم السياسات العمومية[3]."

كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " :منهجية جديدة و متطورة في الإدارة، تقوم على الاستيعاب الشامل و الاستخدام الواعي والاستثمار الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة، و تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء خدمات الإدارة و بناء القدرات التنافسية الفعالة للمنظمات المعاصرة، و بذلك انتقلت الإدارة من النمط التقليدي المكلف للوقت والمال والجهد إلى النمط الحديث الذي يتميز بالكفاءة والسرعة و المرونة بتطبيق أفكار الإدارة الإلكترونية التي تركز على مبدأ "الوقت "هو المورد الأكثر حيوية، و الآنية في تنفيذ وظائف الإدارة في الوقت المناسب[4] ."

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها إدارة قائمة على استخدام الإمكانات التكنولوجية المتميزة التي يوفرها الكمبيوتر وشبكات الاتصال بدلا من العمل الورقي، في أداء الوظائف الإدارية وتقديم الخدمات والمعاملات، بشكل يضمن السرعة والسهولة والدقة في الإنجاز، ويوفر الوقت والجهد والتكلفة في إتاحة المعلومات وتقديم الخدمات داخل الإدارات العمومية فيما بينها، وبين الإدارات ومؤسسات الأعمال وبين الإدارات والمواطنين.

---

[1]- ربحي مصطفى عليان، الإدارة الالكترونية : متطلباتها ومشكلاتها من وجهة نظر المتخصصين في الإدارة العامة وإدارة الأعمال ونظم المعلومات الإدارية في جامعة البلقاء التطبيقية)**الأردن**(، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، نصف سنوية محكمة، المجلد 17-العدد 02-، يونيو-نوفمبر، 2011، ص 207.

[2] - World Bank،"A definition of E- Government, www.world bank.org/ Public secter/ egov/egovstudies.htm. access : 30/04/2023

[3] - Christine Aïdonidis, Giorgio Pauletto, ¨ E-Administration : enjeux et facteurs clés de succès, République et Canton de

Genève, Département des constructions et des technologies de l'information, Observatoire technologique, 2007, P 03.

[4]- سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 07، جويلية 2014، ص 207.

المبحث الثاني: دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن موجة التغير في مجال تقديم وإيصال المعلومات قد دفعت بجميع الحكومات للتحول نحو الإدارة الإلكترونية لذلك نجد هناك عدة تطورات دفعة باتجاه اعتماد الإدارة الإلكترونية منها ما يتعلق بال مسئولين الحكوميين الذين يقومون بتطوير طرق جديدة لتطوير العمل الحكومي، ولزيادة الكفاءة في توصيل الخدمات وأحيانا استجابة لضغوط المواطنين أو قطاع الأعمال أو لأطراف أخرى لها علاقة بالعمل الحكومي.

وإننا نجد في كل دولة هناك دوافع تظهر في الواقع تدعو إلى التحول إ لى الإدارة الإلكترونية على حساب دوافع أخرى، حسب وضع هذه الدولة الاقتصادي والسياسي وأهم هذه الدوافع نجد ما يلي:

- تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به: إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة ت تمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة له الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.
- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية :حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامه معيارا عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه من الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها[1].
- التحولات الديمقراطية: وما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية والدولية.
- تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات، وقد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي.
- حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور وحديث.
- وجود ضغوط شعبية على القيادة السياسية في كل بلد لتمكين المواطن من المشاركة في النقاش وإبداء آرائهم في القضايا التي تهمهم، ومطالبتهم بخلق منظومة اتصال مفتوحة وأثر شفافية.
- الكفاءة في تقديم الخدمات العامة: فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء، وتحسين الدخل وأيضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية من خلال إعادة هندسة الإجراءات، وهذا يؤدي إلى

[1]- عمار بوحوش، نظريات الإدارة ا لحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت: دار الغرب الإسلامي، 2006، ص ص 183-184.

تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم.

- تقديم خدمات جديدة ومتطورة :إن تقديم الخدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية للإدارة الإلكترونية، وتركز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على خدمات، ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة كما ذكرنا وتشديد المراقبة وإجراءات أفضل من خلال استخدام التقنيات التي تحسن من نوعية الخدمة[1].
- أزمات القطاع العام: إن اجتهاد القطاع الخاص في الاعتماد على أساليب الإدارة الحديثة عمّق من الهوة الكبيرة والفارق الشاسع في الأداء بينه وبين القطاع العام، فقد بدا أداؤه نمطيًا تقليديًا ليس على مستوى طموح المواطن، بل حتى طموح إدارات القطاع العام نفسها، فكانت الخصخصة خطوة أولى على سبيل سعي القطاع العام إلى التخفيف من الأعباء الإدارية على الحكومات؛ وغرس ثقافة الترشيد والمسؤولية عند المواطن، وإن بدت الخصخصة في ظاهرها عملية ترشيد للجهود المهدرة والوقت الضائع والأموال الطائلة التي تتسرب في ظل عدم قدرة جهة الإدارة على السيطرة على مواردها، أو الحصول على تلك الموارد أصلا، ولم يعد أمام الإدارات الحكومية بد من خوض تجربة التقنية وتعميم تطبيقاتها على دوائرها الإدارية لترشيد جهودها ونفقاتها، ولسد الثغرات أمام إهدار الموارد، وبخاصة أمام شح الموارد الحكومية وازدياد الطلب على الخدمات في ظل النمو السكاني المتزايد؛ مما يضاعف من أعباء الحكومات، ويضعها أمام

ضغوط مالية متزايدة، تحتاج إلى صرامة في تقنين مواردها، الأمر الذي يستدعي دائمًا أن يبقى العمل تحت سيطرة الإدارة الدائمة، مما لا يمكن تنفيذه على النحو المرجو إلا في ظل إدارات إلكترونية تتكامل فيما بينها لتشكّل حكومة إلكترونية تساعدها على تحديد مواضع الخلل، وتضع أيديها على الاحتياجات، وأيضًا فرص العمل التي يمكن إتاحتها، وما يمكن خصخصته من مشروعات الدولة لزيادة مواردها واستغلالها في الجانب الخدمي، ولإتاحة مزيد من فرص العمل للعمالة الفائضة[2].

[1]- عمار بوحوش، مرجع سبق ذكره، ص ص 183-184.
[2]- حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2011، ص 116.

المبحث الثالث: مبادئ الإدارة الإلكترونية

توجد مبادئ أساسية تحكم عملية تطوير مشروع الإدارة الإلكترونية، كما تمثل هذه المبادئ في الوقت نفسه معايير مهمة لتقييم مستوى نجاح الإدارة الإلكترونية ومن أهم هذه المبادئ:

1- **التفكير بالمستفيد لا بالدائرة الحكومية:** تتولى الإدارة الإلكترونية مهمة إعادة التفكير بكيفية تنظيم الحكومة من منظور المواطن و المستفيد والوظائف التي يجب أن تقدمها لهم، وللوصول إلى هذا الهدف وجب التركيز على احتياجات الزبائن قبل كل شيء، وبعد ذلك يتم العمل باتجاه نظم تساعد على تلبية هذه الاحتياجات، و عند وضع إستراتيجية العمل فمن الضروري توجيه هذه الإستراتيجية لدعم عملية التكامل بين الوظيفة و احتياجات المواطنين.

2 إعادة هندسة عمليات الحكومة وليس حوسبتها: إذا كانت الحكومة الإلكترونية هي مجرد حل تكنولوجي لمشكلات البيروقراطية الإدارية و وسيلة لحوسبة *المهام الإدارية فإنها حكومة معرضة للفشل بالضرورة، ذلك أن الحكومة الإلكترونية يجب أن تكون جزءا من مشروع إعادة هندسة عمليات الإدارة الحكومية من جديد و ذلك لكونها لا تعني حوسبة و تشبيك العمل الإداري أو نقل المعاملات من طرق التنفيذ التقليدية إلى طرق التنفيذ الإلكترونية على شبكة الأنترنت فحسب، بل من الحيوي بالنسبة لنجاح مبادرات الإدارة الإلكترونية و اكتساب مزاياها الإستراتيجية هو أن ترافق هذه المبادرات برامج الهندسة الإدارية والإنسانية ضمن مشروع طموح للتحديث والتنمية.

3 الرؤية الإستراتيجية للحكومة: مشروع كبير مثل الحكومة الإلكترونية يتطلب وجود رؤية إستراتيجية شاملة و أهداف إستراتيجية قابلة للتحقيق في المدى الزمني المستهدف فمثلا وضعت الولايات المتحدة الأمريكية رؤية إستراتيجية تتلخص بهدف الوصول إلى الطريق السريع للمعلومات Information highways و ينطبق نفس الأمر على كندا أيضا، أما المجموعة الأوربية فقد وضعت رؤية إستراتيجية تتضمن الوصول إلى مجتمع المعلومات من خلال بناء و تطوير تكنولوجيا الشبكات والاتصالات و تطبيقها في جميع مجالات الحياة والأنشطة الإنسانية.

4 الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات: إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات هو جزء من مشروع الحكومة الإلكترونية وسيؤدي بالتأكيد إلى تحقيق عائد في الأجل المتوسط والبعيد، هذا يعني أن كل ما ينفق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجب النظر إليه على أنه استثمار سيعود بالعائد الإيجابي السريع بالإضافة إلى المنافع المكتسبة من تنفيذ الحكومة الإلكترونية.

5 تطبيقات ذات قيمة مضافة وتكلفة منخفضة: إن اعتماد برامج الحكومة الإلكترونية على

تكنولوجيا الأنترنت والشبكات الداعمة الأخرى Intranet و Extranet يساعد في بناء نظم إلكترونية مرنة ومفتوحة لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة المضافة بجودة عالية وتكلفة منخفضة بالمقارنة مع تكلفة الأنشطة التقليدية.

6 التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المواطن: توفر مبادرات الحكومة الإلكترونية بيئة مفتوحة لتبادل ونشر وتوزيع المعلومات لكن يجب احترام حقوق المواطن في الخصوصية، وحقوق المواطن الأساسية من خلال التشريعات والقوانين المنظمة لعمل الحكومة الإلكترونية.

7 التركيز على النتائج: ينصب اهتمام الإدارة العامة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وإنجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت قصير وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة كدفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان دون التنقل إلى مراكز الهاتف، الغاز لتسديد الرسوم، والفواتير المطلوبة.

8-التغيير المستمر: وهو المبدأ الأساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء بقصد كسب رضا الزبائن أو بقصد التفوق في التنافس.[1]

[1]- عمار بوحوش، مرجع سبق ذكره، ص ص، 189-191.

المبحث الرابع: أهداف الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى الخدمات للمستفيدين، إضافة إلى الاستغلال الأمثل لموارد المنظمة و ذلك من خلال التحول الجذري من الأساليب الإدارية التقليدية إلى العمل الإلكتروني، ومن بين أهم أهداف الإدارة الإلكترونية نذكر ما يلي:[1]

1- الاستفادة القصوى من ثورة الاتصالات و تقنية المعلومات التي تتسابق إليها الإدارات الإلكترونية على مستوى العالم لاستثمار كل جديد فيها، لأنه يتيح مزيدا من القدرات والإمكانات التي ستزيد من قدرة النظام الإداري و تميزه و كفاءته.

2- التخلص من حدة البيروقراطية، واختصار الخطوات الكثيرة التي تضطر المؤسسات الحكومية إلى العمل بها، وأيضا جعل الإجراءات داخل المؤسسات أبسط وأقل جهدا وتعقيدا.

3- ترشيد الوقت المهدور في إدارة المعاملات الإدارية، واستثمار الوقت في تطوير خدمات الإدارة، وتنفيذ مشروعات إدارية من شأنها تقديم المزيد من الخدمات وتجويدها.

4- ضمان دقة المعاملات الإدارية والاحتراز من الأخطاء التي يمكن أن تقع في ظل الأنظمة التقليدية بفعل ثبات أداء النظام الإلكتروني وكفاءة نظام الحفظ فيه، وكذلك وضوح العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة.

5- ربط دوائر المؤسسة بوسائل اتصال إلكترونية تضمن سهولة التواصل فيما بينها وسرعته بالدرجة التي تجعل أجواء العمل أكثر إيجابية، وترتقي بالأداء داخل الإدارات، فضلا عن أن الإدارة الإلكترونية ستمكن من الاتصال بالجهات الإدارية في المؤسسات الأخرى.

6- التوفير هدف محوري ضمن أهداف الإدارة الإلكترونية، إذ تسعى إلى خفض أعباء تكلفة الإجراءات والمعاملات على الجهة الإدارية وعلى الأفراد، ولعل هذا يفيد مؤسسات الدولة بشكل لافت، نظرا إلى أن التوفير و ترشيد الإنفاق بات هاجس هذه المؤسسات، كما أصبحت الإدارة الإلكترونية حلا ناجعا أمامها لاختصار الإجراءات و ترشيد النفقات على الدولة وعلى المواطن، ففي مقابل إنفاق المواطن على المعاملات تنفق الدولة عليها أيضا مبالغ طائلة في تكلفة الخدمات للموظفين و توفير أماكن و أبنية يتردد إليها المواطن بحثا عن المستندات والمراجعات، وما يستلزمه ذلك من نفقات.

7- القدرة على معرفة احتياجات المستفيدين ورغباتهم عن طريق المعلوماتية العالية والمتجددة لتلك الإدارات، وبخاصة الاستثمارية، مما يعلي من هامش مبيعاتها وأرباحها، وتستطيع الإدارات الحكومية الاستفادة من هذه الميزة أيضا في معرفة شكاوى مراجعيها ومشكلاتهم، لكي يتم معالجتها وتجاوز أسبابها.[2]

---

[1]- محمد بن أعراب،" تجربة الإدارة الإلكترونية بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير، التقليدي"، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، عدد 19 ديسمبر 2014، ص ص، 62-63.

[2]- حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص ص، 119-123.

8- التقليل من التعقيدات الإدارية التي يمر بها القرار الإداري، وانجاز العمل في وقت قياسي (خلال الأربع والعشرين ساعة في اليوم وطيلة الأيام السبعة للأسبوع) بمجرد الرجوع لقاعدة البيانات المعدة سلفا في الإدارة والتي تعد بمثابة تفويض للموظف والذي يتخذ قراره على أساسه، بدلا من الرجوع إلى الرؤساء الإداريين، كما هو الحال في الإدارة التقليدية، والتخّلص من تعقيدات الرقابة الإدارية التقليدية واستبدالها برقابة أسهل وأدق.

9- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء، والقدرة على استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد دون حاجة للانتظار في صفوف طويلة تعرقل العمل الإداري.

10- ضمان المساواة في التعامل والمعالجة، واحترام ضمانات المواطن في مواجهة الإدارة، بتطبيق مبدأ سيادة القانون وتعزيز حقوق المواطنين فيها، وهذا يعد عاملا أساسيا للحكم الديمقراطي ومبادئ الحكم الراشد، والإدارة المتفتحة والمبنية على أساس الشفافية، المسؤولية، الصدق، العدل، الفاعلية، والمساواة في المعاملة، واحترام دولة القانون، بما يفضي إلى تحقيق الاستقرار الاجتماعي والتنمية الاقتصادية.[1]

من خلال الأهداف سالفة الذكر يتضح أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية هو وسيلة لتحقيق جملة من الأهداف تحمل مضامين مختلفة الأبعاد سياسية، إدارية، تنظيمية، اقتصادية، اجتماعية وثقافية، تتمحور أساسا حول تجاوز مشاكل ونقائص الإدارة التقليدية وجعل كسب رضا وثقة المواطنين من أفراد ومؤسسات أعمال محور عمل الإدارات العمومية.

[1]- محمد بن أعراب، مرجع سبق ذكره، ص ص، 62-63.

المبحث الخامس: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية شأنها شأن أي مشروع يمكن إقامته أو هدف نسعى للوصول إليه لا بد من توفير وتهيئة العديد من المتطلبات لتطبيق هذا المشروع وتحتاج لجعل تطبيقاتها على أرض الواقع توفير متطلباتها الأساسية. التي كما يراها البعض تتمثل فيما يلي:

1-المتطلب السياسي (القيادة الإلكترونية): تمارس القيادة الإلكترونية الدور الرئيس في صياغة و تفعيل التحول نحو الإدارة الإلكترونية بل إن عملية التحول نحو هذه الإدارة هي في حد ذاتها نتيجة اقتناع و تصميم القيادة في المنظمات، و لكي تتحقق عملية التحول التي تمت الإشارة إليها بنجاح فإن الضرورة و الحاجة تقتضيان توافر عدد من الموظفين المنتخبين، و كذلك توافر عدد من الإداريين و المخططين القادرين على التعامل والتكيف مع التقانة، كما تتطلب الإدارة الإلكترونية قيادة سياسية تعبر علنا عن التزامها بدعم الجهود الرامية للتحول إليها من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي والتقني الذي يسهم في إطلاق القدرات الإبداعية إلى أقصاها، فقرار التحول هو قرار سيادي يتخذ على أعلى المستويات في المنظمة و من دون ذلك تبقى الإدارة الإلكترونية مجرد فكرة على ورق لا قيمة لها إطلاقا[1].

2-**المتطلبات الإدارية،** وتتمثل فيما يلي[2]:

أ- **وضع الاستراتيجيات و خطط التأسيس:** يتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط و متابعة و تنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة و مقاييس الإدارة الإلكترونية، و التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة .كما تستعين معظم التجارب ببيوت الخبرة العالمية و شركات الاستشارات و تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتزويد المكونات البرامجية و تسهيلات بناء القاعدة التقنية التحتية للإدارة الإلكترونية، و قد تعمل هذه الشركات مع فريق الإدارة أو جزء من فريق واحد يتولى مسؤولية تنفيذ مراحل المشروع، بما في ذلك إعداد الدراسات التمهيدية، و إجراء المسوحات، و جمع البيانات و صياغة إستراتيجية تطوير و تطبيق الإدارة الإلكترونية، و يمثل هذا الأسلوب أفضل الأساليب المتاحة لإدارة و تنفيذ المشروع؛ لأنه جمع ما بين التوريد الخارجي outsourcing (المتمثل في أسلوب الاستعانة بالشركات و بيوت الخبرة العالمية) والتوريد الداخلي insourcing الذي ينطبق على فكرة استثمار الموارد الإنسانية والتقنية المتاحة في الداخل[3].

---

[1]- علي صدام حسين وعلاء أحمد حسن، مدى توافر بعض متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، دراسة حالة مديرية العامة للتربية نينوى، مجلة تنمية الرافدين، العدد 104، المجلد 33، 2011، ص ص، 64-65.

[2]- موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة الباحث، العدد 09، 2011، ص 94.

[3]- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 264.

ب-**الهيكل التنظيمي:** يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغيير في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة النظر في الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفعالية مع مراعاة إتمام ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.

ج-**تعليم وتدريب العاملين، توعية وتثقيف المتعاملين:** تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، إضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة و طبيعة الإدارة الإلكترونية و تهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي و غير ذلك من متطلبات التكيف مع الإدارة الإلكترونية.

د-**وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات:** أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقا لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة .وذلك لأن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصداقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها، لأنه من المفروض أنه بمجرد الشروع في تهيئة الأرضية لعمل الإدارة الإلكترونية يترتب عن ذلك توفير تشريعات جديدة لضبط أسلوب التعامل الجديد مع الأوضاع التي نشأت الحاجة إليها.

3- **المتطلبات البشرية :**يبقى العنصر الأهم و هو المهارة الصلبة Hard Skill بوصفها المهارة التي تمكن الموظفين من العمل مع مكونات هذه التقانة وصولا إلى المهارة اللينة Soft Skill بوصفها مهارة حسن التعامل مع الآخرين، حيث ينبغي توفر عدد كاف من الكوادر البشرية من ذوي المهارة التي تمكنهم من متابعة إدارة و تشغيل عمل النظام المترامي الأطراف و صيانته و ضمان انسياب المعلومات في جميع الاتجاهات داخل الشبكة، و ليس ذلك فحسب بل ينبغي أن يكون الموظفون قادرون على ذلكن و ذلك لأن دور الإبداع في الأساليب الإلكترونية و استغلال التقنيات ليس غاية الحصول على المعرفة و حسب، بل أيضا توليدها بحيث يصبح جزءا لا يتجزأ من عملية التحول[1].

4-المتطلبات التكنولوجية :تتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية و التي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة و جاهزة للاستخدام و استيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن

[1]- علي صدام حسين وعلاء أحمد حسن، مرجع سبق ذكره، ص 64.

واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الأنترنت، إضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات و حاسبات آلية و أجهزة و معدات و أنظمة و قواعد البيانات والبرامج، و توفير خدمات البريد الرقمي.[1] و عموما فإن البنية التحتية للإدارة الإلكترونية، تتمثل في:

أ-عتاد الحاسوب Hardware: يتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب و نظمه و شبكاته وملحقاته .و نظرا لتطور برامج الحاسوب و الزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:

-توفير تكاليف التطوير المستمر و تكاليف الصيانة.

-ملاءمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية و برمجيات نظم المعلومات.

ب-البرمجيات Software: تعني الشق الذهني من نظم و شبكات الحاسوب و هي تتوزع على فئتين رئيستين هما:

-**برامج التطبيقات**: تضم مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي Group ware، رسوم الحاسوب، الجداول الإلكترونية، Speed skeets، و قواعد البيانات Data bases، أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها متنوعة و متباينة نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبية، برامج التجارة الإلكترونية، برامج إدارة المشروعات و غيرها.

-**برامج النظام:** تعتبر أكثر تعقيدا من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج، من هذه البرامج:

نظام التشغيل، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة، هندسة البرامج بمساعدة الحاسوب.

ج-شبكة *الاتصالات Communication Network: هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترانت Intranet، الإكسترانت Extranet، و شبكة الأنترنت Internet التي تمثل الشبكة المحورية في المنظمة و إدارتها الإلكترونية، و تتمثل في الآتي[2]:

-**شبكة الأنترنت Internet:** وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وتربط المجتمعات بكل قطاعاتها و نشاطاتها، تمكن مستعمليها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب.

-**الشبكة الداخلية أو الأنترانت Intranet:** هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للأنترانت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة ويمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها.

[1]- موسى عبد الناصر و محمد قريشي، مرجع سبق ذكره، ص 91.
[2]- سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص ص، 30-32.

-**الشبكة الخارجية أو الإكسترانت Extranet:** و هي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة (كالموردين، الزبائن، وأطراف أخرى) بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الأنترانت.[1]

د-صناع المعرفة: وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية Digital Leaderships، والمديرين والمحللين للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة و تغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.

أن جوهر عمل الإدارة الإلكترونية يرتكز على فكرة تحقيق التعاضد البنيوي بين عناصرها (عتاد الحاسوب، برمجيات، شبكات الاتصال، وصناع المعرفة)، وذلك من أجل تحقيق أكبر قدر من الحوسبة والتلقائية في تنفيذ أنشطة وعمليات المنظمة في الداخل والخارج [2]. فالمعلومات وحدها ليست القوة، بل القوة في التمكن من الحصول على أجزائها و معالجتها و استرجاعها، و ذلك بإجادة استعمال أدوات تقنية المعلومات مثل الحاسوب والبرمجيات والأنترنت و أجهزة الاتصالات الحديثة، والتقنيات وحدها لا تكفي، بل كذلك الاهتمام بالعلم و بالعنصر البشري متمثلا في العملاء والمهندسين والتقنيين، ووعي المجتمع بأهمية التحول إلى المجتمع المعلوماتي، ووعي صانعي القرار بوضع السياسات والتشريعات اللازمة و تبني عملية التحول[3].

5- **المتطلبات الأمنية**: تعد مسالة امن المعلومات من أهم معضلات العمل الكترونيا، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها الكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها، حيث يجب توفر الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال

لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث والتركيز على امن الدولة او الإفراد بوضع سياسات أمنية لتقنيات المعلومات بحيث يضمن تعاون القطاعين الخاص والعام وكذا وضع القوانين واللوائح التي تحد من السطو الالكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الالكترونية [4].

6- **المتطلبات المالية:** يقترن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية بالإمكانات المتاحة للمؤسسات من خلال توافر السيولة النقدية لديها، والتي تسهل تطبيقه و تضمن نجاحه حتى لا يتوقف في منتصف الطريق انتظارا

[1]- موسى عبد الناصر و محمد قريشي، مرجع سبق ذكره، ص 91.
[2]- سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 32.
[3]- أحمد بو بكر سلطان، التحول إلى مجتمع معلوماتي :نظرة عامة،)الإمارات العربية المتحدة :مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، 2002، ص ص، 08-09.
[4]- موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مرجع سبق ذكره، ص ص، 91-93.

للدعم، مما قد يعطل المشروع، و من ضمن التكاليف التي تتحملها المؤسسات نتيجة التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية :تكلفة شراء الآلات والمعدات، و تكاليف الدورات التدريبية للعاملين في مجال استخدام الحواسيب والشبكات،[1] إجراء صيانة دورية و تدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات و مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية على مستوى العالم[2].

7- **متطلبات متعلقة بالمواطنين:** ضرورة إحداث تغيرات جذرية في نوعية المورد البشرية الملائمة لها وذلك بإعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الالكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي لها[3].

[1]- فريد كورتل وأسيا تيش سليمان، الإدارة الإلكترونية، زمزم ناشرون و موزعون، عمان ، 2015، ص 64.
[2]- سليمة سعيدي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة، المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، العدد 04، 2013، ص ص، 87-88.
[3]- محمد خبير وهيثم علي حجازي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الأردنية، مجلة البحوث المالية والتجارية، العدد 02، ديسمبر 2007، ص 14.

المبحث السادس: وظائف الإدارة الالكترونية:

إن الإدارة الإلكترونية هي منظومة تنظيمية و وظيفية مرنة و مفتوحة تتبادل تأثيراتها مع البيئة الداخلية و الخارجية للمنظمة، كما تعتبر حزمة متكاملة من العمليات المترابطة للتخطيط، التنظيم، التوجيه، اتخاذ القرارات، التنفيذ و الرقابة وفقا لمتطلبات المواكبة و الاستخدام المناسب لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من عتاد الحاسوب، برمجيات و شبكات الاتصال و إدارة فعالة و ذكية لموارد المنظمة من البيانات، المعلومات، والمعرفة.

أثرت الوسائل والتقنيات الحديثة للمعلوماتية بصورة جوهرية في مضمون العملية الإدارية نفسها و في شكلها و طبيعتها، كما أثرت بعمق في وسائل و أدوات عمل الإدارة بما في ذلك بنية و علاقات و اتصالات التنظيم الإداري[1]. بحيث أصبحت الوظائف الإدارية من تخطيط، تنظيم، توجيه، اتخاذ القرار، تنفيذ و رقابة تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية و ذلك نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظل الإدارة الإلكترونية .و فيما يلي سوف يتم توضيح مختلف هذه الوظائف بشكلها الإلكتروني:

1- **التخطيط الإلكتروني E-Planning:** نتيجة للتطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والتنافسية العالية أصبح التخطيط يتم بأكثر فعالية و قادرا على مواكبة مختلف المستجدات والتطورات عبر اعتماد المزايا الإلكترونية و أصبح يعرف بالتخطيط الإلكتروني الذي يعني تحديد ما يراد عمله آنيا و مستقبلا بالاعتماد على تدفق معلوماتي هائل من داخل المؤسسة و خارجها، و بتعاون مشترك بين القمة والقاعدة بالإفادة من الشبكة الإلكترونية لمواجهة متطلبات الأسواق المتغيرة و حاجات الزبائن و تفضيلاتهم المحتملة ووفقا لخطط طويلة الأمد ذات مرونة عالية و تجزئة واضحة و سهلة لخطط آنية و قصيرة الأمد[2].

و عموما فإن التخطيط الإلكتروني لا يختلف عن التخطيط التقليدي من حيث أن كليهما ينصبان على وضع الأهداف و تحديد وسائل تحقيقها و لكنهما يختلفان من حيث الآليات والممارسات، و عليه يمكن إجمال الاختلافات الأساسية بين التخطيط الإلكتروني والتخطيط التقليدي في ثلاثة مجالات، وهي[3]:

أ- إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة و الآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد والتطوير المستمر، خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنوات القادمة، و عادة ما يؤثر تغيير الأهداف سلبا على كفاءة التخطيط.[4]

---

[1]- فريد كورتل و أسيا تيش سليمان، مرجع سبق ذكره، ص 89.

[2]- عادل حرحوش و آخرون، الإدارة الإلكترونية : مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص 45.

[3]- محمد محمود المكاوي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون، الإسكندرية،2011، ص 137.

[4]- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية :الإستراتيجية -الوظائف -المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان، 2009، ص 297.

ب- إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضفي استمرارية على كل شيء في المنظمة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع إلى التخطيط المستمر.[1]

ج- إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة تخطط وعمال الخط الأمامي ينفذون، يتم تجاوزها تماما في ظل الإدارة الإلكترونية، فجميع العاملين يعملون عند الخط الأمامي عند سطح المكتب و كلهم

يمكن أن يسهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تبزغ في كل موقع وفي كل وقت لكي تتحول إلى

فرص عمل .والتخطيط التقليدي في جوهره تخطيط من أعلى إلى أسفل، في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي في إطاره العام، و متداخل بشكل كبير بين الإدارة و العاملين[2].

2- **التنظيم الإلكتروني E-Organizing:** يعتبر التنظيم وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ. وفي ظل التغيرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية و قادرة على مسايرة مختلف المستجدات، حيث أصبح التنظيم بهذا الشكل يعرف بالتنظيم الإلكتروني.[3]

3- **التوجيه الإلكتروني E-Leader:** يعتبر دور القيادة أساسيا في عملية التوجيه، و يرجع ذلك إلى الدور الذي يؤديه العنصر البشري في المؤسسة من حيث المحافظة عليها و نجاحها واستمرارها و زيادة عائداتها، و ذلك من خلال ما يقوم به القائد من بث روح التعاون و توجيه الجهود من أجل تحقيق الأهداف .لذلك يعتمد التطبيق الكفء والفعال للتوجيه الإلكتروني بالمؤسسات المعاصرة إلى وجود القيادات الإلكترونية E-Leaders، ففي الإدارة التقليدية تشكل القيادة إلى جانب الاتصال والتحفيز فروعا تحت وظيفة التوجيه، ولكن القيادة أصبحت وظيفة أساسية في الإدارة الإلكترونية.[4]

فالتغيير المتسارع في مجال التكنولوجيا يجعل القائد الإلكتروني ذا قدرة على تح سس أبعاد التطور والعمل على توظيف مزاياه، كما يتّسم بحس الوقت؛ لأن القائد الإلكتروني قائد زمني سريع الحركة والاستجابة والمبادرة، لأن الأنترنت تتيح وتوفّر القدرة على تصريف الأعمال في أي وقت بالليل أو بالنهار وفي أي جزء من العالم، كما تتميز بكونها قيادة حس الطوارئ، وهو ما يدفع بالقائد الإلكتروني كي يكون متطورا وحذرا مستعملا موارده البشرية والإلكترونية، خاصة أمام السرعة في عالم التكنولوجيا التي تقتضي ذلك.

[1]- محمد محمود المكاوي، مرجع سبق ذكره، ص 138.
[2]- نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص ص، 297-298.
[3]- موسى عبد الناصر و محمد قريشي، مرجع سبق ذكره، ص 94.
[4]- فريد كورتل و أسيا تيش سليمان، مرجع سبق ذكره، ص ص، 110-113.

علاوة على ذلك، فإن ظهور الإدارة الإلكترونية للمنظمة المحوسبة التي تستند على شبكات الاتصالات أدى إلى انبثاق أدوار جديدة للمديرين بالإضافة إلى وظائفهم التقليدية .إن المديرين هم اليوم معالجو معلومات، منسقو معرفة، ومبتكرون في إدارة علاقة المنظمة مع القوى المؤثرة في بيئتها.[1]

4- **اتخاذ القرار الإلكتروني E-Decision:** تهدف الإدارة الإلكترونية إلى الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و منها شبكة الحاسوب لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها في المؤسسة لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة .حيث أن جودة القرار تتوقف على ما يتاح لمتخذه من بيانات، كما يؤثر ذلك على درجة التأكد التي يتخذ بها القرار، و بحكم أن هذه البيانات لا تكون جاهزة أو معدة في معظم الأحيان بل يتطلب الحصول عليها إنفاق المال والجهد والوقت.[2]

5- **التنفيذ الإلكتروني E –Implémentation:** تشير عملية التنفيذ الإلكتروني إلى ما سيتم تأديته من أعمال و مهمات تم التخطيط لها مسبقا، إضافة إلى تنظيم تنفيذها وفقا لأسس عملية محددة وواضحة،

وبالتالي فإن عملية التنفيذ تؤكد الدقة و الوضوح في تطبيق ما تم التخطيط له. و تجدر الإشارة إلى أن عملية التنفيذ يتم متابعتها بشكل فوري و مباشر، وهذا ما يميز التنفيذ الإلكتروني عن الجوانب التقليدية في التنفيذ ضمن الإدارة الاعتيادية، فأي خلل في عملية التنفيذ الإلكتروني يتم معرفته بصورة مباشرة، وليس بعد انتهاء عملية التنفيذ، و هذا ما يعطي فرصة أفضل و مستوى تطبيق أعلى لعمليات التنفيذ الإلكتروني، كما أن هذه العملية تسهم في توفير البيانات لدى جميع الأطراف المستفيدة، والتخلص من النظام البيروقراطي في تنفيذ و إنجاز المعاملات، إضافة إلى الاستجابة لجميع المستجدات بشكل فوري ومباشر، وهذا ما يحقق مبدأ الجودة الشاملة في العمل الإداري، وذلك من خلال الشفافية والمرونة والسرعة في تقديم الخدمات.[3]

6- **الرقابة الإلكترونية E-Controlling:** يؤخذ على الرقابة التقليدية أنها تركز على الماضي، حيث تأتي الرقابة بعد التخطيط والتنفيذ، و تهتم بالمقارنة بين الأهداف والمعايير المحددة من ناحية والأداء الفعلي من ناحية أخرى لتحديد الفجوة الزمنية بين اكتشاف الانحراف و تصحيحه .لكن نتيجة للتطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية الرقابة تتم بشكل جيد و كفء في إطار" الرقابة الإلكترونية " التي تسمح بالرقابة الفورية بمساعدة الشبكة الداخلية للمؤسسة، ومن ثمة تقليص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول، من خلال تدفق

---

[1]- سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 55.

[2]- فريد كورتل و أسيا تيش سليمان، مرجع سبق ذكره، ص ص، 133-134.

[3]- خليفة مصطفى أبو عاشور و ديانا جميل النمري،"مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة :التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 09، العدد 02، 2013، ص ص، 200-201.

المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين، وهذا ما يزيد من قدرة الرقابة الإلكترونية على توفير إمكانية متابعة العمليات المختلفة و سير القرارات المتنوعة و تصحيح الأخطاء في كافة أنواع المؤسسات.[1]

المبحث السابع: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

على الرغم من الحاجة الملحة في المجتمعات التي لم تعمم تطبيقات التكنولوجية على دوائرها إلى خوض هذه التجربة، إلا أن هذا المشروع الحضاري قد تعترضه عدد من المعوقات، وعلى مختلف الأصعدة : الإدارية، البشرية، المالية، التكنولوجية، التشريعية والأمنية، مما يحد من فرص التطبيق، أو يعطل المشروع، أو يجهضه، و ربما يحول دون البدء في تطبيقه أصلا، و يمكن استعراض تلك المعوقات فيما يلي[2]:

1-**المعوقات الإدارية**، وتتمثل في الآتي:

-غموض المفهوم، فالكثير من القيادات الإدارية والعاملين و حتى المواطنين يجهلون موضوع الإدارة الإلكترونية[3].

- -ضعف التخطيط والتنسيق من قبل الإدارة العليا لإنجاز المشروع، سواء من جانب تحديد الوقت الملائم لبدء التنفيذ، أو سماح الظروف بذلك من عدمه، مما يستدعي التأجيل حتى تتهيأ الأجواء المناسبة، وقد يصل ضعف التخطيط إلى حد الارتجال والعشوائية، مما قد يؤدي إلى عكس المرجو من مشروع التحول تماما.

-تشكل البيروقراطية والإجراءات الروتينية لدى عدد كبير من المنظمات عائقا رئيسا عند تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث أن بعض الدول وخاصة الدول النامية تتخذ بعض الأساليب الإدارية التقليدية كالأسلوب البيروقراطي والهياكل الهرمية التقليدية نموذجا للعمل بها، وهذه الأساليب لا تتناسب مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، وتقف عقبة في تطبيق التكنولوجيات الحديثة والاستفادة من معطياتها في تطوير منظماتها[4].

-ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الرقمية.

-ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم تطبيق الإدارة الإلكترونية ومتابعته.

-غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المؤسسة.

---

[1]- موسى عبد الناصر و محمد قريشي، مرجع سبق ذكره، ص 95.
[2]- حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص ص، 187-189.
[3]- فريد كورتل وأسيا تيش سليمان، مرجع سبق ذكره، ص 73.
[4]- بدر محمد السيد اسماعيل القزاز، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الإسكندرية، 2003، ص ص، 398-401.

-الاختلاف في نظم الإدارة داخل الجهة الإدارية الواحدة، مما يعرقل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية بشكل انسيابي وسلس[1].

- مقاومة التغيير من قبل العمال سواء عمى مستوى المنظمات أو المؤسسات الوطنية، لاسيما ما تعلق منه بتطبيق التقنيات الحديثة، وهذا كله خوفا على مناصبيم ومستقبلهم الوظيفي.[2]

2-المعوقات السياسية:

- غياب إدارة سياسية فاعمة وداعمة لإحداث نقمة نوعية في التحول نحو الإدا ا رت الإلكترونية وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة، ومواكبة العصر الرقمي.

- غياب هيئات تنظر في تقارير المجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني، والتي يجب أن تكون على مستوى المستويات العليا في الأجهزة الحكومية، والتي تساهم في تبادل التشاور السياسي وكذا لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية.

3-المعوقات التشريعية، وتتمثل في الآتي:

-عدم صلاحية الأنظمة واللوائح التقليدية المعمول بها لتطبيقها على الإدارة والمعاملات الإلكترونية، مما يجعل هذا البديل لا يفي بالحاجة في ظل غياب الأنظمة واللوائح التي تضبط علاقات العمل والتعاون داخل الإدارات الإلكترونية.

- قصور التشريعات والقوانين، مثل قواعد الإثبات والحجية والمصداقية، مما يجعل الخوف كبيرا داخل المقدمين على خوض التعاملات الإلكترونية في ظل غياب ما يثبت حقوقهم من الوثائق، وعدم الاعتراف بحجية الوثائق الإلكترونية واعتمادها أدلة إثبات أو الاعتراف بمصداقيتها.

- تأخر وضع التشريعات القانونية التي تضمن اعتماد التوقيع الإلكتروني والتعامل مع البريد الإلكتروني والتحقق من شخصية طالب الخدمة، مما يعرقل كثيرا من المعاملات الإلكترونية التي كان من الممكن أن تكون أكثر سلاسة في وجود هذه التشريعات وتحقق الفائدة المرجوة منها[3].

- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.

---

[1]- نبأ مؤيد عبد الحسين الطائي،امكانية تطبيق الادارة الرقمية ووظائفها في المنظمات التعليمية دراسة استطلاعية، دار الكتب المصرية، دار شتات للنشر والبرمجيات، مصر، 2011، ص 107.

[2]- محمد أحمد غنيم، نظرية دارون ونظرية التطور الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق .مكتبة العصرية السمسمة، دار الإدارة لمبحوث والتدريب والاستشارات، 2009، ص 342.

[3]- سليمة سعيدي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية، من وجهة نظر مسؤولي المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة، المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، المجلد 48، العدد 04، ديسمبر 2013، ص 93.

4-المعوقات الأمنية:

يعد الهاجس الأمني أحد أهم الهواجس والعوائق الكبرى التي تواجه مشروع التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، إذ تبقى المخاوف كبيرة لدى المتعاملين مع تلك الإدارات من نجاح إحدى محاولات الاختراق للإدارة التي يتعاملون معها، و أن يمس ذلك الاختراق البيانات الخاصة بهم بالحذف أو التدمير، أو استغلالها في أعمال غير مشروعة، مما يعزز هذا الهاجس.

يبقى الهاجس الأكبر ما يعتري الكثيرين من فقدان الإحساس بالأمان تجاه كثير من المعاملات الإلكترونية مثل التحويلات الإلكترونية، والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان.[1]

فالخطورة الجمة هي التي تهدد العمل الإداري الإلكتروني من جهة، و تهدد أيضا بدرجة أعلى من الخطورة المعلومة الإلكترونية، التي هي في أغلبها رسمية من جهة أخرى، وإن كانت تحوي جوانب شخصية خاصة لأصحابها في بعض الأحيان، حيث تصبح المعاملات والبيانات والمعلومات الإلكترونية عرضة للتجسس والاستغلال غير المشروع، سواء من الغير أم من العاملين بها أنفسهم[2].

5-**المعوقات التكنولوجية**: وتشمل المعوقات التي تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي كما يلي:

- ضعف البنية التحتية الأساسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- سرعة التغيير الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصعوبة مسايرتها في الوقت الذي يبحث فيه الأفراد عن الاستقرار النسبي في توفير التقنية المتشابكة والمتكاملة ومحاولة إحلالها كاملة في وقت واحد وخاصة على مستوى الإدارة العمومية؛
- عدم جاهزية الإدارات العمومية من ناحية أمن المعلومات والمتعلقة بالجرائم الإلكترونية على غرار الجرائم التي تستهدف الحواسيب والشبكات تتضمن الاختراق أو الولوج غير المرخص به للحواسيب والشبكات، وتخريب البيانات والحواسيب ونظم المعلومات، وإنشاء البرامج الخبيثة، ....إلخ) وجرائم الاحتيال والسرقة للبيانات والمعلومات الخاصة بالغير، وقرصنة برامج النظم، بالإضافة إلى جرائم التزوير المتعلقة بالهوية والبريد الإلكتروني والسجلات الإلكترونية وصولا إلى ما هو أخطر من ذلك والمتعلقة بالجرائم ضد أعمال الإدارات العمومية للحصول على معلومات سرية تندرج تحت ما يعرف بالإرهاب الإلكتروني.

[1]- حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 196.
[2]- أسامة أحمد المناعسة و جلال محمد الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 54.

- تفاقم مشكلة الفجوة الرقمية وهي من أهم المعوقات التكنولوجية لأن المواطنين الذين لا يستطيعون النفاذ إلى الإنترنت لا يمكنهم الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.[1]
- الخلط بين تقنية المعلومات، وأنظمة تبادل المعلومات؛ لأن البعض يظن أنه باقتناء وشراء أجهزة الحاسوب وتركيبها قد أنجز الإدارة الإلكترونية، والصحيح أن توفير الأجهزة من الضروري، ولكن يلزم أن نعتمد على التخطيط المسبق لتبادل أنظمة المعلومات التي يمكن توفيرها و بناء عليها يتم تحديد أجهزة استخدام وتبادل المعلومات[2].

6-المعوقات البشرية:

ففي ظل التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية وشيوع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يبقى المورد البشري في الكثير من الإدارات العمومية محصورا في نطاق ضيق يقوم على أساس وممارسات يغلب عليها الطابع التقليدي، الذي لا يتماشى مع حجم ومستوى التطور الحاصل في المجال العلمي والتكنولوجي، وقد يَنْجَرُّ عن ذلك العديد من المعوقات على غرار:

- غموض المفهوم لدى الكثير من المسؤولين والموظفين في مختلف الإدارات العمومية، كما أن البعض منهم لا يعرف ولم يسمع قط بمصطلح الإدارة الإلكترونية، مما يحتاج ذلك إلى توضيح وتوفير الأرضية الفكرية له.
- نقص في الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على العمل في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية.[3]
- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عند المواطنين والموظفين على حد سواء.
- عزوف الكفاءات المتميزة عن العمل في الإدارات العمومية لقلة الحوافز وخاصة منها الداعمة لإنجاح عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.[4]
- انتشار الفساد الإداري، بوجود مجموعات أصحاب المصالح الخاصة الذين لا يرغبون في تطبيق هذا النمط المتطور، وهذه المجموعات المقاومة للتغيير قد تكون من قدامى الموظفين، والمديرين ممن وصلوا إلى بعض المناصب، وتقلدوا السلطات، ونالوا الامتيازات في ظل الأساليب التقليدية، أو بعض

[1]- Edwin LAU, Principaux enjeux de l'administration électronique, Revue française d'administration publique, N°110, Ecole national d'administration, Paris, p 227.

[2]- نورة بنت ناصر الهزاني، الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2008، ص 54.

[3]- عادل حرحوش المفرجي، مرجع سبق ذكره، ص 38.

[4]- أحمد باشي، واقع وآفاق التجارة الإلكترونية، مجلة إدارة، المجلد 13، العدد 26، 2003، ص 81.

المتعاملين مع الجهات الحكومية من المواطنين والشركات الذين تعودوا على أسلوب استثمار العلاقات الشخصية أو الوساطة للحصول على مصالح خاصة.[1]

7-المعوقات المالية:

- قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية وبخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج.
- -قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب و التأهيل من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية[2].
- تواجه بعض الإدارات أزمة محدودية الموارد اللازمة لإتمام عمليات الصبانة لأجهزتها وشبكاتها، وغيرها من العمليات المكلفة، سواء في استبدال قطع وأجهزة جديدة من القطع الداخلية لأجهزتها.
- تقف تكلفة استخدام الشبكة العالمية للأنترنت عائقا أمام الأسر الفقيرة، مما يعيق إمكانية تواصل هذه الأسر مع الدوائر الإدارية.[3]

[1]- فريد كورتل وأسيا تيش سليمان، مرجع سابق الذكر، ص74.
[2]- سليمة سعيدي، مرجع سبق ذكره، ص 95.
[3]- حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 193.

الفصل الثالث:

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

تعكس المنظومة الوطنية للحماية الاجتماعية لأي بلد مستوى التطور الاجتماعي والاقتصادي وهي أيضا مرآة لمستوى التشاور بين مختلف الفاعلين في الساحة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. ويكتسي الضمان الاجتماعي اليوم أهمية بالغة في حماية العمال وعائلاتهم، نظرا لانعكاساته الايجابية على توزيع الدخل القومي وعلى أداء الاقتصاد الوطني وهو ضابط هام عبر تاريخ تطوره، سواء بالجزائر أو على الصعيد العالمي.

كما يعتبر الضمان الاجتماعي في الجزائر، جزء من المحيط المباشر للعامل وعائلته. فالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، طبقا للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية.[1]

[1] https://cnas.dz, consulté le: 02/05/2023

المبحث الأول: تقديم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة المدية

أولا: الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة المدية

قبل إعادة هيكلة الضمان الاجتماعي في الجزائر، كانت ولاية المدية تسير من طرف LA CASORAL التي كانت تضم كل ولايات الوسطى، على غرار:

- الجزائر شرق CASOREC
- الجزائر غرب CASORAN

وفي سنة 1985 أصبح لولاية المدية، صندوق الضمان الاجتماعي، على إثر المرسوم التنفيذي رقم 85/223 الصادر بتاريخ 20 أوت 1985 والذي يقر بحتمية إنشاء وكالة تابعة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في كل ولاية عبر التراب الوطني.

تشرف وكالة الضمان الاجتماعي لولاية المدية حاليا على إدارة 10 مراكز دفع موزعين على كامل تراب الولاية إضافة إلى روضة أطفال، وهي تقع في عاصمة الولاية حي تاكبو المدية.

ثانيا: مهام إدارة الوكالـة:

تكمن إيضاحها على مستوى الوكالة كالآتي:

1-المديرية: يعتبر فيها مدير الوكالة المسؤول الأول على ضمان السير الحسن للوكالة وعلى مستوى نوعية الخدمات المقدمة للمؤمنين فهو بالتالي يعمل على:

- تمثيل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء على المستوى المحلي.
- السهر على تطبيق القوانين السارية المفعول.
- متابعة ومراقبة كل أعمال الوكالة.

- أمانة المديرية: و تقتصر مهامها على استقبال جميع المراسلات الواردة إلى المدير الوكالة ، و تسجيلها إضافة إلى البريد الصادر/ كما يتمثل دورها في التنسيق مابين مختلف المديريات الفرعية و الخلايا التابعة للمديرية .[1]

الخلايا: و هي تابعة بصفة مباشرة إلى مدير الوكالة و نخص بالذكر الخلايا التالية :

خلية الإصغاء الاجتماعي والإعلام والاتصال: ففي إطار عصرنة قطاع الضمان الاجتماعي بهدف تحسين نوعية الخدمات المقدمة إلى المؤمن لهم اجتماعيا والشركاء الاجتماعيين وكذا القضاء على كل الصعوبات التي يمكن أن يتلقاها هؤلاء، يتجلى الهدف من إنشاء خلايا استقبال المواطن والاتصال والإصغاء الاجتماعي في

[1] مقابلة أجريت مع مسؤول خلية الاتصال والإصغاء الاجتماعي يوم 30 أفريل 2023.

المشاركة الفعالة في تقديم خدمات راقية على مستوى كل هياكل هذا القطاع وكذا أنسنة العلاقات العمومية مع مستعمليه وإعادة الثقة بينهم وبين هيئات الضمان الاجتماعي "

جاء استحداث خلايا استقبال المواطن والاتصال والإصغاء الاجتماعي، في إطار الإصلاحات الشاملة التي شهدها قطاع الضمان الاجتماعي، لاسيما في شقها المتعلق بأنسنة العلاقات بين مختلف هياكله المتواجدة عبر التراب الوطني وبين المستفيدين والشركاء الاجتماعيين.

- هكذا باتت خلية الإصغاء ومنذ 2003 سنة إنشائها والبدء في نشاطاتها جزءا لا يتجزأ من التركيبة الشاملة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، إذ استحسن المؤمن لهم اجتماعيا وذوي الحقوق التدخلات العديدة واليومية لأفرادها ، بفضل دراسة عرائضهم والتكفل الأكيد والناجع بالمؤسسة منها، وكذا مرافقتهم لدى مختلف مصالح الصندوق لتمكينهم من حقوقهم المشروعة في مجال الضمان الاجتماعي ، بهذه الوسيلة تم ضمان مستوى راقي للخدمات المقدمة لكل مستعملي وشركاء الصندوق.
- خلية الإحصاء والتوثيق
- خلية الوقاية
- خلية الأمن الداخلي.
- خلية المراقبة الداخلية
- لجنة الطعن المسبق.
- خلية النشاط الاجتماعي

2-المديرية الفرعية للموارد البشرية و الوسائل العامة: تضم:

- مصلحة المستخدمين – مصلحة الأجور – مصلحة الوسائل العامة، مصلحة أملاك الدولة – مصلحة المنازعات العامة.

وهي تهتم بمصلحة عاملها داخل المؤسسة من أشكال التوظيف، الأجور الترقيات... إلى غير ذلك.

3-المديرية الفرعية للأداءات: تضم:

- مصلحة حوادث العمل والأمراض المهنية – مصلحة الأمومة والطفولة
- مصلحة المنح العائلية-مصلحة الريع والعجز – خلية التعاقد – مصلحة الانتساب - مصلحة بطاقة الشفاء.

إضافة إلى مراكز الدفع والرقابة الطبية.[1]

[1] مقابلة أجريت مع مسؤول خلية الاتصال والإصغاء الاجتماعي يوم 30 أفريل 2023.

من مهامها:

- تسيير الأداءات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل المهنية.
- تسيير الاداءات العائلية.
- المساهمة في ترقية سياسة الوقائية من حوادث المرض والأمراض المهنية.
- تنظيم وتنسيق وممارسة الرقابة الطبية.
- إبرام الإتفاقيات.

4- المديرية الفرعية للعمليات المالية: وتضم :

- مصلحة الميزانية – مصلحة الحوالات – مصلحة الخزينة – مصلحة المحاسبة العامة .

5- المديرية الفرعية للتحصيل و منازعات التحصيل: وتضم :

- مصلحة الفوترة –مصلحة تسيير الحسابات – مصلحة تحصيل الاشتراكات – مصلحة الترقيم
- مصلحة منازعات أرباب العمل – مصلحة مراقبة ارباب العمل – خلية تشجيع و دعم ترقية التشغيل..

ومن مهام هذه النيابة:

تحصيل اشتراكات الضمان الاجتماعي .

- تتابع تغطية الاشتراكات المستحقة طبقا للقانون والتنظيمات المعمول بها.
- تسهر على احترام الخاضعين للالتزامات الموضوعة على عاتقه.
- تمنح كل مؤمن اجتماعي وكل مستخدم رقم تسجيل وطني.
- نتابع المسائل المتعلقة بالمنازعات العامة للأرباب العمل
- مراقبة ارباب العمل و تصريح العمال لدى الضمان الاجتماعي

5-المديرية الفرعية للرقابة الطبية: وتضم:

- طبيب رئيسي – سكرتير – مسؤول إداري – أطباء مستشارين – طبيب أسنان.

ومن مهامها:

- تنظيم الرقابة الطبية وتوجه وتنسق أعمالها.
- تشارك في إطار التنظيمات المعمول بها في اللجنة التقنية ذات الطابع الطبي المنصوص عليها في المادة 40 – 31 من قانون رقم 15 / 83 المؤرخ في 2 جويلية 1983.[1]

[1] مقابلة أجريت مع مسؤول خلية الاتصال والإصغاء الاجتماعي يوم 30 أفريل 2023.

تقوم بأية دراسة تتعلق بما يلي:

- مقياس العجز عن العمل.
- القائمة العامة للأعمال المهنية وقائمة المنتجات الصيدلانية القابلة للتعويض والمنصوص عليها في المادة 59 – 60 من قانون رقم 11 / 83 المؤرخ في 2 جويلية 1983.
- تقوم بدارسة جداول الأمراض المهنية.

5- المديرية الفرعية للأنظمة المعلوماتية و العصرنة:

تتعلق مهامها بجميع الأنظمة المعلوماتية و التطبيقات و وسائل التكنلوجيا العصرية بالوكالة

و بخصوص الخدمات الرقمية المتاحة على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء ،فقد تم إدراج جملة من الخدمات الرقمية عبر مختلف المواقع الإلكترونية التابعة له، و التي تأتي في سياق تخفيف إجراءات الحصول على أداءات وخدمات الضمان الاجتماعي دون عناء التنقل إلى مرافقه وشبابيكه ويتعلق الأمر ويتعلق الأمر بما يلي :

- **الأرضية الرقمية فضاء الهناء** عبر الموقع الإلكتروني **https://elhanaa.cnas.dz** :

وهي خدمة موجهة لفائدة المؤمن لهم اجتماعيا، حيث يتم الولوج إلى هذه الخدمة عبر خطوات بسيطة من خلال التسجيل بالفضاء ثم الحصول على حساب خاص يتيح للمؤمن لهم اجتماعيا امكانية الاطلاع على مايلي:

* الإطلاع على نسبة التغطية الاجتماعية وتاريخ نهاية الأحقية في الأداءات،
* معرفة تعويضات الأدوية الخاصة به
* طبع كشوفات الحساب الخاصة بالأداءات المقدمة،
* استخراج شهادة الإنتساب لدى الضمان الإجتماعي وإمكانية مطابقتها من طرف أرباب العمل.
* طلب بطاقة الشفاء عن بعد،
*التصريح بالعطلة المرضية وطلب التعويض عنها،
* طلب رأسمال الوفاة عن بعد،
* تلقي مختلف الإشعارات

- **خدمة التصريح بعطلة الأمومة عن بعد :**

حيث تسمح هذه الخدمة للمرأة الأجيرة بالتصريح عن بعد بعطلة الأمومة، أي أن المرأة المؤمن لها اجتماعيا ، بإمكانها الولوج إلى الخدمة عبر حسابها الشخصي الهناء.[1]

[1] مقابلة أجريت مع مسؤول خلية الاتصال والإصغاء الاجتماعي يوم 30 أفريل 2023.

و يمكنها تحميل وصل الإيداع و بذلك تكون قد قامت بالتصريح بعطلة الأمومة دون الحاجة إلى التنقل إلى مركز انتسابها لإيداع الوثائق التي تسمح لها بالإستفادة من حقها في التأمين على الأمومة .

البوابة الرقمية للتصريح عن بعدhttps://teledeclaration.cnas.dz والخاصة بأرباب العمل، والتي تسمح لهم بـ:

*التصريح بإشتراكات الضمان الاجتماعي والتصريح بحركة الأجراء،

*التصريح السنوي للأجور والأجراء والإطلاع على شهادة أداء المستحقات واستخراجها ومطابقتها،

*طلب ترقيم وانتساب الأجراء عن بعد والاطلاع على شهادات الانتساب الخاصة بهم واستخراجها،

*طلب بطاقة الشفاء لفائدة الأجراء،

*تسديد الاشتراكات عن طريق الدفع الإلكتروني

* التحقق من التصريحات السنوية،

*خدمة الطلب الإلكتروني للإستفادة من جدول دفع ديون اشتراكات الضمان الإجتماعي

* الإطلاع على وضعية أرباب العمل تجاه الصندوق.

- **خدمة التبليغ عن طريق الرسائل النصية القصيرة :**

و هي خدمة موجهة لفائدة مستعملي الصندوق، أين يتم إرسال رسالة نصية قصيرة عبر الهاتف النقال تتضمن مختلف التبليغات و التي من بينها :

*/ تلقي الإستدعاءات الطبية،

*/ تلقي قيمة مبلغ تعويض الوصفات الطبية،

*/ تلقي قيمة مبلغ التعويضات اليومية،

*/ تحديد المواعيد على مستوى المراكز الجهوية للتصوير الشعاعي ،

*/ دعوة استلام بطاقة الشفاء.

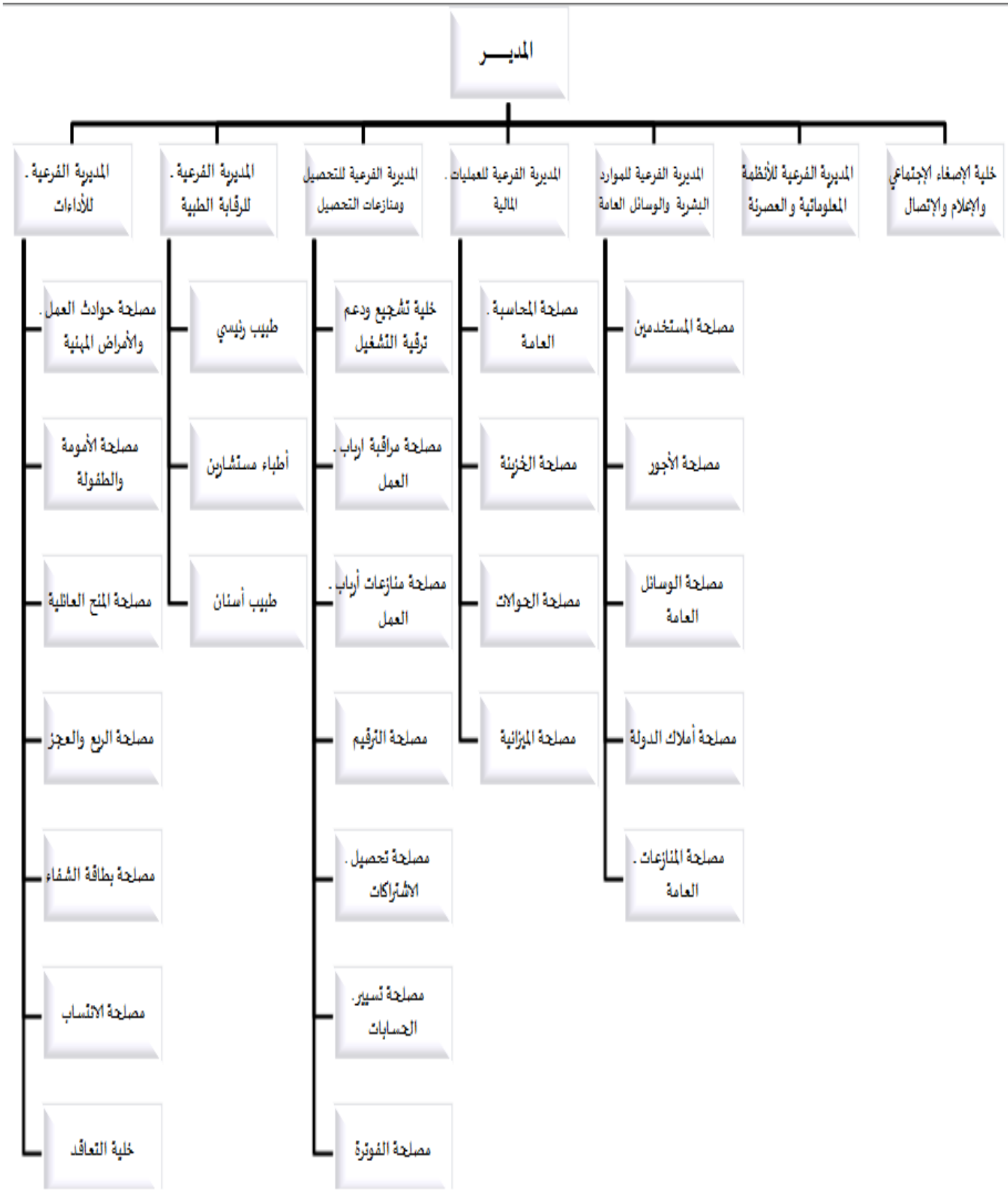
- **الأرضية الرقمية للتعاقد :**

*/ موجهة للتسيير الإلكتروني للعلاقات التعاقدية مع مختلف الممارسين الصحيين المتعاقدين، (عيادات القلب – التوليد ، مراكز تصفية الدم و متعاملي النقل الصحي).

*/ إمكانية تبادل الملفات الكترونيا و تحميل الوثائق و كذا ارسال الفواتير عبر قاعدة بيانات موحدة و إمكانية متابعة سير عملية التعاقد.[1]

[1] مقابلة أجريت مع مسؤول خلية الاتصال والإصغاء الاجتماعي يوم 30 أفريل 2023.

ثالثا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

المطلب الأول: وصف البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

أولا: وصف خصائص العينة من حيث متغير الجنس

يمثل الجدول التالي تلخيصا للنتائج المتعلقة بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

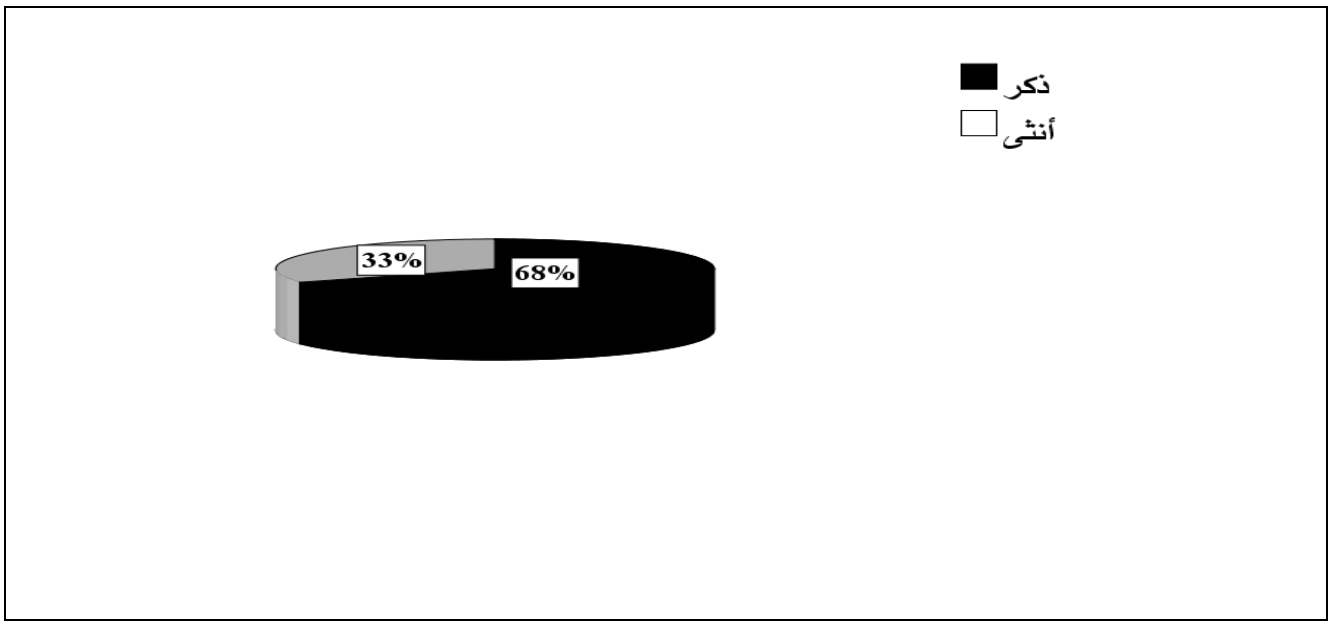
الجدول رقم (3-1) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الجنس

المتغير	الفئات	التكرار *f*	النسبة المئوية *%*
الجنس	ذكر	27	68
	أنثى	13	33
	المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

يلاحظ من الجدول رقم (3-1): أن أفراد عينة الدراسة كان أغالبهم ذكور حيث بلغت نسبتهم (68%) من إجمالي عينة الدراسة، بينما بلغت نسبة الإناث (33%)، وهذا يدل على أن الذكور هم الأكثر استجابة للإستبيان مقارنة بالإناث، والشكل الموالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (3-1) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الجنس



المصدر: شكل مقتطع من مخرجات Spss

ثانيا: وصف خصائص عينة الدراسة من حيث متغير السن

يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد العيّنة حسب متغير السن.

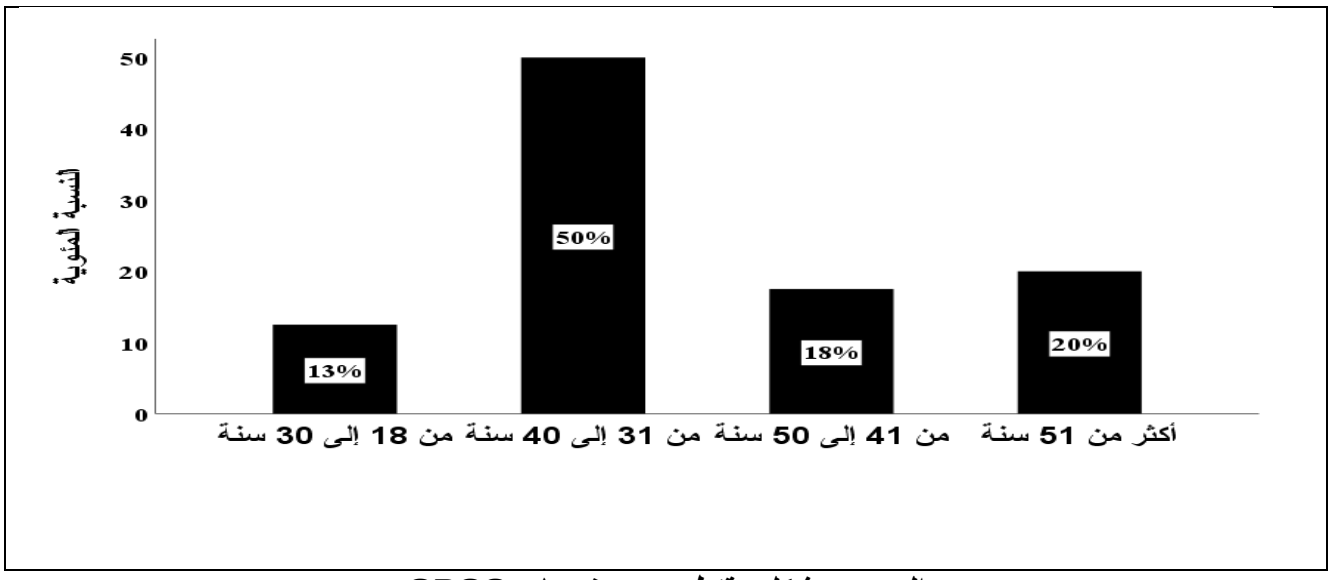
الجدول رقم (3-2) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير السن

المتغير	الفئات	التكرار f	النسبة المئوية %
السن	من 18 إلى 30 سنة	05	21
	من 31 إلى 40 سنة	20	50
	من 41 إلى 50 سنة	07	18
	أكثر من 51 سنة	08	20
	المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه، أنّ معظم أفراد عينة الدراسة هم من الفئة العمرية [من 31 إلى 40 سنة]، حيث بلغ عددهم (20) فرد وبنسبة مقدارها (50%)، يليهم الأفراد من الفئة العمرية [أكثر من 51 سنة]، حيث بلغ عددهم (08) أفراد وبنسبة بلغت (20%)، ثم الأفراد الذين ينتمون إلى الفئة العمرية [من 41 إلى 50 سنة] بمجموع (07) أفراد وبنسبة (18%)، أما أدنى نسبة فكانت للأفراد من ذوي الفئة العمرية [من 18 إلى 30 سنة] إذ بلغ عددهم (05) أفراد وبنسبة قدرت ب (12%)، وبشكل عام يمكن القول أن غالبية الأفراد الذين يمثلون عينة الدراسة هم من الفئات الشبانية، والشكل التالي يبين ذلك:

الشكل رقم (3-2) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير السن



المصدر: شكل مقتطع من مخرجات SPSS

ثالثا: وصف خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المستوى الدراسي

يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المستوى الدراسي

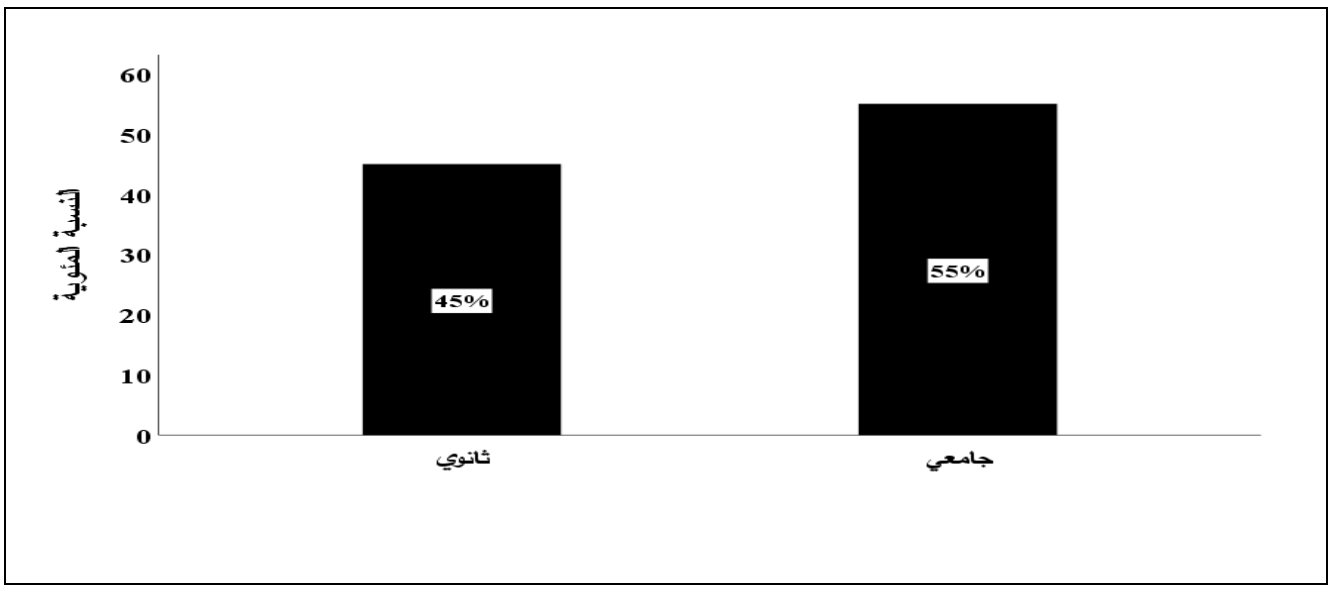
الجدول رقم (3-3) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المستوى الدراسي

المتغير	الفئات	التكرار *f*	النسبة المئوية *%*
المستوى الدراسي	المتوسط	--	--
	ثانوي	18	45
	جامعي	22	55
	المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

وفقا للنتائج الموضحة في الجدول السابق نستطيع الخلوص إلى أن الأفراد الذين يمتلكون شهادة جامعية يمثلون المستوى الدراسي الغالب على عينة الدراسة إذ بلغ عددهم (22) فرد وبنسبة مئوية بلغت (55%)، يليهم الأفراد من حاملي شهادة ثانوية بمجموع (18) فرد وبنسبة بلغت (45%)، في حين نجد أن هناك غياب تام للأفراد من ذوي المستوى التعليمي المتوسط. وبالتالي يمكن القول بأن البيانات المتحصل عليها تعتبر صادقة على اعتبار أن حاملي الشهادات الجامعية والثانوية يمتلكون المعرفة الكافية التي تخولهم الإجابة على عبارات الإستبيان، والشكل التالي يبين ذلك:

الشكل رقم (3-3) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: شكل مقتطع من مخرجات SPSS

رابعا: وصف خصائص عينة الدراسة من حيث متغير الخبرة المهنية

يوضح الجدول التالي، توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الخبرة المهنية

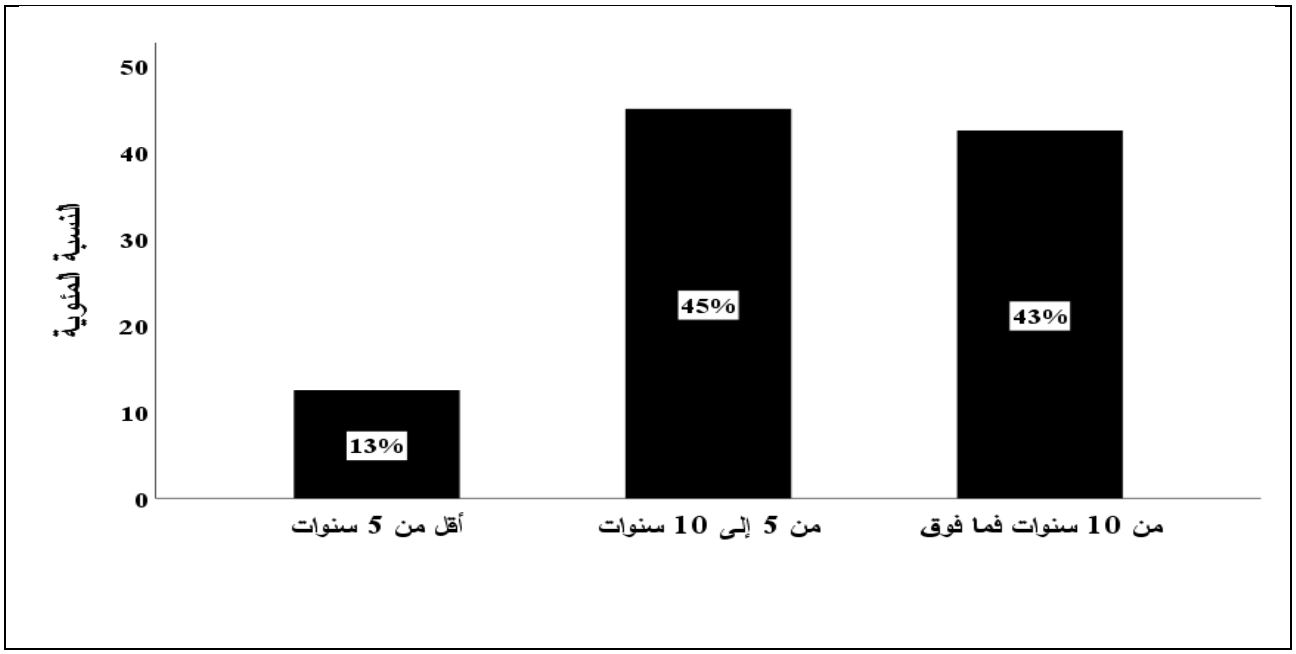
الجدول رقم (3-4) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الخبرة المهنية

المتغير	الفئات	التكرار f	النسبة المئوية %
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	05	12
	من 5 إلى 10 سنوات	18	45
	من 10 سنوات فما فوق	17	43
	المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أعلاه، أنّ أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة يمتلكون خبرة في الوظيفة الحالية [من 5 إلى 10 سنوات] حيث بلغ عددهم (18) فرد وبنسبة مقدارها (45%)، يليهم الأفراد الذين يمتلكون خبرة مهنية تتراوح [من 10 سنوات فما فوق]، حيث بلغ عددهم (17) فرد وبنسبة مقدارها (43%)، في حين لم يتعدى مجموع الأفراد الذين يمتلكون خبرة مهنية [أقل من 5 سنوات] سوى (05) أفراد وبنسبة بلغت (12%) من إجمالي حجم العينة. والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (3-4) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: شكل مقتطع من مخرجات SPSS.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لإجابات أفرا عينة الدراسة

المحور الأول: مستوى تطور الخدمات بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة

من أجل تحليل البيانات المتعلقة بإجابات الأفراد حول محور مستوى تطور الخدمات بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، سوف نستخدم الجداول المركبة وذلك بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية.

1-هل لاحظت تحسنا في جودة الخدمات المقدمة بعد إدخال الحواسيب في العمل الإداري؟

الجدول رقم (3-5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى تحسن جودة الخدمات المقدمة بعد إدخال الحواسيب في العمل الإداري.

البيان			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل لاحظت تحسنا في جودة الخدمات المقدمة بعد إدخال الحواسيب في العمل الإداري؟	نعم	f	24	10	34
		%	60	25	85
	لا	f	01	00	01
		%	02	00	02
	لا أعلم	f	02	03	05
		%	05	08	13

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

من خلال الجدول رقم (3-5) يظهر ان نسبة (85%) من أفراد عينة الدراسة أكدوا على وجود تحسن في جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء –وكالة المدية- بعد إدخال الحواسيب في العمل الإداري، والذي تدعمه نسبة (60%) من الذكور، مقارنة بنسبة (25%) من الإناث، تليها نسبة (13%) من الأفراد الذين كشفوا عن عدم علمهم بوجود تحسن في جودة الخدمات المقدمة من طرف الوكالة بعد إدخال الحواسيب في العمل الإداري، والذي تدعمه نسبة (08%) من الاناث، مقارنة بنسبة (05%) من الذكور، في حين لم تتعدى نسبة الأفراد الذين صرحوا بأنه لا يوجد تحسن في جود الخدمات المقدمة من طرف الوكالة بعد إدخال الحواسيب في العمل الإداري سوى (02%)، وهذه النسبة كانت مدعومة كلية من قبل الأفراد الذكور. ومنه يتضح أن الاتجاه العام للمبحوثين يرى تحسنا في جودة الخدمات المقدمة بعد ادخال الحواسيب في العمل الإداري.

2- هل أدى إدخال التكنولوجيا لدى مصالح الصندوق إلى تخفيف الاكتظاظ؟

الجدول رقم (3-6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى الدور الذي لعبته التكنولوجيا في تخفيف الاكتظاظ داخل مصالح الصندوق

المتغير	الفئات	التكرار f	النسبة المئوية %
هل أدى إدخال التكنولوجيا لدى مصالح الصندوق إلى تخفيف الاكتظاظ؟	نعم	34	85
	لا	02	05
	في بعض الحالات	04	10
	المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

بناء على النتائج الموضحة في الجدول رقم (3-6) يظهر ان النسبة العالية (85%) من أفراد عينة الدراسة أكدوا بأن إدخال التكنولوجيا لدى مصالح الصندوق أدى إلى تخفيف الاكتظاظ، تليها نسبة (10%) من الأفراد الذين صرحوا بأنه في بعض الحالات فقط أدى إدخال التكنولوجيا لدى مصالح الصندوق إلى تخفيف الاكتظاظ، في حين نجد أن أدنى نسبة (05%) من أفراد عينة الدراسة كشفوا بأن إدخال التكنولوجيا لدى مصالح الصندوق أدى إلى تخفيف الاكتظاظ. فادخال التكنولوجيا لدى مصالح الصندوق أدى الى تخفيف الاكتظاظ.

3- هل تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق؟

الجدول رقم (3-7): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى قيام المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق.

البينات			المستوى الدراسي			المجموع
			متوسط	ثانوي	جامعي	
هل تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق؟	نعم	***f***	-	11	20	31
		%	-	28	50	78
	لا	***f***	-	03	02	05
		%	-	07	05	12
	لا أعلم	***f***	-	04	0	04
		%	-	10	00	10

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (3-7) ان النسبة الغالبة (78%) من أفراد عينة الدراسة أقروا بأن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء –وكالة المدية- تستخدم أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق، والذي تدعمه نسبة (50%) من الأفراد الذين يمتلكون شهادة جامعية، مقارنة بنسبة (25%) من الأفراد ذوي المستوى الدراسي ثانوي، تليها نسبة (12%) من الأفراد الذين صرحوا بعدم استخدام المؤسسة محل الدراسة لأجهزة ذات تقنية عالية وحديثة بغرض الاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق، والذي تدعمه نسبة (07%) من الأفراد الحاصلين على شهادة ثانوية، مقارنة بنسبة (05%) من الأفراد الحاملين لشهادة جامعية، في حين لم تتعدى نسبة الأفراد الذين كشفوا عن عدم علمهم بقيام المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق سوى (10%)، وهذه النسبة كانت مدعومة كلية من قبل الأفراد الحاملين لشهادة ثانوية. يلاحظ من خلال هذه النتائج أن المؤسسة تعتمد على استخدام الأجهزة ذات التقنية العالية والحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق وهذا بهدف تحسين الخدمة ومواكبة التطورات التكنولوجية.

4-هل تسهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال؟

الجدول رقم (3-8): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى اسهام نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال.

البينات			الخبرة المهنية			المجموع
			أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 10 سنوات فما فوق	
هل تسهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال؟	نعم		04	15	10	29
			10	38	25	73
	لا		0	01	01	02
			0	02	03	05
	في بعض الحالات		01	02	06	09
			02	05	15	22

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

بناء على النتائج الموضحة في الجدول رقم (3-8) نجد أن نسبة عالية (73%) من أفراد عينة الدراسة أكدوا بأن نظم المعلومات المستخدمة من قبل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء –وكالة المدية- تسهم بطريقة فعالة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال، ويدعم هذا الرأي النسبة الغالبة (38%) من الأفراد الذين يمتلكون خبرة مهنية تتراوح [من 5 إلى 10 سنوات]، ثم نسبة (25%) من الأفراد الذي لهم خبرة مهنية تتراوح [من 10 سنوات فما فوق]، فنسبة (10%) من الأفراد ذوي الخبرة المهنية [أقل من 05 سنوات]، تليها نسبة (22%) من الأفراد الذين صرحوا بأن نظم المعلومات المستخدمة من قبل المؤسسة محل الدراسة تسهم في بعض الحالات فقط في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال، ويدعم هذا الرأي النسبة الغالبة (15%) من الأفراد الذين لهم خبرة مهنية تتراوح [من 10 سنوات فما فوق]، ثم نسبة (05%) من الأفراد الحاصلين على خبرة مهنية تتراوح [من 5 إلى 10 سنوات]، فنسبة (02%) من الأفراد ذوي الخبرة المهنية [أقل من 05 سنوات]، في حين لم تتعدى نسبة الأفراد الذين كشفوا عن عدم وجود إسهام لنظم المعلومات المستخدمة من قبل المؤسسة محل الدراسة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال سوى (05%)، وتتوزع هذه النسبة ما

بين (03%) للأفراد الذين لهم خبرة مهنية تتراوح [من 10 سنوات فما فوق]، و(02%) للأفراد ذوي الخبرة المهنية [من 5 إلى 10 سنوات]. فاعتمادا على النتائج يلاحظ اسهام نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال.

5-هل تعتقد أن تطبيق الهناء قد زاد من قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل؟

الجدول رقم (3-9): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب تصورهم لمدى فعالية تطبيق الهناء في زيادة قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل.

البيان			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل تعتقد أن تطبيق الهناء قد زاد من قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل؟	نعم	f	19	10	29
		%	48	25	73
	لا	f	02	00	02
		%	05	00	05
	في بعض الحالات	f	06	03	09
		%	15	07	22

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

اعتمادا على النتائج الواردة في الجدول رقم (3-9) يتضح بأن النسبة العالية (73%) من أفراد عينة الدراسة أكدوا على أن تطبيق الهناء زاد من قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل، والذي تدعمه نسبة (48%) من الذكور، مقارنة بنسبة (25%) من الإناث، تليها نسبة (22%) من الأفراد الذين صرحوا بأن تطبيق الهناء زاد من قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل في بعض الحالات فقط ، والذي تدعمه نسبة (15%) من الذكور، مقارنة بنسبة (07%) من الإناث، في حين لم تتعدى نسبة الأفراد الذين كشفوا عن عدم فعالية تطبيق الهناء في زيادة قدرة المؤسسة محل الدراسة على تلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل سوى (05%). وهذه النسبة كانت مدعومة كلية من قبل الأفراد الذكور. فتطبيق الهناء نقل خدمات الصندوق نقلة نوعية وزاد من قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل.

6-هل تلاحظ تحسنا في تفاعل المواطنين مع الخدمات الإلكترونية المقدمة؟

الجدول رقم (3-10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى التحسن في تفاعل المواطنين مع الخدمات الإلكترونية المقدمة.

البيانات			السن				المجموع
			من 18 إلى 30 سنة	من 31 إلى 40 سنة	من 41 إلى 50 سنة	أكثر من 51 سنة	
هل تلاحظ تحسنا في تفاعل المواطنين مع الخدمات الإلكترونية المقدمة؟	نعم	f	02	17	05	05	29
		%	05	42	13	13	73
	لا	f	01	0	01	02	04
		%	02	0	02	05	09
	لا أعلم	f	02	03	01	01	07
		%	05	08	02	02	17

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (3-10) أن النسبة الغالبة (73%) من أفراد عينة الدراسة أكدوا بوجود تحسن في تفاعل المواطنين مع الخدمات الإلكترونية المقدمة، والذي تدعمه نسبة عالية (42%) من الأفراد الذين تراوحت أعمارهم [من 31 إلى 40 سنة]، ثم نسبة (26%) من الأفراد الذين توزعت أعمارهم بالتساوي ما بين الفئة العمرية [من 41 إلى 50 سنة] والفئة العمرية [أكثر من 51 سنة]، فنسبة (05%) من الأفراد الذين تراوحت أعمارهم [من 18 إلى 30 سنة]، تليها نسبة (17%) من الأفراد الذين كشفوا عن عدم علمهم بوجود تحسن في تفاعل المواطنين مع الخدمات الإلكترونية المقدمة، والذي تدعمه نسبة عالية (08%) من الأفراد الذين تراوحت أعمارهم من [من 31 إلى 40 سنة]، ثم نسبة (05%) للأفراد الذين تراوحت أعمارهم [من 18 إلى 30 سنة]، فنسبة (04%) من الأفراد الذين توزعت أعمارهم

بالتساوي ما بين الفئة العمرية [من 41 إلى 50 سنة] والفئة العمرية [أكثر من 51 سنة]، في حين لم تتعدى نسبة أفراد عينة الدراسة الذين صرحوا بعدم وجود تحسن في تفاعل المواطنين مع الخدمات الإلكترونية المقدمة سوى (09%)، والذي تدعمه نسبة عالية (05%) من الأفراد الذين بلغت أعمارهم [أكثر من 51 سنة]، مقارنة بنسبة (04%) من الأفراد الذين توزعت أعمارهم بالتساوي ما بين الفئة العمرية [من 31 إلى 40 سنة] والفئة العمرية [من 18 إلى 30 سنة]. يمكن ملاحظة أن هناك تحسنا في تفاعل المواطنين مع الخدمات الالكترونية المقدمة.

7-هل تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها؟

الجدول رقم (3-11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى حرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات بغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها.

البينات			المستوى الدراسي			المجموع
			متوسط	ثانوي	جامعي	
هل تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها؟	نعم	*f*	-	13	22	35
		%	-	33	55	88
	لا	*f*	-	01	0	0
		%	-	02	0	02
	في بعض الحالات	*f*	-	04	0	04
		%	-	10	00	10

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (3-11) أن النسبة الغالبة (88%) من أفراد عينة الدراسة أقروا بأن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء –وكالة المدية- حريصة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها، والذي تدعمه نسبة (55%) من الأفراد الذين يمتلكون شهادة جامعية، مقارنة بنسبة (33%) من الأفراد ذوي المستوى الدراسي ثانوي،

تليها نسبة (10%) من الأفراد الذين أكدوا بأن المؤسسة محل الدراسة حريصة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها في بعض الحالات فقط، وهذه النسبة مدعومة كلية من الأفراد ذوي المستوى الدراسي الثانوي، في حين لم تتعدى نسبة الأفراد الذين صرحوا بأن المؤسسة محل الدراسة ليست حريصة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها سوى (02%)، وهذه النسبة مدعومة كلية من الأفراد ذوي المستوى الدراسي الثانوي. اذن يلاحظ حرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها كشرط أساسي لديمومة الخدمة.

8-هل تعمل إدارة المؤسسة على تحويل محتوى الأصول الورقية الموجودة ضمن الأرشيف التقليدي إلى محتوى رقمي مخزن في الحواسيب؟

الجدول رقم (3-12): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب ملاحظتهم عن عمل إدارة المؤسسة على تحويل محتوى الأصول الورقية الموجودة ضمن الأرشيف التقليدي إلى محتوى رقمي مخزن في الحواسيب.

البينات			الخبرة المهنية			المجموع
			أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 10 سنوات فما فوق	
هل تعمل إدارة المؤسسة على تحويل محتوى الأصول الورقية الموجودة ضمن الأرشيف التقليدي إلى محتوى رقمي مخزن في الحواسيب؟	نعم	***f***	05	15	11	31
		%	13	38	27	78
	لا	***f***	0	01	02	03
		%	0	02	05	07
	في بعض الحالات	***f***	0	02	04	06
		%	0	05	10	15

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (3-12) إلى أن النسبة العالية (78%) من أفراد عينة الدراسة أكدوا بأن إدارة مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء –وكالة المدية- تعمل على تحويل محتوى الأصول الورقية الموجودة ضمن الأرشيف التقليدي إلى محتوى رقمي مخزن في الحواسيب، ويدعم هذا الرأي النسبة الغالبة (38%) من الأفراد الذين يمتلكون خبرة مهنية تتراوح [من 5 إلى 10 سنوات]، ثم

نسبة (27%) من الأفراد الذي لهم خبرة مهنية تتراوح [من 10 سنوات فما فوق]، فنسبة (13%) من الأفراد ذوي الخبرة المهنية [أقل من 05 سنوات]، تليها نسبة (15%) من الأفراد الذين صرحوا بأن إدارة المؤسسة المبحوثة تعمل في بعض الحالات فقط على تحويل محتوى الأصول الورقية الموجودة ضمن الأرشيف التقليدي إلى محتوى رقمي مخزن في الحواسيب، ويدعم هذا الرأي النسبة الغالبة (10%) من الأفراد الذين لهم خبرة مهنية تتراوح [من 10 سنوات فما فوق]، مقارنة بما نسبته (05%) من الأفراد الحاصلين على خبرة مهنية تتراوح [من 5 إلى 10 سنوات]، في حين لم تتعدى نسبة الأفراد الذين أقروا بأن إدارة المؤسسة المبحوثة لا تعمل على تحويل محتوى الأصول الورقية الموجودة ضمن الأرشيف التقليدي إلى محتوى رقمي مخزن في الحواسيب سوى (07%)، ويدعم هذا الرأي النسبة الغالبة (05%) من الأفراد الذين يمتلكون خبرة مهنية تتراوح [من 10 سنوات فما فوق]، مقابل ما نسبته (02%) للأفراد الذي لهم خبرة مهنية تتراوح [من 5 إلى 10 سنوات]. نستنتج أن هناك عمل كبير تقوم به مصالح الصندوق لتحويل الأصول الورقية الى محتوى رقمي مما يتيح الاقتصاد في النفقات وكذا الجهد وتخفيف الإجراءات.

المحور الثالث: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمات

من أجل تحليل البيانات المتعلقة بإجابات الأفراد حول محور أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمات، سوف نستخدم الجداول المركبة وذلك بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية.

9-هل لاحظت تحسنا في كفاءة استخدام الموارد المادية والبشرية في تقديم الخدمات بفضل تقليل استخدام الورق؟

الجدول رقم (3-13): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى تحسن كفاءة استخدام الموارد المادية والبشرية في تقديم الخدمات بفضل تقليل استخدام الورق.

البيان			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل لاحظت تحسنا في كفاءة استخدام الموارد المادية والبشرية في تقديم الخدمات بفضل تقليل استخدام الورق؟	نعم	*f*	24	11	35
		%	60	28	88
	لا	*f*	02	01	03
		%	05	02	07
	في بعض الحالات	*f*	01	01	02
		%	2.5	2.5	05

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

انطلاقا من النتائج الواردة في الجدول رقم (3-13) يظهر ان النسبة العالية (88%) من أفراد عينة الدراسة أكدوا على وجود تحسن في كفاءة استخدام الموارد المادية والبشرية في تقديم الخدمات بفضل تقليل استخدام الورق داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء –وكالة المدية-، والذي تدعمه نسبة (60%) من الأفراد الذكور، مقارنة بنسبة (28%) من الأفراد الإناث، تليها نسبة (07%) من الأفراد الذين كشفوا عن عدم وجود تحسن في كفاءة استخدام الموارد المادية والبشرية في تقديم الخدمات بفضل تقليل استخدام الورق داخل المؤسسة المبحوثة، والذي تدعمه نسبة (05%) من الأفراد الذكور، مقارنة بنسبة (02%) من الأفراد الإناث، في حين كانت أدنى نسبة (05%) للأفراد الذين صرحوا بأنه في بعض الحالات فقط حدث تحسن في في كفاءة استخدام الموارد المادية والبشرية في تقديم الخدمات بفضل تقليل استخدام الورق داخل المؤسسة المبحوثة، وهذه النسبة كانت موزعة بالتساوي بين الأفراد الذكور والإناث. فالملاحظ أن هناك توحها نحو التقليل من استخدام الورق بهدف ترشيد النفقات.

10-هل لاحظت تحسنا في توفر الخدمات وسهولة الوصول إليها بفضل التقنيات الرقمية التي تعتمدها المؤسسة؟

الجدول رقم (3-14): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى التحسن في توفر الخدمات وسهولة الوصول إليها بفضل التقنيات الرقمية التي تعتمدها المؤسسة.

المتغير	الفئات	التكرار *f*	النسبة المئوية *%*
هل لاحظت تحسنا في توفر الخدمات وسهولة الوصول إليها بفضل التقنيات الرقمية التي تعتمدها المؤسسة؟	نعم	32	80
	لا	05	13
	في بعض الحالات	03	07
	المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

بناء على النتائج الموضحة في الجدول رقم (3-14) يظهر ان النسبة العالية (80%) من أفراد عينة الدراسة كشفوا عن وجود تحسن في توفر الخدمات وسهولة الوصول إليها بفضل التقنيات الرقمية التي تعتمدها مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء –وكالة المدية-، تليها نسبة (13%) من الأفراد الذين صرحوا بعدم وجود تحسن في توفر الخدمات وسهولة الوصول إليها بفضل التقنيات

الرقمية التي تعتمدها المؤسسة محل الدراسة، في حين نجد أدنى نسبة (07%) من أفراد عينة الدراسة أكدوا أنه في بعض الحالات فقط حدث تحسن في توفر الخدمات وسهولة الوصول إليها بفضل التقنيات الرقمية التي تعتمدها المؤسسة محل الدراسة. فالتقنيات الرقمية التي يعتمدها الصندوق حسنت في توفير الخدمات وسهلت الوصول اليها مما يعني أن هناك عمل يجب الإشادة به والتنويه عليه على أن الصندوق يعمل على استخدام التقنية بشكل مبسط يتيح الوصول الى الخدمات المقدمة.

11- هل لاحظت زيادة في تفاعل المستفيدين مع الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصات التواصل الاجتماعي للمؤسسة؟

الجدول رقم (3-15): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى الزيادة في تفاعل المستفيدين مع الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصات التواصل الاجتماعي للمؤسسة.

البينات			المستوى الدراسي			المجموع
			متوسط	ثانوي	جامعي	
هل لاحظت زيادة في تفاعل المستفيدين مع الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصات التواصل الاجتماعي للمؤسسة؟	نعم	*f*	-	15	17	32
		%	-	38	42	80
	لا	*f*	-	01	0	01
		%	-	03	0	03
	في بعض الحالات	*f*	-	02	05	07
		%	-	05	12	17

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (3-15) أن النسبة الغالبة (80%) من أفراد عينة الدراسة أقروا بوجود زيادة في تفاعل المستفيدين مع الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصات التواصل الاجتماعي لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء –وكالة المدية-، والذي تدعمه نسبة (42%) من الأفراد الذين يمتلكون شهادة جامعية، مقارنة بنسبة (38%) من الأفراد ذوي المستوى الدراسي ثانوي، تليها نسبة (17%) من الأفراد الذين صرحوا أنه في بعض الحالات فقط حصلت هناك

زيادة في تفاعل المستفدين مع الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصات التواصل الاجتماعي داخل المؤسسة المبحوثة، والذي تدعمه نسبة (02%) من الأفراد الحاصلين على شهادة جامعية، مقارنة بنسبة (05%) من الأفراد الحاملين لشهادة ثانوية، في حين لم تتعدى نسبة الأفراد الذين كشفوا عن عدم وجود زيادة في تفاعل المستفدين مع الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصات التواصل الاجتماعي داخل المؤسسة المبحوثة سوى (03%)، وهذه النسبة كانت مدعومة كلية من قبل الأفراد الحاملين لشهادة ثانوية. يلاحظ أن هناك تواصل بين المواطنين والصندوق عبر تفاعل المستفيدين من خدمات الصندوق عبر منصات التواصل الاجتماعي مما يعزز الثقة ويبني جسور التواصل بين الإدارة والمواطن.

12-هل تعتقد أن تواصل المواطنين مع المؤسسة عبر صفحة الفيسبوك قد زادت من قدرتك على تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل؟

الجدول رقم (3-16): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى الإسهام الذي يحققه تواصل المواطنين مع المؤسسة عبر صفحة الفيسبوك في زيادة قدرة الموظفين على تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل .

البيانات			الخبرة المهنية			المجموع
			أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 10 سنوات فما فوق	
هل تعتقد أن تواصل المواطنين مع المؤسسة عبر صفحة الفيسبوك قد زادت من قدرتك على تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل؟	نعم	f	04	05	07	16
		%	10	12	18	40
	لا	f	0	01	03	04
		%	0	03	07	10
	لا أعلم	f	01	12	07	20
		%	03	30	17	50

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

بناء على النتائج الموضحة في الجدول رقم (3-16) نجد أن النسبة العالية (50%) من أفراد عينة الدراسة صرحوا بأنهم ليسوا على علم فيما إذا كان تواصل المواطنين مع المؤسسة محل الدراسة قد زاد من

قدرتهم على تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل، ويدعم هذا الرأي النسبة الغالبة (30%) من الأفراد الذين يمتلكون خبرة مهنية تتراوح [من 5 إلى 10 سنوات]، ثم نسبة (17%) من الأفراد الذي لهم خبرة مهنية تتراوح [من 10 سنوات فما فوق]، فنسبة (03%) من الأفراد ذوي الخبرة المهنية [أقل من 05 سنوات]، تليها نسبة (40%) من الأفراد الذين أكدوا بأن تواصل المواطنين مع المؤسسة محل الدراسة زاد من قدرتهم على تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل ، ويدعم هذا الرأي النسبة الغالبة (18%) من الأفراد الذين لهم خبرة مهنية تتراوح [من 10 سنوات فما فوق]، ثم نسبة (12%) من الأفراد الحاصلين على خبرة مهنية تتراوح [من 5 إلى 10 سنوات]، فنسبة (10%) من الأفراد ذوي الخبرة المهنية [أقل من 05 سنوات]، في حين لم تتعدى نسبة الأفراد الذين بينوا أن تواصل المواطنين مع المؤسسة محل الدراسة لم يرفع من قدرتهم على تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل سوى (10%)، وتتوزع هذه النسبة ما بين (07%) للأفراد الذين لهم خبرة مهنية تتراوح [من 10 سنوات فما فوق]، و(03%) للأفراد ذوي الخبرة المهنية [من 5 إلى 10 سنوات].

13-هل تعتقد أن البوابة الإلكترونية للمؤسسة قد زادت من دقة وتحديث المعلومات المتاحة للمستفيدين؟

الجدول رقم (3-17): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب تصوراتهم لمدى مساهمة البوابة الإلكترونية للمؤسسة في زيادة دقة وتحديث المعلومات المتاحة للمستفيدين.

البيان			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل تعتقد أن البوابة الإلكترونية للمؤسسة قد زادت من دقة وتحديث المعلومات المتاحة للمستفيدين؟	نعم	f	15	07	22
		%	38	17	55
	لا	f	02	0	02
		%	05	0	05
	في بعض الحالات	f	10	06	16
		%	25	15	40

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم (3-17) أن نسبة (55%) من أفراد عينة الدراسة أكدوا بأن البوابة الإلكترونية للمؤسسة المبحوثة زادت من دقة وتحديث المعلومات المتاحة للمستفيدين ، ويدعم هذا الرأي النسبة الغالبة (38%) من الأفراد الذكور، مقابل ما نسبته (17%) من الأفراد الإناث، تليها نسبة

(40%) من الأفراد الذين صرحوا بأن البوابة الإلكترونية للمؤسسة المبحوثة زادت من دقة وتحديث المعلومات المتاحة للمستفيدين في بعض الحالات فقط، والذي تدعمه نسبة (25%) من الأفراد الذكور، مقارنة بنسبة (15%) من الأفراد الإناث، في حين لم تتعدى نسبة الأفراد الذين أوضحوا بأن البوابة الإلكترونية للمؤسسة المبحوثة لا تساهم في زيادة دقة وتحديث المعلومات المتاحة للمستفيدين سوى (05%). وهذه النسبة كانت مدعومة كلية من قبل الأفراد الذكور. نستنتج أن البوابة الالكترونية للمؤسسة قد زادت من دقة وتحديث المعلومات المتاحة للمستفيدين الا أنه ما زال هناك جهد إضافي يجب أن يبذل لتطوير البوابة وهذا بالنظر للنسبة المرتفعة والمقدرة ب (40%) والتي ترى بأنه في بعض الحالات تسهم البوابة الالكترونية في زيادة الدقة وتحديث المعلومات.

14-هل يتم الرد على استفسارات المواطنين الإلكترونية في وقت قصير؟

الجدول رقم (3-18): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم فيما يتعلق بالرد على استفسارات المواطنين الإلكترونية في وقت قصير.

المتغير	الفئات	التكرار *f*	النسبة المئوية *%*
هل يتم الرد على استفسارات المواطنين الإلكترونية في وقت قصير؟	نعم	23	58
	لا	07	17
	في بعض الحالات	10	25
	المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

بناء على النتائج الموضحة في الجدول رقم (3-18) يظهر أن النسبة العالية (58%) من أفراد عينة الدراسة أكدوا بأن رد مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء –وكالة المدية- على استفسارات المواطنين الإلكترونية يكون دائما في وقت قصير، تليها نسبة (25%) من الأفراد الذين صرحوا بأن رد المؤسسة المبحوثة على استفسارات المواطنين الإلكترونية في وقت قصير غالبا ما يكون في بعض الحالات فقط،، في حين نجد أدنى نسبة (17%) من أفراد عينة الدراسة أكدوا بأن رد المؤسسة المبحوثة على استفسارات المواطنين الإلكترونية لا يكون دائما في وقت قصير. يلاحظ اذن أن الرد على استفسارات المواطنين الالكترونية يتم في وقت فصير مما يعمل على تعزيز الثقة بين الإدارة والمواطن، الا

أن هناك عمل ينتظر مصالح الصندوق للعمل أكثر على انشغالات المواطنين في أقصر وقت وهذا بالنظر الى رأي ربع المبحوثين الذين يرون أنه في بعض الحالات مما يستدعي القيام بجهد إضافي لسرعة الرد على انشغالات المواطنين.

15-هل تلاحظ تحسنا في سهولة التواصل والتنسيق بين الأقسام المختلفة في المؤسسة بفضل البريد الالكتروني والدردشة الحية؟

الجدول رقم (3-19): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظتهم لمدى التحسن في سهولة التواصل والتنسيق بين الأقسام المختلفة في المؤسسة بفضل البريد الإلكتروني والدردشة الحية.

البينات			المستوى الدراسي			المجموع
			متوسط	ثانوي	جامعي	
هل تلاحظ تحسنا في سهولة التواصل والتنسيق بين الأقسام المختلفة في المؤسسة بفضل البريد الالكتروني والدردشة الحية؟	نعم	*f*	-	13	16	29
		%	-	32	40	72
	لا	*f*	-	03	04	07
		%	-	08	10	18
	لا أعلم	*f*	-	02	02	04
		%	-	05	05	10

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (3-19) أن النسبة الغالبة (72%) من أفراد عينة الدراسة أقروا بوجود تحسن في سهولة التواصل والتنسيق بين الأقسام المختلفة في المؤسسة المبحوثة بفضل البريد الالكتروني والدردشة الحية، والذي تدعمه نسبة (40%) من الأفراد الذين يمتلكون شهادة جامعية، مقارنة بنسبة (32%) من الأفراد ذوي المستوى الدراسي ثانوي، تليها نسبة (18%) من الأفراد الذين صرحوا بعدم وجود تحسن في سهولة التواصل والتنسيق بين الأقسام المختلفة في المؤسسة بفضل البريد الالكتروني والدردشة الحية، والذي تدعمه نسبة (10%) من الأفراد الذين يمتلكون شهادة جامعية، مقارنة بنسبة (08%) من الأفراد ذوي المستوى الدراسي ثانوي، في حين لم تتعدى نسبة الأفراد الذين كشفوا عن عدم علمهم بوجود تحسن في سهولة التواصل والتنسيق بين الأقسام المختلفة في المؤسسة المبحوثة بفضل البريد

الالكتروني والدردشة الحية سوى (10%)، وكانت هذه النسبة موزعة بالتساوي بين الأفراد الذين يمتلكون شهادة جامعية والأفراد ذوي المستوى الدراسي ثانوي. فالبريد الالكتروني والدردشة الحية قد سهلت عملية التواصل والتنسيق بين الأقسام المختلفة للمؤسسة مما يعطي فكرة على أن إدارة الصندوق تعمل على تطوير التواصل داخل المؤسسة عبر استخدام التكنولوجيا.

المحور الرابع: المعوقات التي تحول دون نجاح الإدارة الإلكترونية

من أجل تحليل البيانات المتعلقة بإجابات الأفراد حول محور المعوقات التي تحول دون نجاح الإلكترونية، سوف نستخدم الجداول المركبة وذلك بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية.

16-ما هي أبرز التحديات التي واجهتها في تنفيذ العمليات الإدارية بعد اعتماد التطبيقات الالكترونية؟

الجدول رقم (3-20): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب تصوراتهم حول أبرز التحديات التي واجهوها في تنفيذ العمليات الإدارية بعد اعتماد التطبيقات الإلكترونية.

المتغير	الفئات	التكرار f	النسبة المئوية %
ما هي أبرز التحديات التي واجهتها في تنفيذ العمليات الإدارية بعد اعتماد التطبيقات الالكترونية؟	قلة التدريب والتوجيه	21	53
	صعوبة التكيف مع التغيير	03	07
	قضايا تقنية	14	35
	غير ذلك	02	05
	المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

بناء على النتائج الموضحة في الجدول رقم (3-20) يظهر أن النسبة العالية (53%) من أفراد عينة الدراسة أكدوا بأن قلة التدريب والتوجيه كانت أهم تحدي واجهوه في تنفيذ العمليات الإدارية بعد اعتماد التطبيقات الإلكترونية، تليها نسبة (35%) من الأفراد الذين صرحوا بأن القضايا التقنية كانت أهم تحدي واجهوه في تنفيذ العمليات الإدارية بعد اعتماد التطبيقات الإلكترونية، ثم نسبة (07%) من الأفراد الذين كشفوا بأن صعوبة التكيف مع التغيير مثلت أهم تحدي واجهوه في تنفيذ العمليات الإدارية بعد اعتماد

التطبيقات الإلكترونية، فنسبة (05%) من الأفراد الذين أوضحوا بأن هناك تحديات أخرى واجهوها في تنفيذ العمليات الإدارية بعد اعتماد التطبيقات الإلكترونية. يلاحظ أنه من أبرز التحديات التي تواجه إدارة الصندوق هو توفير التدريب والتوجيه للموظفين بعد اعتماد التطبيقات الالكترونية وحل القضايا التقنية بهدف تحسين الأداء وانجاح المسعى العام للدولة الرامي الى تحسين الخدمة العمومية.

17-هل تواجه صعوبة في التعامل مع الأنظمة والبرامج الإلكترونية المستخدمة في العمل؟

الجدول رقم (3-21): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب إدراكهم لمدى صعوبة التعامل مع الأنظمة والبرامج الإلكترونية المستخدمة في العمل.

البيان			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل تواجه صعوبة في التعامل مع الأنظمة والبرامج الإلكترونية المستخدمة في العمل؟	نعم	f	03	01	04
		%	08	02	10
	لا	f	08	09	17
		%	20	22	42
	في بعض الحالات	f	16	03	19
		%	40	08	48

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم (3-21) أن النسبة العالية (48%) من أفراد عينة الدراسة أكدوا بأن الصعوبة التي واجهوها في التعامل مع الأنظمة والبرامج الإلكترونية المستخدمة في العمل حدثت في بعض الحالات فقط، ويدعم هذا الرأي النسبة الغالبة (40%) من الأفراد الذكور، مقابل ما نسبته (08%) من الأفراد الإناث، تليها نسبة (42%) من الأفراد الذين صرحوا بأنهم لم يواجهوا أي صعوبة في التعامل مع الأنظمة والبرامج الإلكترونية المستخدمة في العمل، ويدعم هذا الرأي النسبة الغالبة (22%) من الأفراد الإناث، مقابل ما نسبته (20%) من الأفراد الذكور ، في حين لم تتعدى نسبة الأفراد الذين أقروا بوجود صعوبة في التعامل مع الأنظمة والبرامج الإلكترونية المستخدمة في العمل سوى (10%)، ويدعم هذا الرأي النسبة الغالبة (09%) من الأفراد الذكور، مقابل ما نسبته (02%) من الأفراد الإناث. يلاحظ نسبة معتبرة تواجه صعوبة في بعض الحالات في التعامل مع الأنظمة والبرامج الالكترونية في العمل مما يستدعي العمل على توفير التدريب والرسكلة المستمرة في سبيل تحسين كفاءة الموظفين الذي سينعكس

بالإيجاب على عملية تحسين الخدمة العمومية وتوفير اطار عمل يتناغم مع توجهات السلطات العليا الرامي الى عصرنة طرق تسيير المرفق العام.

18-هل تعتقد أن نقص المهارات التقنية لدى الموظفين يعد عائقا أمام نجاح التحول الرقمي؟

الجدول رقم (3-22): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظاتهم وإدراكهم لمدى تأثير نقص المهارات التقنية لدى الموظفين على نجاح التحول الرقمي في المؤسسة المبحوثة.

البينات			المستوى الدراسي			المجموع
			متوسط	ثانوي	جامعي	
هل تعتقد أن نقص المهارات التقنية لدى الموظفين يعد عائقا أمام نجاح التحول الرقمي؟	نعم	*f*	-	04	05	09
		%	-	10	12	22
	لا	*f*	-	07	02	09
		%	-	18	05	23
	في بعض الحالات	*f*	-	07	15	22
		%	-	18	37	55

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (3-22) أن النسبة الغالبة (55%) من أفراد عينة الدراسة صرحوا أنه في بعض الحالات فقط تم اعتبار نقص المهارات التقنية لدى الموظفين عائقا أمام نجاح التحول الرقمي في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء –وكالة المدية-، ويدعم هذا الرأي النسبة الغالبة (37%) من الأفراد الحاصلين على شهادة جامعية، مقابل ما نسبته (18%) من الأفراد الحاملين لشهادة ثانوية، تليها نسبة (23%) من الأفراد الذين أكدوا بأن نقص المهارات التقنية لدى الموظفين لا يعد عائقا أمام نجاح التحول الرقمي داخل المؤسسة المبحوثة، والذي تدعمه نسبة (18%) من الأفراد الحاصلين على شهادة ثانوية، مقارنة بنسبة (05%) من الأفراد الحاملين لشهادة جامعية، في حين لم تتعدى نسبة الأفراد الذين أقروا بأن نقص المهارات التقنية لدى الموظفين يعد عائقا أمام نجاح التحول الرقمي داخل المؤسسة المبحوثة سوى (22%)، والذي تدعمه نسبة (12%) من الأفراد الحاصلين على شهادة جامعية،

مقابل ما نسبته (10%) من الأفراد الحاملين لشهادة ثانوية. من خلال النتائج يبرز مرة أخرى دور التكوين والرسكلة المستمرة للموظفين في سبيل إنجاح عملية التحول الرقمي.

19-هل تواجه تحديات في تأمين البيانات وحمايتها من التهديدات الإلكترونية؟

الجدول رقم (3-23): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدى تقييمهم لمدى التحديات التي يوجهونها في أثناء تأمين البيانات وحمايتها من التهديدات الإلكترونية.

البينات			الخبرة المهنية			المجموع
			أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 10 سنوات فما فوق	
هل تواجه تحديات في تأمين البيانات وحمايتها من التهديدات الإلكترونية؟	نعم	***f***	0	0	1	1
		%	0	0	03	03
	لا	***f***	04	15	11	30
		%	10	37	28	75
	في بعض الحالات	***f***	01	03	05	09
		%	03	07	12	22

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

بناء على النتائج الموضحة في الجدول رقم (3-23) نجد أن النسبة العالية (75%) من أفراد عينة الدراسة صرحوا بأنهم لا يواجهون تحديات في تأمين البيانات وحمايتها من التهديدات الإلكترونية، ويدعم هذا الرأي النسبة الغالبة (37%) من الأفراد الذين يمتلكون خبرة مهنية تتراوح [من 5 إلى 10 سنوات]، ثم نسبة (28%) من الأفراد الذي لهم خبرة مهنية تتراوح [من 10 سنوات فما فوق]، فنسبة (10%) من الأفراد ذوي الخبرة المهنية [أقل من 05 سنوات]، تليها نسبة (22%) من الأفراد الذين كشفوا بأن التحديات التي يوجهونها في تأمين البيانات وحمايتها من التهديدات الإلكترونية غالبا ما تكون في بعض الحالات، ويدعم هذا الرأي النسبة الغالبة (12%) من الأفراد الذين لهم خبرة مهنية تتراوح [من 10 سنوات فما فوق]، ثم نسبة (07%) من الأفراد الحاصلين على خبرة مهنية تتراوح [من 5 إلى 10 سنوات]، فنسبة (03%) من الأفراد ذوي الخبرة المهنية [أقل من 05 سنوات]، في حين لم تتعدى نسبة الأفراد الذين أقروا

بوجود تحديات يوجهونها في أثناء تأمين البيانات وحمايتها من التهديدات الإلكترونية سوى (03%)، وهذه النسبة كانت مدعومة كلية من قبل الأفراد ذوي الخبرة مهنية [من 10 سنوات فما فوق]. نستنتج أن موظفي الصندوق لا يواجهون أي تحديات فيما يخص عملية تأمين وحماية البيانات من التهديدات الالكترونية مما يعطي فكرة على أن إدارة الصندوق تولي أهمية كبيرة لعملية الأمن السيبراني.

20-هل تعتقد أن وجود بيئة ثقافية تقليدية يشكل عائقا أمام نجاح الخدمات الإلكترونية؟

الجدول رقم (3-24): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظاتهم حول أن وجود بيئة ثقافية تقليدية تشكل عائقا أمام نجاح الخدمات الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة.

البيان			الجنس		المجموع
			ذكر	أنثى	
هل تعتقد أن وجود بيئة ثقافية تقليدية يشكل عائقا أمام نجاح الخدمات الإلكترونية؟	نعم	*f*	08	04	12
		%	20	10	30
	لا	*f*	05	04	09
		%	12	10	22
	لا أعلم	*f*	14	05	19
		%	35	13	48

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم (3-24) أن النسبة العالية (48%) من أفراد عينة الدراسة كشفوا عن عدم علمهم فيما إذا كانت البيئة الثقافية التقليدية داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء –وكالة المدية- تشكل عائقا أمام نجاح الخدمات الإلكترونية، ويدعم هذا الرأي النسبة الغالبة (35%) من الأفراد الذكور، مقابل ما نسبته (13%) من الأفراد الإناث، تليها نسبة (30%) من الأفراد الذين صرحوا بأن وجود بيئة ثقافية تقليدية داخل المؤسسة المبحوثة تشكل بالفعل عائقا أمام نجاح الخدمات الإلكترونية، ويدعم هذا الرأي النسبة الغالبة (20%) من الأفراد الذكور، مقابل ما نسبته (10%) من الأفراد الإناث، في حين لم تتعدى نسبة الأفراد الذين أقروا بأن وجود بيئة ثقافية تقليدية داخل المؤسسة المبحوثة لا تشكل عائقا أمام نجاح الخدمات الإلكترونية سوى (22%)، ويدعم هذا الرأي النسبة الغالبة (12%) من الأفراد الذكور، مقابل ما نسبته (10%) من الأفراد الإناث. فالبيئة الثقافية التقليدية تشكل عائقا أمام نجاح الخدمات الالكترونية، فهذا العامل يجب أن تتضافر جهود العديد من القطاعات وليس إدارة الصندوق فقط وهذا لخلق بيئة رقمية تتناغم مع تحديات القرن 21.

21-هل هناك عوائق قانونية أو تشريعية تحول دون زيادة فعالية تنفيذ التوجه الرقمي في تقديم الخدمات؟

الجدول رقم (3-25): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ملاحظاتهم حول العوائق القانونية والتشريعية التي تحول دون زيادة فعالية تنفيذ التوجه الرقمي في تقديم الخدمات.

البينات			المستوى الدراسي			المجموع
			متوسط	ثانوي	جامعي	
هل هناك عوائق قانونية أو تشريعية تحول دون زيادة فعالية تنفيذ التوجه الرقمي في تقديم الخدمات؟	نعم	*f*	-	01	02	03
		%	-	02	05	07
	لا	*f*	-	15	18	33
		%	-	38	45	83
	لا أعلم	*f*	-	02	02	04
		%	-	05	05	10

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss.

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (3-25) أن النسبة الغالبة (83%) من أفراد عينة الدراسة أكدوا على عدم وجود عوائق قانونية أو تشريعية تحول دون زيادة فعالية تنفيذ التوجه الرقمي في تقديم الخدمات داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء –وكالة المدية-، ويدعم هذا الرأي النسبة الغالبة (45%) من الأفراد الحاصلين على شهادة جامعية، مقابل ما نسبته (38%) من الأفراد الحاملين لشهادة ثانوية، تليها نسبة (10%) من الأفراد الذين صرحوا بأنهم ليسوا على علم حول العوائق القانونية أو التشريعية التي تحول دون زيادة فعالية تنفيذ التوجه الرقمي في تقديم الخدمات داخل المؤسسة المبحوثة، وهذه النسبة موزعة بالتساوي بين الأفراد الحاصلين على شهادة ثانوية والأفراد ذوي المستوى الدراسي الجامعي، في حين لم تتعدى نسبة الأفراد الذين أقروا بوجود عوائق قانونية أو تشريعية تحول دون زيادة فعالية تنفيذ التوجه الرقمي في تقديم الخدمات داخل المؤسسة المبحوثة سوى (07%)، والذي تدعمه نسبة (05%) من الأفراد الحاصلين على شهادة جامعية، مقابل ما نسبته (02%) من الأفراد الحاملين لشهادة ثانوية. فالاطار التشريعي والقانوني لا يشكل أي عائق أمام زيادة فعالية تنفيذ التوجه الرقمي في تقديم الخدمات مما يعطي فكرة عن جهود الدولة في تكييف المنظومة التشريعية والقانونية خدمة لتحقيق ولوج المرفق العام العصر الرقمي.

22-ما الذي تقترحه لزيادة فعالية الإدارة الإلكترونية بمؤسستكم؟

حيث اقترح (37%) من المبحوثين، (67%) من الذكور، و(33%) من الاناث ضرورة توفير التكوين المستمر والرسكلة لأعوان واطارات الصندوق، وكذا ضرورة التنسيق بين الفاعلين في القطاع العام والخاص للمساهمة في انتهاج العصرنة واستخدام التطبيقات الالكترونية، ضف الى ذلك ضرورة نقل المعلومة وتحسين التواصل بين مختلف أقسام المؤسسة، بالإضافة الى حل الشاكل التقنية كرفع سرعة تدفق الأنترنت.

نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة التي قمنا بها حول دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية لدى مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة المدية توصلنا الى النتائج التالية:

1- يتضح أن الاتجاه العام للمبحوثين يرى تحسنا في جودة الخدمات المقدمة بعد ادخال الحواسيب في العمل الإداري.

2- بأن إدخال التكنولوجيا لدى مصالح الصندوق أدى إلى تخفيف الاكتظاظ.

3- أن المؤسسة تعتمد على استخدام الأجهزة ذات التقنية العالية والحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق وهذا بهدف تحسين الخدمة ومواكبة التطورات التكنولوجية.

4- يلاحظ اسهام نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال.

5- . تطبيق الهناء نقل خدمات الصندوق نقلة نوعية وزاد من قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل.

6- هناك تحسن في تفاعل المواطنين مع الخدمات الالكترونية المقدمة.

7- حرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها كشرط أساسي لديمومة الخدمة.

8- أن هناك عمل كبير تقوم به مصالح الصندوق لتحويل الأصول الورقية الى محتوى رقمي مما يتيح الاقتصاد في النفقات وكذا الجهد وتخفيف الإجراءات.

9- توجه ادارة الصندوق نحو التقليل من استخدام الورق بهدف ترشيد النفقات.

10- التقنيات الرقمية التي يعتمدها الصندوق حسنت في توفير الخدمات وسهلت الوصول اليها مما يعني أن هناك عمل يجب الإشادة به والتنويه عليه على أن الصندوق يعمل على استخدام التقنية بشكل مبسط يتيح الوصول الى الخدمات المقدمة.

11-وجود تواصل بين المواطنين والصندوق عبر تفاعل المستفيدين من خدمات الصندوق عبر منصات التواصل الاجتماعي مما يعزز الثقة ويبني جسور التواصل بين الإدارة والمواطن.

12- البوابة الالكترونية للمؤسسة قد زادت من دقة وتحديث المعلومات المتاحة للمستفيدين الا أنه ما زال هناك جهد إضافي يجب أن يبذل لتطوير البوابة. وهذا بالنظر للنسبة المرتفعة والمقدرة ب (40%) والتي ترى بأنه في بعض الحالات تسهم البوابة الالكترونية في زيادة الدقة وتحديث المعلومات.

13- هناك عمل ينتظر مصالح الصندوق للعمل أكثر على انشغالات المواطنين في أقصر وقت وهذا بالنظر الى رأي ربع المبحوثين الذين يرون أنه في بعض الحالات يرد على أسئلة المواطنين في

أقصر وقت وهي نسبة معتبرة، مما يستدعي القيام بجهد إضافي لسرعة الرد على انشغالات المواطنين واستفساراتهم.

14- البريد الالكتروني والدردشة الحية قد سهلت عملية التواصل والتنسيق بين الأقسام المختلفة للمؤسسة مما يعطي فكرة على أن إدارة الصندوق تعمل على تطوير التواصل داخل المؤسسة عبر استخدام التكنولوجيا.

15- من أبرز التحديات التي تواجه إدارة الصندوق هو توفير التدريب والتوجيه والرسكلة المستمرة للموظفين بعد اعتماد التطبيقات الالكترونية وحل القضايا التقنية بهدف تحسين الأداء وانجاح المسعى العام للدولة الرامي الى تحسين الخدمة العمومية.

16- إدارة الصندوق تولي أهمية كبيرة لعملية الأمن السيبراني.

17- البيئة الثقافية التقليدية تشكل عائقا أمام نجاح الخدمات الالكترونية، فهذا العامل يجب أن تتضافر جهود العديد من القطاعات وليس إدارة الصندوق فقط وهذا لخلق بيئة رقمية تتناغم مع تحديات القرن 21.

18-الإطار التشريعي والقانوني لا يشكل أي عائق أمام زيادة فعالية تنفيذ التوجه الرقمي في تقديم الخدمات مما يعطي فكرة عن جهود الدولة في تكييف المنظومة التشريعية والقانونية خدمة لتحقيق ولوج المرفق العام العصر الرقمي.

19-ضرورة التنسيق بين الفاعلين في القطاع العام والخاص للمساهمة في انتهاج العصرنة واستخدام التطبيقات الالكترونية.

20-توفير المعلومة وتحسين التواصل بين مختلف أقسام المؤسسة.

21-ضرورة حل المشاكل التقنية كرفع سرعة تدفق الانترنت.

اذن نستنتج أن هناك تطور في مستوى الخدمات التي تقدمها مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة المدية بعد تطبيق الادارة الالكترونية، كما أن من أثار هذا التطبيق هو تخفيف الاجراءات البيروقراطية والتواصل مع المواطن والعمل على ترشيد النفقات بالعمل على تقليل استخدام الورق. كما يمكن الاشارة الى أن هناك تحديات وعراقيل يجب العمل على ازالتها والحد منها في سبيل الانتقال السلس الى الادارة الالكترونية بمفهومها الشامل الرامي الى تحسين الخدمة وتقريب الادارة من المواطن.

التوصيات والاقتراحات:

- ضرورة ايجاد حلول للمشاكل التقنية المرتبطة بالشبكات وسرعة تدفق الانترنت.
- تأطير الكوادر البشرية وتأهيلها بما يتلاءم مع التوجه الرقمي.
- عصرنة الشبكة الوطنية للاتصالات.
- تشجيع استيعاب الخدمات الرقمية ومتابعة عملية تلقينها لجميع الفئات الاجتماعية.
- تدريب الموظفين وتأطير الموارد البشرية.
- تعميق الوعي لدى المواطن بأهمية الرقمنة من خلال تنظيم أيام دراسية، ندوات ومحاضرات.

خاتمة

خاتمة:

تمثل الادارة الالكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات الإلكترونية والتحول من الاتصال المباشر مع المواطنين مع مؤسسات الخدمة العمومية عبر التواصل الافتراضي عبر الشبكات الالكترونية المختلفة، وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال. لتقدم حلولا للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الادارة العمومية في شكلها التقليدي.

ان نوعية الادارة في ظل التحولات الالكترونية والرقمية قد بدأت تتشكل بإعادة هيكلة شاملة نحو غاية الارتقاء بفعالية الادارة في كافة جوانبها وأبعادها وكذا معايير الكلفة والوقت والرضا العام للمواطنين.

لقد أصبح من الضروري على كل الإدارات الاستفادة مما تتيحه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كأداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية والصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء احدى هذه المؤسسات التي تسعى الى تجسيد إصلاحات تخص الخدمة العمومية.

فالإدارة الالكترونية تمثل مطلبا هاما تفرضه التحولات الالكترونية وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي. وهوما يقتضيه التطوير الحقيقي لمؤسسات الخدمة العمومية الرامي الى القضاء على البيروقراطية وتحسين الخدمة العمومية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا الكتب:

1. احسان محمد الحسن، موسوعة علم الإجتماع، بيروت:دار الموسوعات العربية، لبنان، 1999 .
2. أحمد بو بكر سلطان، التحول إلى مجتمع معلوماتي :نظرة عامة،)الإمارات العربية المتحدة :مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، 2002.
3. أحمد رشيد، نظرية الإدارة : السياسة العامة والإدارة، القاهرة، دار النهضة العربية، 1987.
4. أحمد محمد غنيم، **الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق**، الناشر :المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، المنصورة، مصر، ط1، 2009.
5. أسامة أحمد المناعسة و جلال محمد الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
6. بدر محمد السيد اسماعيل القزاز، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الإسكندرية، .2003
7. براينيس عبد القادر تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، ط1، 2014.
8. بشير العلاق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال مدخل تسويقي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
9. بشير بودية، طارق قندوز، أصول ومضامين تسويق الخدمات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
10. بشير بوديكة، طارق قندوز، أصول ومضامين تسويق الخدمات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
11. الجمعية العامة، مجلس حقوق الإنسان، تقرير سنوي لمفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان عن دور الخدمة العامة كعنصر أساسي من عناصر الحكم الرشيد في مجال تعزيز حقوق الإنسان و حمايتها "، 23 ديسمبر 2013.
12. حسين بن محمد الحسن، "الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق. الرياض : ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية) ، 2009.
13. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2011.
14. حمد بن حمد العجمي، تطبيقات البرامج الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض 2016.

15. حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
16. حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات، ط4، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع الأردن، 2009.
17. ربحي مصطفى عليان، البيئة الالكترونية، كلية التخطيط والإدارة الجامعية البلقاء التطبيقية، الأردن، الأردن، ط1 ، 2012.
18. زكريا المصري، الرقابة على سلطة الإدارة الالكترونية في تنفيذ الإجراءات الخدمية للمواطنين. مصر: دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، 2012.
19. زين الدين بومزروق، الخدمة العمومية بين تطبيقات النصوص القانونية والواقع، الجماعات المحلية انموذجا، الجزائر :دار الكتاب العربي، 2014 .
20. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
21. سعيد بن عبد العزيز عثمان، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الدار الجامعية الإسكندرية، 2000.
22. طلعت ابراهيم لطفي ، الخدمات الاجتماعية العمالية، القاهرة، دار الغريب، 2008.
23. عادل حرحوش المفرجي، الإدارة الالكترونية عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009.
24. عادل حرحوش و آخرون، الإدارة الإلكترونية : مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007.
25. عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، جامعة منتوري بقسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2009-2010.
26. عتيق عائشة جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية، دار خالد اللحياني للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.
27. عدمان مريزق، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، ط1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.
28. علاء عبد الرزاق السالمي، **الإدارة الإلكترونية**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008 .
29. علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السالمي، الإدارة الالكترونية. عمان: دار وائل للنشر، 2008.
30. على محمد حسن بني مصطفى، أثر التخطيط الإستراتيجي في تسويق خدمات قطاع الاتصالات الأردنية، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن ، 2017 .

31. علي السلمي، خواطر في إدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001.
32. عمار بوحوش، نظريات الإدارة ا لحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت: دار الغرب الإسلامي، 2006.
33. فريد كورتل تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الجزائر ،2009.
34. فريد كورتل وأسيا تيش سليمان، الإدارة الإلكترونية، زمزم ناشرون و موزعون، عمان ، 2015.
35. محمد احمد سمير، الإدارة الالكترونية الأردن دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009.
36. محمد أحمد غنيم، نظرية دارون ونظرية التطور الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق .مكتبة العصرية السمسمة، دار الإدارة لمبحوث والتدريب والاستشارات، 2009.
37. محمد أمين عودة، إدارة المشروعات العامة: القضايا و الاستراتيجيات،)الكويت: منشورات جامعة الكويت، 1996.
38. محمد محمود المكاوي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون، الإسكندرية،2011.
39. المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة النظرية والتطبيق القاهرة :الدار الجامعية،2004.
40. مريزق عدمان، التسيير العمومي :بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديث، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر.
41. منى زكريا محمود، سياسات الاختيار للخدمة العامة، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة والحكم الاتحادي، جامعة الخرطوم، السودان، ماي 2010.
42. نادية ضريفي، تسيير المرفق العام والتحولات الجديدة، رسالة ماجيستير، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، كلية الحقوق، فرع الدولة والمؤسسات العمومية، 2008/2007.
43. نبأ مؤيد عبد الحسين الطائي،امكانية تطبيق الادارة الرقمية ووظائفها في المنظمات التعليمية دراسة استطلاعية، دار الكتب المصرية، دار شتات للنشر والبرمجيات، مصر، .2011
44. نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2004.
45. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية :الإستراتيجية -الوظائف -المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان، 2009.
46. نور الدين حاروش، علم الادارة من المدرسة التقليدية الى الهندرة. عمان: دار الايام للنشر، 2015.
47. نورة بنت ناصر الهزاني، الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2008.

48. هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات، ط4 ، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008.

ثانيا: الرسائل الجامعية:

الدكتوراه:

1. بوقاسم أمال، تأهيل المرفق العام وتحديات اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر3، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم التنظيم السياسي والاداري، السنة الجامعية 2018/2017.
2. رفاع شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية . نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2007-2008.
3. شريفة رفاع، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومي في الدول النامية نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة "، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008.
4. عبد القادر برابنيس، **التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية** ، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2007/2006.
5. كمال فار، الاتصال المؤسساتي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر3، كلية علوم الإعلام والاتصال، قسم علوم الاتصال، السنة الجامعية: 2017-2018.
6. وهيبة غربي، استخدام الشراكة لتحقيق خدمة متميزة في الإدارة المحلية، اطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، 2015 .

ثالثا: المجلات العلمية:

1. أحمد باشي، واقع وآفاق التجارة الإلكترونية، مجلة إدارة، المجلد 13، العدد 26، 2003.
2. خليفة مصطفى أبو عاشور و ديانا جميل النمري،"مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة :التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 09، العدد 02، 2013.
3. ربحي مصطفى عليان، الإدارة الالكترونية : متطلباتها ومشكلاتها من وجهة نظر المتخصصين في الإدارة العامة وإدارة الأعمال ونظم المعلومات الإدارية في جامعة البلقاء التطبيقية)**الأردن(**، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، نصف سنوية محكمة، المجلد 17-العدد 02-، يونيو-نوفمبر، 2011.
4. سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 07، جويلية 2014.

5. سليمة سعيدي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة، المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، العدد 04، 2013.
6. سليمة سعيدي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية، من وجهة نظر مسؤولي المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة، المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، المجلد 48، العدد 04، ديسمبر 2013.
7. العربي بوعمامة , الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية ، مجلة الد راسات والبحوث، الاجتماعية ، العدد 9 ، جامعة الوادي ، ديسمبر 2014.
8. علاء الدين عبد الرحمن، حسن استثمار الموارد البشرية مدخل لتحسين كفاءة العاملين في الحكومة الالكترونية وفاعليتهم. مجلة المخطط والتنمية، العدد 24 معهد التخطيط الحضري والإقليمي للدراسات العليا بجامعة بغداد، 2011،
9. علي صدام حسين وعلاء أحمد حسن، مدى توافر بعض متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، دراسة حالة مديرية العامة للتربية نينوى، مجلة تنمية الرافدين، العدد 104، المجلد 33، 2011.
10. غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 12، جانفي 2016.
11. فتيحة بن ام السعد و نعيمة يحياوي، دور تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والانسانية المتقدمة، المجلد4، العدد11، نوفمبر 2014.
12. محمد بن أعراب،" تجربة الإدارة الإلكترونية بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير، التقليدي"، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، عدد 19 ديسمبر 2014.
13. محمد خبير وهيثم علي حجازي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الأردنية، مجلة البحوث المالية والتجارية، العدد 02، ديسمبر 2007.
14. موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة الباحث، العدد 09، 2011.

رابعا: المراجع الأجنبية:

1. *Ulrike Mayrhofer ,Marketing, 2edition, paris, 2006.*
2. Edwin LAU, Principaux enjeux de l'administration électronique, Revue française d'administration publique, N°110, Ecole national d'administration, Paris.
3. Christine Aïdonidis, Giorgio Pauletto, ¨ E-Administration : enjeux et facteurs clés de succès, République et Canton de
4. Genève, Département des constructions et des technologies de l'information, Observatoire technologique, 2007.

خامسا: الموقع الإلكترونية:

1. Jean HORGUES, Service public et au public : de quoi parle-t-on ? Définition et classement des termes et des concepts, https://fr.scribd.com/document/111709986/Dossier-Def-Service-Public-Et-Au-Public-ADRETS-071115#, consulté 01/05/2023.

2. علي السيد الباز، الحكومة الالكترونية والإدارة المحلية . المكتبة القانونية العربية، الرابط: https://www.bibliotdroit.com/2020/04/blog-post_210.html تاريخ الولوج: 2023/04/30.

3. -منتدى التمويل الاسلامي، الادارة الالكترونية، الموقع على: http//islamfin.go.forum.net/montada-f14/topic-t1630 html ، تاريخ الاطلاع، 2023/04/30.

4. World Bank،"A definition of E- Government, www.world bank.org/ Public secter/ egov/egovstudies.htm. access : 30/04/2023.

5. www.cnas.dz

الملاحق

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

استبيان في إطار

تحضير مذكرة تخرج لنيل شهـادة الماستر الأكاديمي في علوم الإعلام و الاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

بعنوان :

دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

-وكالة المدية أنموذجا-

من إعداد الطالب : **تحت اشراف:**

خالد بتيل **أ.د: زهير بوسيالة**

تحية طيبة وبعد...

تعد الاستمارة التي بين أيديكم جزءًا من متطلبات إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في علوم الإعلام و الاتصال تخصص: اتصال وعلاقات عامة بعنوان : **دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، -وكالة المدية أنموذجا-** نأمل من سيادتكم الإجابة بكل موضوعية عن الأسئلة المقترحة بوضع علامة (×) في المربع المناسب ، علماً أن كل إجابة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسوف تحاط بسرية تامة.

نشكر لكم حسن تعاونكم.

السنة الجامعية: 2022 -2023

المحور الأول:

البيانات الشخصية:

الجنس:

ذكر ☐ انثى ☐

السن:

من 18-30 ☐ من 31-40 ☐

من 41-50 ☐ أكثر من 51 ☐

المستوى الدراسي:

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 الى 10 سنوات ☐ من 10 سنوات فما فوق ☐

المحور الثاني:

مستوى تطور الخدمات بعد تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة

1/ هل لاحظت تحسنًا في جودة الخدمات المقدمة بعد ادخال الحواسيب في العمل الاداري؟

نعم ☐ لا ☐ لا أعلم ☐

2/ هل أدى إدخال التكنولوجيا لدى مصالح الصندوق إلى تخفيف الاكتظاظ؟

نعم ☐ لا ☐ في بعض الحالات ☐

3/ هل_تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق؟

نعم ☐ لا ☐ لا أعلم ☐

4/ هل تسهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال؟

نعم ☐ لا ☐ في بعض الحالات ☐

5/ هل تعتقد أن تطبيق الهناء قد زاد من قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل؟

نعم ☐ لا ☐ في بعض الحالات ☐

6/ هل تلاحظ تحسنًا في تفاعل المواطنين مع الخدمات الإلكترونية المقدمة؟

نعم ☐ لا ☐ لا أعلم ☐

7/ هل تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها؟

نعم ☐ لا ☐ في بعض الحالات ☐

8/ هل تعمل ادارة المؤسسة على تحويل محتوى الأصول الورقية الموجودة ضمن الأرشيف التقليدي إلى محتوى رقمي مخزن في الحواسيب؟

نعم ☐ لا ☐ في بعض الحالات ☐

المحور الثالث:

أثر تطبيق الادارة الالكترونية على الخدمات

9/ هل لاحظت تحسنًا في كفاءة استخدام الموارد المادية والبشرية في تقديم الخدمات بفضل تقليل استخدام الورق؟

نعم ☐ لا ☐ في بعض الحالات ☐

10/ هل لاحظت تحسنًا في توفر الخدمات وسهولة الوصول إليها بفضل التقنيات الرقمية التي تعتمدها المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐ في بعض الحالات ☐

11/ هل لاحظت زيادة في تفاعل المستفيدين مع الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصات التوصل الاجتماعي للمؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐ في بعض الحالات ☐

12/ هل تعتقد أن تواصل المواطنين مع المؤسسة عبر صفحة الفيسبوك قد زادت من قدرتك على تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل؟

نعم ☐ لا ☐ لا أعلم ☐

13/ هل تعتقد أن البوابة الالكترونية للمؤسسة قد زادت من دقة وتحديث المعلومات المتاحة للمستفيدين؟

نعم ☐ لا ☐ في بعض الحالات ☐

14/ هل يتم الرد على استفسارات المواطنين الإلكترونية في وقت قصير؟

نعم ☐ لا ☐ في بعض الحالات ☐

15/ هل تلاحظ تحسنًا في سهولة التواصل والتنسيق بين الأقسام المختلفة في المؤسسة بفضل البريد الالكتروني والدردشة الحية؟

نعم ☐ لا ☐ لا أعلم ☐

المحور الرابع:

المعوقات التي تحول دون نجاح الادارة الالكترونية

16/ما هي أبرز التحديات التي واجهتها في تنفيذ العمليات الادارية بعد اعتماد التطبيقات الالكترونية؟

أ-قلة التدريب والتوجيه ☐

ب-صعوبة التكيف مع التغيير ☐

ج-قضايا تقنية ☐

د-غير ذلك (يرجى التوضيح)

.....

.....

17/ هل تواجه صعوبة في التعامل مع الأنظمة والبرامج الإلكترونية المستخدمة في العمل؟

نعم ☐ لا ☐ في بعض الحالات ☐

18/ هل تعتقد أن نقص المهارات التقنية لدى الموظفين يعد عائقًا أمام نجاح التحول الرقمي؟

نعم ☐ لا ☐ في بعض الحالات ☐

19/ هل تواجه تحديات في تأمين البيانات وحمايتها من التهديدات الإلكترونية؟

نعم ☐ لا ☐ في بعض الحالات ☐

20/ هل تعتقد أن وجود بيئة ثقافية تقليدية يشكل عائقًا أمام نجاح الخدمات الإلكترونية؟

نعم ☐ لا ☐ لا أعلم ☐

21/ هل هناك عوائق قانونية أو تشريعية تحول دون زيادة فعالية تنفيذ التوجه الرقمي قي تقديم الخدمات؟

نعم ☐ لا ☐ لا أعلم ☐

22/ما الذي تقترحه لزيادة فعالية الادارة الالكترونية بمؤسستكم؟

.....

.....

.....

.....

ملاحق الدراسة:

1-البيانات الشخصية والوظيفية

Frequency Table

الجنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	27	67,5	67,5	67,5
	أنثى	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

السن					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 18 إلى 30 سنة	5	12,5	12,5	12,5
	من 31 إلى 40 سنة	20	50,0	50,0	62,5
	من 41 إلى 50 سنة	7	17,5	17,5	80,0
	أكثر من 51 سنة	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

المستوى_التعليمي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	18	45,0	45,0	45,0
	جامعي	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الخبرة_المهنية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	5	12,5	12,5	12,5
	من 5 إلى 10 سنوات	18	45,0	45,0	57,5
	من 10 سنوات فما فوق	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لإجابات أفرا عينة الدراسة

المحور الأول: مستوى تطور الخدمات بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة

1- هل لاحظت تحسنا في جودة الخدمات المقدمة بعد إدخال الحواسيب في العمل الإداري؟

* Q1توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنسCrosstabulation					
			توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس		Total
			ذكر	انثى	
Q1	نعم	Count	24	10	34
		% of Total	60,0%	25,0%	85,0%
	لا	Count	1	0	1
		% of Total	2,5%	0,0%	2,5%
	لا أعلم	Count	2	3	5
		% of Total	5,0%	7,5%	12,5%
Total		Count	27	13	40
		% of Total	67,5%	32,5%	100,0%

2- هل أدى إدخال التكنولوجيا لدى مصالح الصندوق إلى تخفيف الاكتظاظ؟

Q2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	34	85,0	85,0	85,0
	لا	2	5,0	5,0	90,0
	في بعض الحالات	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

3- هل تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق؟

Q3 * توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي Crosstabulation					
			توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي		
			ثانوي	جامعي	Total
Q3	نعم	Count	11	20	31
		% of Total	27,5%	50,0%	77,5%
	لا	Count	3	2	5
		% of Total	7,5%	5,0%	12,5%
	لا أعلم	Count	4	0	4
		% of Total	10,0%	0,0%	10,0%
Total		Count	18	22	40
		% of Total	45,0%	55,0%	100,0%

4-هل تسهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال؟

Q4 * توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية Crosstabulation						
			توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية			
			أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 10 سنوات فما فوق	Total
Q4	نعم	Count	4	15	10	29
		% of Total	10,0%	37,5%	25,0%	72,5%
	لا	Count	0	1	1	2
		% of Total	0,0%	2,5%	2,5%	5,0%
	في بعض الحالات	Count	1	2	6	9
		% of Total	2,5%	5,0%	15,0%	22,5%
Total		Count	5	18	17	40
		% of Total	12,5%	45,0%	42,5%	100,0%

5-هل تعتقد أن تطبيق الهناء قد زاد من قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل؟

* Q5توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنسCrosstabulation					
			توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس		
			ذكر	انثى	Total
Q5	نعم	Count	19	10	29
		% of Total	47,5%	25,0%	72,5%
	لا	Count	2	0	2
		% of Total	5,0%	0,0%	5,0%
	في بعض الحالات	Count	6	3	9
		% of Total	15,0%	7,5%	22,5%
Total		Count	27	13	40
		% of Total	67,5%	32,5%	100,0%

6-هل تلاحظ تحسنا في تفاعل المواطنين مع الخدمات الإلكترونية المقدمة؟

Q6توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير السن * Crosstabulation							
			توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير السن				Total
			من 18 إلى 30 سنة	من 31 إلى 40 سنة	من 41 إلى 50 سنة	أكثر من 51 سنة	
Q6	نعم	Count	2	17	5	5	29
		% of Total	5,0%	42,5%	12,5%	12,5%	72,5%
	لا	Count	1	0	1	2	4
		% of Total	2,5%	0,0%	2,5%	5,0%	10,0%
	لا أعلم	Count	2	3	1	1	7
		% of Total	5,0%	7,5%	2,5%	2,5%	17,5%
Total		Count	5	20	7	8	40
		% of Total	12,5%	50,0%	17,5%	20,0%	100,0%

7-هل تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها؟

Q7 * توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي Crosstabulation					
			توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي		Total
			ثانوي	جامعي	
Q7	نعم	Count	13	22	35
		% of Total	32,5%	55,0%	87,5%
	لا	Count	1	0	1
		% of Total	2,5%	0,0%	2,5%
	في بعض الحالات	Count	4	0	4
		% of Total	10,0%	0,0%	10,0%
Total		Count	18	22	40
		% of Total	45,0%	55,0%	100,0%

8-هل تعمل إدارة المؤسسة على تحويل محتوى الأصول الورقية الموجودة ضمن الأرشيف التقليدي إلى محتوى رقمي مخزن في الحواسيب؟

* Q8توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنيةCrosstabulation						
			توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية			
			أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 10 سنوات فما فوق	Total
Q8	نعم	Count	5	15	11	31
		% of Total	12,5%	37,5%	27,5%	77,5%
	لا	Count	0	1	2	3
		% of Total	0,0%	2,5%	5,0%	7,5%
	في بعض الحالات	Count	0	2	4	6
		% of Total	0,0%	5,0%	10,0%	15,0%
Total		Count	5	18	17	40
		% of Total	12,5%	45,0%	42,5%	100,0%

المحور الثالث: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمات

9-هل لاحظت تحسنا في كفاءة استخدام الموارد المادية والبشرية في تقديم الخدمات بفضل تقليل استخدام الورق؟

* Q9توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنسCrosstabulation					
			توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس		
			ذكر	انثى	Total
Q9	نعم	Count	24	11	35
		% of Total	60,0%	27,5%	87,5%
	لا	Count	2	1	3
		% of Total	5,0%	2,5%	7,5%
	في بعض الحالات	Count	1	1	2
		% of Total	2,5%	2,5%	5,0%
Total		Count	27	13	40
		% of Total	67,5%	32,5%	100,0%

10-هل لاحظت تحسنا في توفر الخدمات وسهولة الوصول إليها بفضل التقنيات الرقمية التي تعتمدها المؤسسة؟

Q10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	32	80,0	80,0	80,0
	لا	5	12,5	12,5	92,5
	في بعض الحالات	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

11- هل لاحظت زيادة في تفاعل المستفيدين مع الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر منصات التواصل الاجتماعي للمؤسسة؟

* Q11توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسيCrosstabulation					
			توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي		Total
			ثانوي	جامعي	
Q11	نعم	Count	15	17	32
		% of Total	37,5%	42,5%	80,0%
	لا	Count	1	0	1
		% of Total	2,5%	0,0%	2,5%
	في بعض الحالات	Count	2	5	7
		% of Total	5,0%	12,5%	17,5%
Total		Count	18	22	40
		% of Total	45,0%	55,0%	100,0%

12-هل تعتقد أن تواصل المواطنين مع المؤسسة عبر صفحة الفيسبوك قد زادت من قدرتك على تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل؟

Q12 * توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية Crosstabulation						
			توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية			
			أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 10 سنوات فما فوق	Total
Q12	نعم	Count	4	5	7	16
		% of Total	10,0%	12,5%	17,5%	40,0%
	لا	Count	0	1	3	4
		% of Total	0,0%	2,5%	7,5%	10,0%
	لا أعلم	Count	1	12	7	20
		% of Total	2,5%	30,0%	17,5%	50,0%
Total		Count	5	18	17	40
		% of Total	12,5%	45,0%	42,5%	100,0%

13-هل تعتقد أن البوابة الإلكترونية للمؤسسة قد زادت من دقة وتحديث المعلومات المتاحة للمستفيدين؟

* Q13توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنسCrosstabulation					
			توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس		Total
			ذكر	انثى	
Q13	نعم	Count	15	7	22
		% of Total	37,5%	17,5%	55,0%
	لا	Count	2	0	2
		% of Total	5,0%	0,0%	5,0%
	في بعض الحالات	Count	10	6	16
		% of Total	25,0%	15,0%	40,0%
Total		Count	27	13	40
		% of Total	67,5%	32,5%	100,0%

14-هل يتم الرد على استفسارات المواطنين الإلكترونية في وقت قصير؟

Q14					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	23	57,5	57,5	57,5
	لا	7	17,5	17,5	75,0
	في بعض الحالات	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

15-هل تلاحظ تحسنا في سهولة التواصل والتنسيق بين الأقسام المختلفة في المؤسسة بفضل البريد الالكتروني والدردشة الحية؟

* Q15توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسيCrosstabulation					
			توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي		Total
			ثانوي	جامعي	
Q15	نعم	Count	13	16	29
		% of Total	32,5%	40,0%	72,5%
	لا	Count	3	4	7
		% of Total	7,5%	10,0%	17,5%
	لا أعلم	Count	2	2	4
		% of Total	5,0%	5,0%	10,0%
Total		Count	18	22	40
		% of Total	45,0%	55,0%	100,0%

المحور الرابع:

المعوقات التي تحول دون نجاح الإدارة الإلكترونية

16-ما هي أبرز التحديات التي واجهتها في تنفيذ العمليات الإدارية بعد اعتماد التطبيقات الالكترونية؟

Q16					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	قلة التدريب والتوجيه	21	52,5	52,5	52,5
	صعوبة التكيف مع التغيير	3	7,5	7,5	60,0
	قضايا تقنية	14	35,0	35,0	95,0
	غير ذلك	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

17-هل تواجه صعوبة في التعامل مع الأنظمة والبرامج الإلكترونية المستخدمة في العمل؟

Q17 * توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس Crosstabulation					
			توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس		Total
			ذكر	انثى	
Q17	نعم	Count	3	1	4
		% of Total	7,5%	2,5%	10,0%
	لا	Count	8	9	17
		% of Total	20,0%	22,5%	42,5%
	في بعض الحالات	Count	16	3	19
		% of Total	40,0%	7,5%	47,5%
Total		Count	27	13	40
		% of Total	67,5%	32,5%	100,0%

18-هل تعتقد أن نقص المهارات التقنية لدى الموظفين يعد عائقا أمام نجاح التحول الرقمي؟

* Q18توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسيCrosstabulation					
			توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي		Total
			ثانوي	جامعي	
Q18	نعم	Count	4	5	9
		% of Total	10,0%	12,5%	22,5%
	لا	Count	7	2	9
		% of Total	17,5%	5,0%	22,5%
	في بعض الحالات	Count	7	15	22
		% of Total	17,5%	37,5%	55,0%
Total		Count	18	22	40
		% of Total	45,0%	55,0%	100,0%

19-هل تواجه تحديات في تأمين البيانات وحمايتها من التهديدات الإلكترونية؟

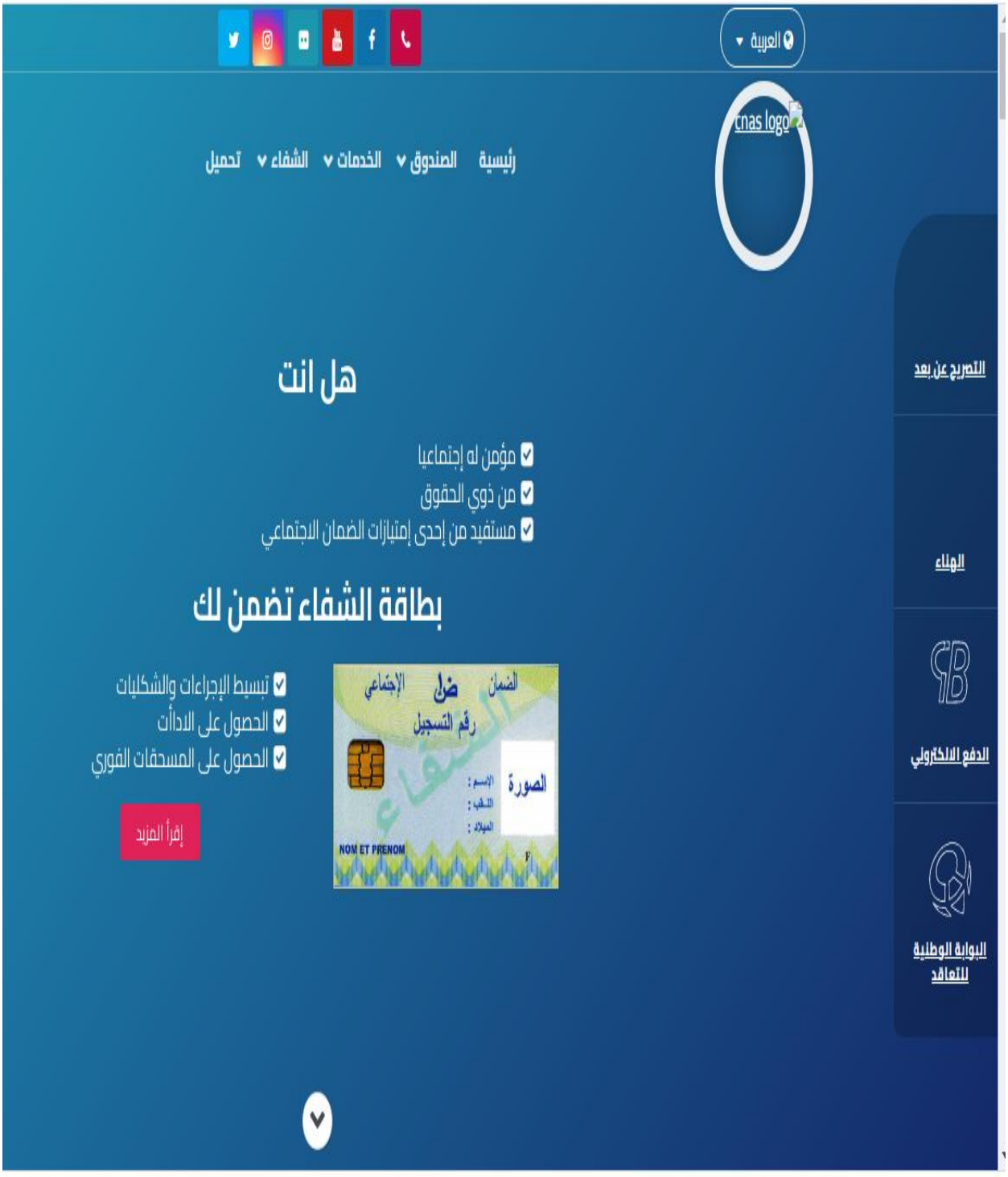
Q19 * توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية Crosstabulation						
			توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية			
			أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 10 سنوات فما فوق	Total
Q19	نعم	Count	0	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,0%	2,5%	2,5%
	لا	Count	4	15	11	30
		% of Total	10,0%	37,5%	27,5%	75,0%
	في بعض الحالات	Count	1	3	5	9
		% of Total	2,5%	7,5%	12,5%	22,5%
Total		Count	5	18	17	40
		% of Total	12,5%	45,0%	42,5%	100,0%

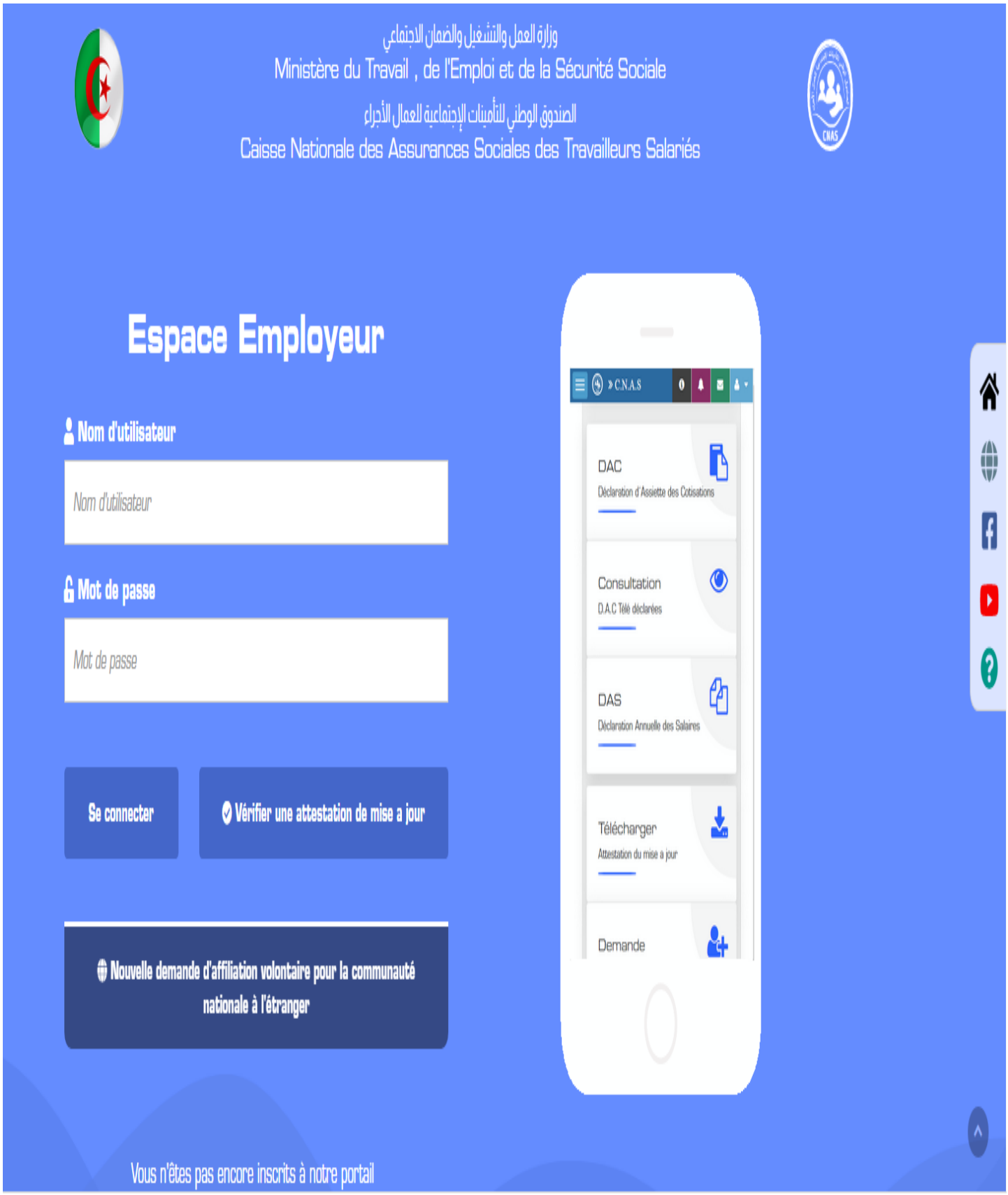
20-هل تعتقد أن وجود بيئة ثقافية تقليدية يشكل عائقا أمام نجاح الخدمات الإلكترونية؟

Q20 * توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس Crosstabulation					
			توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس		Total
			ذكر	انثى	
Q20	نعم	Count	8	4	12
		% of Total	20,0%	10,0%	30,0%
	لا	Count	5	4	9
		% of Total	12,5%	10,0%	22,5%
	لا أعلم	Count	14	5	19
		% of Total	35,0%	12,5%	47,5%
Total		Count	27	13	40
		% of Total	67,5%	32,5%	100,0%

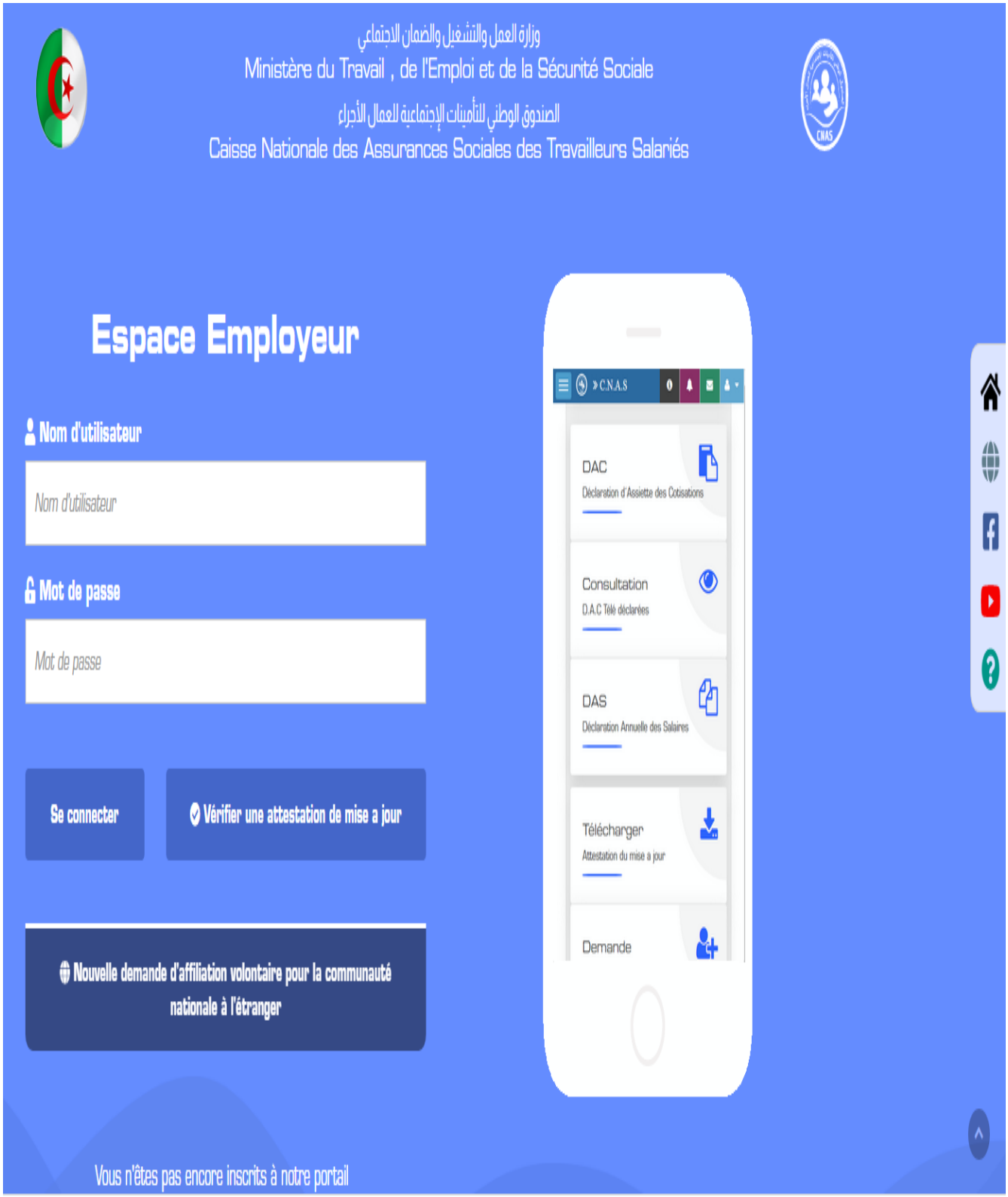
21-هل هناك عوائق قانونية أو تشريعية تحول دون زيادة فعالية تنفيذ التوجه الرقمي في تقديم الخدمات؟

Q21 * توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي Crosstabulation					
			توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي		
			ثانوي	جامعي	Total
Q21	نعم	Count	1	2	3
		% of Total	2,5%	5,0%	7,5%
	لا	Count	15	18	33
		% of Total	37,5%	45,0%	82,5%
	لا أعلم	Count	2	2	4
		% of Total	5,0%	5,0%	10,0%
Total		Count	18	22	40
		% of Total	45,0%	55,0%	100,0%


العربية
cnas logo
رئيسية
الصندوق
الخدمات
الشفاء
تحميل
التصريح عن بعد
الهناء
الدفع الالكتروني
البوابة الوطنية للتعاقد
هل انت
مؤمن له إجتماعيا
من ذوي الحقوق
مستفيد من إحدى إمتيازات الضمان الاجتماعي
بطاقة الشفاء تضمن لك
تبسيط الإجراءات والشكليات
الحصول على الادأت
الحصول على المستحقات الفوري
إقرأ المزيد
الضمان الإجتماعي
رقم التسجيل
الصورة
NOM ET PRENOM


وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي
Ministère du Travail , de l'Emploi et de la Sécurité Sociale
الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء
Caisse Nationale des Assurances Sociales des Travailleurs Salariés
Espace Employeur
Nom d'utilisateur
Nom d'utilisateur
Mot de passe
Mot de passe
Se connecter
Vérifier une attestation de mise a jour
Nouvelle demande d'affiliation volontaire pour la communauté nationale à l'étranger
Vous n'êtes pas encore inscrits à notre portail
CNAS
DAC
Déclaration d'Assiette des Cotisations
Consultation
D.A.C Télé déclarées
DAS
Déclaration Annuelle des Salaires
Télécharger
Attestation de mise à jour
Demande


عربي
تواصل معنا
تحقق من شهادة الانتساب
خدماتنا
الرئيسية
فضاء الهناء.
رقم الضمان الاجتماعي
كلمة المرور
910dz
حروف التحقق CAPTCHA
تسجيل الدخول
هل نسيت كلمة المرور ؟
تسجيل
تحقق من شهادة الانتساب
تنزيل تطبيق الهناء على الجوال


وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي
Ministère du Travail , de l'Emploi et de la Sécurité Sociale
الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء
Caisse Nationale des Assurances Sociales des Travailleurs Salariés
Espace Employeur
Nom d'utilisateur
Nom d'utilisateur
Mot de passe
Mot de passe
Se connecter
Vérifier une attestation de mise a jour
Nouvelle demande d'affiliation volontaire pour la communauté nationale à l'étranger
Vous n'êtes pas encore inscrits à notre portail
» C.N.A.S
DAC
Déclaration d'Assiette des Cotisations
Consultation
D.A.C Télé déclarées
DAS
Déclaration Annuelle des Salaires
Télécharger
Attestation du mise à jour
Demande


Ministère du Travail de l'Emploi et de la Sécurité Sociale
CNAS
Accueil
Services
Convention
Contact
CAISSE NATIONALE DES ASSURANCES SOCIALES
PORTAIL
des professionnels de santé
Conventionnement ?
Plus ›
Cardio-vasculaire
Transport-sanitaire
Hémodialyse
Accouchement

قوانين وأوامر

قانون رقم 83 ـ 11 مؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 يتعلق بالتأمينات الاجتماعية.

ان رئيس الجمهورية،

ـ بناء على الميثاق الوطني، ولاسيما الباب السادس ـ خامسا ـ 7 منه،

ـ وبناء على الدستور، لاسيما المواد 151 و 154 و 155 منه،

ـ وبمقتضى القانون رقم 78 ـ 12 المؤرخ في أول رمضان عام 1398 الموافق 5 غشت سنة 1978 المتضمن القانون الاساسي العام للعامل، ولاسيما المواد 1 و 9 و 129 و 143 و 146 ومن 187 الى 198 و 212 و 216،

ـ وبمقتضى الامر رقم 74 ـ 8 المؤرخ في 6 محرم عام 1394 الموافق 30 يناير سنة 1974 والمتعلق بوضاية هيئات الضمان الاجتماعي،

ـ و بناء على ما أقره المجلس الشعبي الوطني،

يصدر القانون التالي نصه :

أحكام تمهيدية

المادة الاولى : يهدف هذا القانون الى انشاء نظام وحيد للتأمينات الاجتماعية.

المادة 2 : تغطي التأمينات الاجتماعية المخاطر التالية :

ـ المرض،
ـ الولادة،
ـ العجز،
ـ الوفاة،

الباب الاول
المستفيدون

المادة 3 : يستفيد من أحكام هذا القانون، كل العمال سواء أكانوا أجراء أم ملحقين بالاجراء أيا كان قطاع النشاط الذي ينتمون اليه، والنظام الذي كان يسري عليهم قبل تاريخ دخول هذا القانون حيز التطبيق.

تطبق أحكام هذه المادة بموجب مرسوم.

المادة 4 : يستفيد من الاداءات العينية، الاشخاص الطبيعيون غير الاجراء الذين يمارسون بالفعل لحسابهم الخاص نشاطا حرا صناعيا أو تجاريا أو حرفيا أو فلاحيا أو اى نشاط آخر مماثل وفقا للشروط المحددة فى التنظيم المعمول به.

كما يستفيد الاشخاص المذكورين أعلاه من الاداءات التقديم المتمثلة فى منحة الوفاة والعجز.

وتحدد قائمة المستفيدين وكذا الشروط الخاصة لتطبيق هذه المادة بموجب مرسوم.

المادة 5 : يستفيد من الاداءات العينية :

أ) المجاهدون وكذا المستفيدون من المعاشات بموجب التشريع الخاص بالمجاهدين ومعطوبى حرب التحرير الوطنى عندما لا يمارسون أى نشاط مهنى.

ب) الاشخاص المعوقون بدنيا أو عقليا الذين لا يمارسون اى نشاط مهنى.

ج) الطلبة.

المادة 6 : ينطوى وجوبا تحت التأمينات الاجتماعية الاشخاص الذين يشتغلون فى التراب الوطنى أيا كانت جنسيتهم سواء أكانوا يعملون بأية صفة من الصفات وحيثما كان لصالح فرد أو جماعة من أصحاب العمل، ومهما كان مبلغ أو طبيعة أجرهم وشكل وطبيعة أو صلاحية عقد عملهم أو علاقتهم فيه.

وتطبق أحكام هذه المادة بموجب مرسوم.

الباب الثانى

الاداءات

الفصل الاول

التأمين على المرض

المادة 7 : تشمل أداءات التأمين على المرض :

1) الاداءات العينية :

التكفل بمصاريف العناية الطبية والوقائية والعلاجية لصالح المؤمن له وذوى حقوقه.

2) الاداءات النقدية :

منح تعويضة يومية للعامل الذى يضطره المرض الى الانقطاع مؤقتا عن عمله.

القسم الاول

الاداءات العينية

المادة 8 : تشمل الاداءات العينية للتأمين على المرض المصاريف التالية :

- العلاج،
- الجراحة،
- الادوية،
- الاقامة بالمستشفى،
- الفحوص البيولوجية والكهروديوغرافية، والمجوافية، والنظيرية،
- علاج الاسنان واستخلافها الاصطناعى،
- النظارات الطبية،
- المعالجات بالمياه المعدنية والمتخصصة،
- الاجهزة والاعضاء الاصطناعية،
- الجبارة الفكية والوجهية،
- اعادة التدريب الوظيفى للاعضاء،
- اعادة التأهيل المهنى،
- النقل بسيارة الاسعاف أو غيرها من وسائل النقل عندما تستلزم حالة المريض ذلك،

ويمكن اتمام قائمة المصاريف الواردة فى هذه المادة بموجب مرسوم.

المادة 9 : تكفل مصاريف تنقل المؤمن له أو ذوى حقوقه او مرافقه اذا ما اقتضى الامر ذلك حسب الشروط المحددة بموجب التنظيم فى حالة استدعاء من المراقبة الطبية لهيئة الضمان الاجتماعى او طبيب خبير أو عندما يجب تقديم لعلاج فى مؤسسة صحية غير التى توجد فى مقر اقامته.

المادة 10 : لا يجوز تقديم الاداءات الا اذا وصفت العلاجات من طرف طبيب أو شخص مؤهل لهذا الغرض بموجب التنظيم.

المادة 11 : لا تشمل مصاريف الاسنان الاصطناعية سوى الاجهزة الوظيفية أو العلاجية أو تلك الضرورية لممارسة بعض المهن.

وتحدد هذه المهن عن طريق التنظيم.

المادة 12 : تقدم الاداءات المنصوص عليها فى المادة 8 أعلاه، دون تقييد للمدة اذا استوفى المؤمن له، عند تاريخ العلاجات، الشروط المخولة للحقوق.

المادة 13 : يجب ارسال الملف الطبى أو تقديمه الى هيئة الضمان الاجتماعى فى ظرف الاشهر الثلاثة التالية للاجراء الطبى الاول ما لم يتعلق الامر بعلاج طبى مستمر، وفى هذه الحالة يجب تقديم الملف فى ظرف ثلاثة أشهر بعد انتهاء هذا العلاج.

يترتب عن عدم استيفاء الاجراءات المنصوص عليها فى الفقرة السابقة سقوط الحق فى الاداءات بالنسبة للفترة التى منعت خلالها هيئة الضمان الاجتماعى من ممارسة مراقبتها وذلك ما لم يثبت المستفيد حدوث أسباب قاهرة.

القسم الثانى
الاداءات النقدية

المادة 14 : للعامل الذى يمنعه عجز بدنى أو عقلى مثبت طبيا عن مواصلة عمله أو استئنافه، الحق فى تعويضة يومية تقدر كمايلى :

- من اليوم الاول الى اليوم 15 الموالى لتوقفه عن العمل 50 ٪ من أجر المنصب اليومى الصافى.
- اعتبارا من اليوم 16 الموالى لتوقفه عن العمل 100 ٪ من الاجر المذكور أعلاه.

فى حالة المرض الطويل المدى أو الدخول الى المستشفى تطبق نسبة 100 ٪ اعتبارا من اليوم الاول من توقفه عن العمل.

المادة 15 : تستحق التعويضة اليومية عن كل يوم عمل أو راحة، على ألا تتجاوز قدر واحد من ثلاثين من أجر المنصب الشهرى، المتقاضى، وهو ما يؤخذ أساسا لحساب أداءات التأمينات الاجتماعية.

المادة 16 : تدفع التعويضات المشار اليها فى المادة 15 أعلاه، طوال مدة فترة أقصاها ثلاث (3) سنوات محسوبة، وفقا للشروط التالية :

1) اذا تعلق الامر بعلل طويلة الامد، يجوز دفع التعويضة اليومية طوال فترة مدتها ثلاث (3) سنوات ومحسوبة من تاريخ الى تاريخ عن كل علة.

وفى حالة توقف يتبعه استئناف للعمل يتاح أجل جديد مدته ثلاث (3) سنوات على أن تمر على هذا الاستئناف سنة على الاقل.

2) اذا تعلق الامر بعلل من غير العلل الطويلة الامد تدفع التعويضة اليومية، على نحو يضمن طوال فترة ما مدتها سنتان متتاليتان، يتقاضى فيها العامل ثلاثمائة تعويضة يومية على الاكثر وذلك على علة أو عدة علل.

المادة 17 : تترك التعويضة اليومية جارية كلية أو جزئية، طوال فترة تحدد مدتها هيئة الضمان الاجتماعى.

اذا أقر بأن استئناف العمل والعمل المؤدى كفيلان بالمساعدة على تحسين الحالة الصحية للعامل.

اذا اقتضت حالة العامل اعادة تدريبه وظيفيا واعادة تأهيله مهنيا بحيث يتأتى له شغل منصب مناسب لحالته.

على ألا تتعدى هذه الفترة بسنة كاملة الاجل المقدر بثلاث سنوات المنصوص عليها فى المادة 16 أعلاه، وذلك فى حدود الاجر المتقاضى سابقا.

المادة 18 : يجب أن تشعر هيئة الضمان الاجتماعى فى ظرف أجل يحدد عن طريق التنظيم

بكل مرض يعتبر العامل من شأنه أن يخول له الحق في تعويضة يومية، الا اذا حالت أسباب قاهرة دون ذلك.

ويمكن أن تترتب عن عدم مراعاة هذا الاجراء عقوبات قد تؤدي الى سقوط الحق في التعويضات اليومية بالنسبة للمدة التي منعت أثناءها هيئة الضمان الاجتماعي من اجراء المراقبة بسبب عدم التصريح.

المادة 19 : اذا تعلق الامر بعلة طويلة الامد أو بعلة ينجر عنها انقطاع عن العمل أو تستلزم معالجات متواصلة طوال فترة تتجاوز ستة (6) أشهر، يجب على هيئة الضمان الاجتماعي أن تعمل دوريا على أن يجرى فحص طبي على المستفيد لكي يحدد بالتعاون مع الطبيب المعالج، العلاج الذي يتعين على المعني بالامر تلقينه اذا كانت العلاجات تؤدى بدون انقطاع.

ان مواصلة تقديم الاداءات للمستفيد مرهونة بالتزامه :

1) بالخضوع للفحوص والكشوف الطبية التي تستلزمها حالته تحت مراقبة هيئة الضمان الاجتماعي.

2) بالخضوع للمعالجات وكل أنواع التدابير التي تقررها له هيئة الضمان الاجتماعي بالتعاون مع الطبيب المعالج.

3) الامتناع عن كل نشاط غير مرخص به.

في حالة عدم مراعاة الالتزامات المبينة أعلاه، يجوز لهيئة الضمان الاجتماعي أن توقف تقديم الاداءات أو التقليل منها أو منعها.

المادة 20 : تحدد قائمة العلل الطويلة الامد عن طريق التنظيم.

المادة 21 : يعاد النظر في قيمة التعويضات اليومية حسب تطور أجر منصب العمل.

المادة 22 : لا يمكن أن يكون مبلغ التعويضة اليومية بنسبة 100 ٪ أدنى من 8 أضعاف المبلغ الصافي لمعدل الساعات للاجر الوطني الادنى المضمون.

الفصل الثاني
التأمين على الولادة

المادة 23 : تشمل أداءات التأمين على الولادة :

1) **الاداءات العينية :**

كفالة المصاريف المترتبة عن العمل والوضع وتبعاته.

2) **الاداءات النقدية :**

دفع تعويضة يومية للمرأة العاملة التي تضطر بسبب الولادة الى الانقطاع عن

المادة 24 : لا يجوز منح أداءات التأمين على الولادة مالم يتم الوضع على يد طبيب أو مساعد طبي مؤهل، ما عدا ما خالف ذلك لاسباب قاهرة.

المادة 25 : تقدم أداءات التأمين على الولادة اذا تعلق الامر بوضع عسير أو بتعقيدات الوضع المرضي.

القسم الرابع
الاداءات العينية

المادة 26 : تعوض المصاريف المتعلقة بالتأمين على الولادة وفقا للشروط التالية :

1) تعوض المصاريف الطبية والصيدلية على أساس 100 ٪ من التعريفات المحددة عن طريق التنظيم.

2) تعوض مصاريف اقامة الام والمولود في المستشفى على نفس الاساس لمدة اقصاها ثمانية أيام.

المادة 27 : تحدد الشروط التي تجرى وفقها الفحوص قبل الوضع وبعده وكذا المراقبة التي قد تجريها هيئة الضمان الاجتماعي قبل الولادة وبعدها، عن طريق التنظيم.

القسم الثاني
الاداءات النقدية

المادة 28 : للمرأة العاملة التي تضطر الى الانقطاع عن عملها بسبب الولادة الحق في تعويضة يومية تساوي 100 ٪ من الاجر اليومي التي تتقاضاه في منصبها.

المادة 29 : تستحق التعويضة اليومية عن الفترة التي انقطعت المرأة العاملة أثناءها عن عملها، وذلك لمدة أربعة عشر أسبوعا متتالية.

يجب على العاملة أن تنقطع وجوبا عن العمل لفترة معينة قبل التاريخ المحتمل للوضع، بناء على شهادة طبية، على ألا تقل هذه المدة عن أسبوع.

المادة 30 : تطبق أحكام المادة 22 أعلاه، على التعويضة اليومية للتأمين على الولادة.

الفصل الثالث
التأمين على العجز

المادة 31 : يستهدف التأمين على العجز، منح معاش للمؤمن له الذي يضطره العجز الى الانقطاع عن عمله.

القسم الاول
قياس مدى العجز وتقديره

المادة 32 : يكون للمؤمن له الحق في معاش العجز عندما يكون مصابا بعجز ذهب بنصف قدرته على العمل أو الكسب على الاقل.

المادة 33 : يقدر مدى العجز باعتبار ما بقي من قدرة المؤمن له على العمل وحالته العامة وعمره وقواه البدنية والعقلية وكذا مؤهلاته وتكوينه المهني.

المادة 34 : لا يقبل طلب معاش العجز الا اذا كان عمر المؤمن له أقل من السن التي تخول له الحق في التقاعد.

غير أنه لا يعتد بشرط السن في حق المؤمن الذي لا يستوفي شروط مدة العمل للاستفادة من معاش التقاعد.

المادة 35 : عند انقضاء المدة التي قدمت خلالها، الاداءات النقدية للتأمين على المرض تتولى هيئة الضمان الاجتماعي تلقائيا النظر في الحقوق من باب التأمين على العجز دون انتظار الطلب من المعني بالامر.

القسم الثاني
مبلغ المعاش

المادة 36 : يصنف العجزة من حيث تحضير مبلغ المعاش الى ثلاثة أصناف :

- الصنف الاول : العجزة الذين مازالوا قادرين على ممارسة نشاط مأجور،
- الصنف الثاني : العجزة الذين يتعذر عليهم اطلاقا القيام بأي نشاط مأجور،
- الصنف الثالث : العجزة الذين يتعذر عليهم اطلاقا القيام بأي نشاط مأجور ويحتاجون الى مساعدة من غيرهم.

المادة 37 : يساوي المبلغ السنوي للمعاش المدفوع للعجزة من الصنف الاول 60 ٪ من الاجر السنوي المتوسط للمنصب الذي يحسب بالرجوع الى :

- اما الى آخر أجر سنوي تم تقاضيه،
- واما الى الاجر السنوي المتوسط للثلاث سنوات حيث بلغ أجر المعني بالامر أقصاه خلال حياته المهنية، اذا كان هذا الاجر هو أحسن مواتاة له.

وعندما لا تتم للمعني بالامر ثلاث سنوات من التأمين، يحسب المعاش حسب الاجر السنوي المتوسط المناسب لفترات العمل التي أداها.

المادة 38 : يساوي المبلغ السنوي لمعاش العجزة من الصنف الثاني 80 ٪ من الاجر المحدد في المادة السابقة.

المادة 39 : يساوي المبلغ السنوي لمعاش العجزة من الصنف الثالث 80 ٪ من الاجر المحدد في المادة 37 أعلاه، ويضاعف بنسبة 40 ٪ دون أن تقل الزيادة عن قدر أدنى يحدد عن طريق التنظيم.

المادة 40 : يستفيد كل من زوج صاحب معاش عجز توفي وأولاده وأصوله من معاش عجز منقول اليهم.

وتطبق على ذوي الحقوق المذكورين في الفقرة أعلاه الاحكام المتعلقة بمعاشات ذوي الحقوق في مجال التقاعد.

المادة 41 : لا يجوز أن يقل المبلغ السنوي لمعاش العجز عن قدر أدنى قيمته 2300 مرة معدل الساعات للاجر الوطني الادنى المضمون.

المادة 42 : تراجع معاشات العجز حسب تطور النقطة الاستدلالية المعتمدة كأساس لحساب الاجر الاساسي للعمال.

المادة 43 : تدفع معاشات العجز والمعاشات المتفرعة شهريا وعند حلول اجل الاستحقاق.

القسم الثالث
مراجعة المعاش

المادة 44 : يمنح معاش العجز بصفة مؤقتة، ويمكن ان يراجع اثر حدوث تغيير في حالة العجز ويلغى اذا ما ثبت بأن نسبة قدرة المستفيد على العمل تفوق 50 ٪.

المادة 45 : تلغى مستحقات معاش العجز المدفوع للمستفيدين المذكورين في المادتين 38 و 39 أعلاه، عند انقضاء شهر الاستحقاق الذي مارس خلالها المستفيدون نشاطا مأجورا.

المادة 46 : يستبدل معاش العجز عند بلوغ سن التقاعد، بمعاش تقاعد يعادل مبلغه معاش العجز على الاقل وتضاف اليه عند الاقتضاء الزيادة عن الزوج المكفول.

الفصل الرابع
التأمين على الوفاة

المادة 47 : يستهدف التأمين على الوفاة افادة ذوي حقوق المؤمن له المتوفي، المعرفين في المادة 67 أدناه، من منحة الوفاة.

المادة 48 : يقدر مبلغ منحة الوفاة باثنى عشرة مرة مبلغ آخر أجر شهري في المنصب.

لا يجوز في أي حال من الاحوال أن يقل هذا المبلغ اثنى عشرة مرة قيمة المبلغ الشهري للاجر الوطني الادنى المضمون.

تدفع منحة الوفاة دفعة واحدة.

المادة 49 : تدفع منحة الوفاة لذوي حقوق الهالك.

المادة 50 : في حالة تعدد ذوي الحقوق تتوزع منحة الوفاة بينهم بأقساط متساوية.

المادة 51 : يستفيد ذوو حقوق صاحب معاش عجز او تقاعد او ريع من حادث عمل كما جاء تعريفهم في المادة 67 أدناه، وفقا للشروط المنصوص عليها في المادتين 49 و 50 أعلاه من منحة وفاة يساوي مبلغها قيمة المبلغ السنوي لمعاش العجز أو معاش التقاعد أو ريع حادث عمل، على الا يقل هذا المبلغ عن القيمة الدنيا المنصوص عليها في المادة 41 من هذا القانون.

الفصل الخامس
احكام مشتركة

القسم الاول
الشروط المخولة للحق في الاداءات

المادة 52 : يجب على المؤمن له، لكي يخول له الحق في الاداءات العينية وفي التعويضات اليومية للتأمين على المرض خلال الستة أشهر الاولى، ان يكون قد عمل :

- اما تسعة أيام او ستين ساعة على الاقل أثناء الثلاثة أشهر التي سبقت تاريخ تقديم الملاجات التي يطلب تعويض نفقاتها،
- اما ستة وثلاثين يوما أو أربعين ومائتين ساعة أثناء الاثنتي عشر شهرا التي سبقت تاريخ تقديم الملاجات التي يطلب تعويض نفقاتها.

المادة 53 : ينشأ الحق في منحة الوفاة لذوي حقوق العامل ابتداء من اليوم الاول من مباشرة عمله الفعلي.

المادة 54 : يجب على المؤمن له لكي يؤول له الحق في أداءات التأمين على الولادة وليتمكنه في اطار المادة 26 أعلاه أن يكون قد عمل :

ـ اما تسعة أيام أو ستين ساعة على الاقل أثناء الثلاثة أشهر التي سبقت تاريخ الاداءات العينية المطلوب تعويضها،

ـ اما ستة وثلاثين يوما أو أربعين ومائتي ساعة على الاقل أثناء الاثنتي عشر شهرا التي سبقت تاريخ الاداءات العينية المطلوب تعويضها.

المادة 55 : يجب على المؤمن لها لكي يؤول لها الحق في الاداءات النقدية للتأمين على الولادة في اطار المادة 28 أعلاه أن تكون قد عملت :

ـ اما تسعة أيام أو ستين ساعة على الاقل أثناء الثلاثة أشهر التي سبقت تاريخ المعاينة الطبية الاولى للحمل،

ـ اما ستة وثلاثين يوما أو أربعين ومائتي ساعة على الاقل أثناء الاثنتي عشر شهرا التي سبقت المعاينة الطبية الاولى للحمل.

المادة 56 : يجب على المؤمن له لكي يؤول له الحق في التعويضات اليومية للتأمين على المرض فيما بعد الشهر السادس وكذا معاش العجز، أن يكون قد عمل :

ـ اما ستة وثلاثين يوما أو أربعين ومائتي ساعة على الاقل أثناء الاثنتي عشر شهرا التي سبقت الانقطاع عن العمل وثبوت العجز،

ـ اما ثمانية ومائة يوما أو عشرين وسبعمائة ساعة على الاقل أثناء الثلاث سنوات التي سبقت الانقطاع عن العمل أو ثبوت العجز.

المادة 57 : لا تطبق الشروط المحددة في المادة 56 أعلاه، على المؤمن له في حالة مرض أو عجز ناتج عن اصابته بحادث.

المادة 58 : تعد بمثابة ثماني ساعات من العمل المأجور لتقدير الحق في الاداءات :

1) كل يوم تقاضى فيه المؤمن له التعويضات اليومية للتأمين على المرض والولادة وحوادث العمل والامراض المهنية،

2) كل يوم انقطع فيه عن العمل بسبب مرض عندما يكون المؤمن له قد استنفد حقوقه في التعويض كما جاء تعريفها في المادة 15 أعلاه، شريطة أن تقر هيئة الضمان الاجتماعي عدم قدرته البدنية على مواصلة عمله أو استئنافه،

3) كل يوم من أيام العطلة القانونية المدفوعة الاجر.

4) كل يوم قضى في أداء التزامات الخدمة الوطنية أو في حالة التعبئة العامة.

القسم الثاني
أحكام متعلقة بالعلاجات الصحية

المادة 59 : 1) مع مراعاة أحكام المادة 61 أدناه وفي القطاعات غير الهياكل الصحية العمومية، يدفع مبلغ المصاريف المنصوص عليها في المادتين 8 و 26 من هذا القانون من طرف المؤمن له وتسددها له هيئة الضمان الاجتماعي، على أساس نسبة 80 ٪ من التعريفات المحددة عن طريق التنظيم.

2) تطبق أيضا هذه النسبة على الاستجمام، والحمامات والاستجمامات المتخصصة مهما كانت طبيعة المؤسسة التي يتم فيها الاستجمام.

3) يتم تسديد المنتوجات الصيدلية القابلة للتسديد على أساس نسبة أقصاها 80 ٪، تحدد قائمة المنتوجات القابلة للتسديد وكذا نسب التسديد المماثلة عن طريق التنظيم.

وفي انتظار صدور النصوص المشار اليها في الفقرة السابقة يتم التسديد بنسبة 80 ٪.

4) تحول نسب التسديد المنصوص عليها في الفقرتين 1 و 3 الى 100 ٪ في بعض الحالات باعتبار على الخصوص أما نوعية، أو أهمية، أو مدة العلاج المطلوب واما صفة صاحب المعاش أو الريع للضمان الاجتماعي.

5) تحدد كيفيات تطبيق هذه المادة عن طريق التنظيم.

المادة 60 : يستفيد من نظام الدفع من قبل الغير، كل المؤمنين لهم اجتماعيا وذوى حقوقهم الذين يقصدون الاطباء ومؤدو الخدمات شبه الطبية والمؤسسات الصحية الخاصة والصيدليات الخاصة أو العمومية الذين تربطهم اتفاقيات مع هيئات الضمان الاجتماعى.

ويجب على الصيدليات العمومية أن تبرم اتفاقيات مع هيئات الضمان الاجتماعى.

وتحدد اتفاقيات نموذجية عن طريق التنظيم لكى تتقيد بأحكامها الاتفاقيات المنصوص عليها فى هذه المادة.

المادة 61 : تتم الكشوف فى عيادة الطبيب الا اذا تعذر على المؤمن له التنقل بسبب حالته الصحية.

المادة 62 : تحدد القائمة العامة للاعمال المهنية عن طريق التنظيم.

المادة 63 : تحدد شروط اثبات العجز عن العمل عن طريق التنظيم.

المادة 64 : يمكن لهيئات الضمان الاجتماعى أن تقرر مع تحملها المصاريف اجراء فحوص طبية على المؤمنين لهم بواسطة طبيب.

كما يمكن لها أن تجرى مراقبة على المؤمنين لهم بواسطة أحد ممثليها.

واذا امتنع المؤمن له عن هذه الفحوص الطبية أو المراقبة المطلوبة أو عندما لا يمتثل للاستدعاء، تسقط حقوقه فى الاداءات بالنسبة للفترة حيث أعيقت المراقبة.

تحدد الشروط التى تجرى وفقها المراقبة الطبية على المؤمنين لهم اجتماعيا عن طريق التنظيم.

المادة 65 : يحدد مبلغ المشاركة الجزافية لهيئات الضمان الاجتماعى فى نفقات القطاعات الصحية والمؤسسات الاستشفائية المتخصصة بموجب مرسوم يتخذ بناء على تقرير مشترك من الوزير المكلف بالضمان الاجتماعى والوزير المكلف بالصحة والوزير المكلف بالمالية، فى اطار قانون المالية السنوى.

يحدد المبلغ المشار اليه فى الفقرة أعلاه حسب تطور التكاليف الصحية وعدد المؤمنين لهم اجتماعيا.

القسم الثالث
حق ذوى الحقوق فى الاداءات العينية

المادة 66 : يستفيد ذوو الحقوق المؤمن لهم اجتماعيا من الاداءات المشار اليها فى المادتين 8 و 26 أعلاه، بالنسبة للزوج فقط، وفى المادة 8 أعلاه، بالنسبة للاولاد والاصول.

المادة 67 : يقصد بذوى الحقوق :

1) زوج المؤمن له، غير أنه لا تخول الاستفادة من الاداءات العينية للزوج اذا كان يمارس نشاطا مهنيا مأجورا، اذا كان الزوج نفسه أجيرا يمكن أن يستفيد من الاداءات بصفته صاحب الحق ان كان لا يستوفى شروط تحويل الحقوق بحكم نشاطه.

2) الاولاد المكفولين كما هم محدودن فى التنظيم المتعلق بالضمان الاجتماعى والذين يقل عمرهم عن الثامنة عشرة سنة.

ويعتبر أيضا أولاد مكفولون :

- الاولاد الذين يقل عمرهم عن الواحد والعشرين سنة وأبرم بشأنهم عقد تمهين يقضى بمنحهم أجرا يقل عن نصف الاجر الوطنى الادنى المضمون.

- الاولاد الذين يقل عمرهم عن الواحد والعشرين سنة ويواصلون الدراسة، وفى حالة اذا بدأ العلاج الطبى قبل سن الواحدة والعشرين لا يعتد بشرط السن قبل نهاية العلاج.

- البنات دون دخل أيا كان عمرهن.

ـ الاولاد أيا كان عمرهم والذين تتعذر عليهم ممارسة نشاط ما مأجور بسبب عاهة أو مرض مزمن.

ويعد باقيا على صفة ذوى الحقوق الاولاد الذين يستوفون شروط السن المطلوبة ووجب عليهم الانقطاع عن التمهين أو الدراسة بحكم حالتهم الصحية.

3) أصول المؤمن له أو أصول زوجه المكفولين لما لا تتجاوز مواردهم الشخصية المبلغ الادنى لمعاش التقاعد.

المادة 68 : يستفيد ذوو حقوق مسجون، يقوم بعمل أثناء تنفيذ عقوبة جزائية كما جاء تعريفهم فى المادة 67 أعلاه، من الاداءات العينية للتأمين على المرض ومنحة الوفاة المنصوص عليها فى المادتين 8 و 47 أعلاه.

القسم الرابع

حق الاشخاص العاطلين عن العمل فى الاداءات

المادة 69 : يتمتع بالحق فى الاداءات العينية للتأمينات عن المرض وينشئه من أجرى له :

1 ـ معاش مباشرة للعجز من التأمينات الاجتماعية،

2 ـ ريع عن حادث عمل أو مرض مهنى يناسب عجزا عن العمل يساوى 50 ٪ على الاقل،

3 ـ معاش تقاعد،

4 ـ معاش تقاعد منقول،

5 ـ معاش تقاعد بدل معاش عجز،

6 ـ منحة تقاعد،

7 ـ منحة تقاعد منقولة ،

8 ـ منحة للعمال المسنين الاجراء،

9 ـ مساعدة عمرية،

10 ـ معاش عجز منقول،

11 ـ معاش تقاعد منقول بدل معاش عجز منقول،

12 ـ ريع عن حادث أو مرض مهنى للزوج أو الولد اليتيم أو الوالد أو الوالدة.

المادة 70 : يتمتع بالحق فى الاداءات العينية للتأمين عن الولادة وينشئه من أجرى له :

1) معاش مباشر للعجز من التأمينات الاجتماعية.

2) ريع عن حادث عمل أو مرض مهنى يناسب عجزا عن العمل يساوى 50 ٪ على الاقل.

3) معاش تقاعد مباشر وفقا للشروط التى يحددها التنظيم.

القسم الخامس

القواعد المتعلقة بالجمع

المادة 71 : يمنع الجمع بين الاداءات التالية :

ـ التعويضات اليومية للتأمين عن المرض،

ـ التعويضات اليومية للتأمين عن الولادة،

ـ التعويضات اليومية للتأمين عن حوادث العمل والامراض المهنية.

الباب الثالث

التمويل

المادة 72 : يتم تمويل نفقات التأمينات الاجتماعية اعتمادا على قسط اشتراك اجبارى على نفقة أصحاب العمل وكذا المستفيدين المشار اليهم فى الباب الاول من هذا القانون.

المادة 73 : يعفى من دفع الاشتراكات :

ـ المجاهدون وأصحاب المعاشات المشار اليهم فى المادة 5 ـ أ ،

ـ الاشخاص المعوقون بدنيا أو عقليا المشار اليهم فى المادة 5 ـ ب،

ـ الطلبة،

ـ الاشخاص المشار اليهم فى المواد 69 و 70 و 71 أعلاه، عندما يساوى مبلغ دخلهم الاجر الوطنى الادنى المضمون أو يقل عنه.

تحدد كيفيات تطبيق هذه المادة بموجب مرسوم.

المادة 74 : يشكل قسط اشتراك التأمينات الاجتماعية جزءا من اشتراك الضمان الاجتماعي الذي يحدد بموجب القانون.

ويرصد لتمويل الاداءات ذات الطابع الفردي ولنفقات الخدمة الصحية والاجتماعية المشار اليها في المادة 92 أدناه، وكذا نفقات سير وتسيير هيئات الضمان الاجتماعي.

المادة 75 : يؤسس الاشتراك في التأمينات الاجتماعية على أجر منصب العمل.

يحدد معدل قسط الاشتراك في التأمينات الاجتماعية وكذلك الحصة التي يكفلها صاحب العمل والمستفيد بموجب مرسوم.

ويمكن في مرحلة انتقالية أن يختلف معدل قسط الاشتراك الذي يكفله صاحب العمل في القطاع الفلاحي الاشتراكي.

المادة 76 : يحدد مبلغ قسط الاشتراك في التأمينات الاجتماعية وكذا كيفيات دفعه بالنسبة لبعض الفئات من العمال ولاسيما الاشخاص المستخدمين من طرف الخواص، بموجب مرسوم.

المادة 77 : يحدد مبلغ اشتراك التأمينات الاجتماعية التي يتكفلها الاشخاص المشار اليهم في المادة 4 اعلاه بموجب مرسوم.

الباب الرابع
التسييـــر

المادة 78 : تسير تبعات المخاطر المنصوص عليها في هذا القانون من طرف هيئات الضمان الاجتماعي موضوعة تحت وصاية الوزير المكلف بالشؤون الاجتماعية.

تحدد كيفيات تطبيق هذه المادة بموجب مرسوم.

المادة 79 : تحدد صلاحيات هيئات الضمان الاجتماعي وكذا تنظيمها الاداري والمالي وسيرها بموجب مرسوم.

الباب الخامس
أحكام مختلفة

المادة 80 : يبطل العمل بنظم التأمينات الاجتماعية الجاري بها العمل عند تاريخ دخول أحكام هذا القانون حيز التطبيق.

المادة 81 : اعتبارا من تاريخ دخول هذا القانون حيز التطبيق يصبح أصحاب العمل غير مؤهلين للقيام بتسيير الاداءات التي تضطلع بها هيئات الضمان الاجتماعي دون غيرها.

وتحدد كيفيات تطبيق هذه المادة فيما يخص دفع الاداءات لحساب هيئات الضمان الاجتماعي، عند الاقتضاء، عن طريق التنظيم.

المادة 82 : تبقى مبالغ التعويضات اليومية ومعاشات العجز المدفوعة في تاريخ دخول هذا القانون حيز التطبيق على حالها وتراجع من حيث القيمة طبقا لاحكام المادتين 21 و 42 أعلاه.

يتم فتح الحقوق الخاصة بمعاش العجز المنقول وكذا حسابه، على أساس مبلغ المعاش المباشر وتطبيقا لاحكام التشريع الجديد.

المادة 83 : لا يجوز دفع الاداءات المنصوص عليها في هذا القانون خارج التراب الوطني.

غير أنه تحدد الشروط التي تمنح فيها الاداءات العينية أو النقدية في حالة استعجال أو عند ضرورة التحويل الى الخارج بموجب التنظيم.

المادة 84 : تكفل الاداءات المستحقة للاعوان العاملين في البعثات الدبلوماسية والتمثيليات الجزائرية والطلبة والمتربصين وذوي حقوقهم من قبل هيئات الضمان الاجتماعي وفقا لشروط تحدد بموجب مرسوم.

المادة 85 : لا يجوز لهيئات الضمان الاجتماعي أن تعتد بعدم وفاء أصحاب العمل بالالتزامات الملقاة على عاتقهم، لرفض تقديم الاداءات للمؤمن له الذي يستوفي الشروط المنشئة للحقوق.

عندما لا يعفى اصحاب العمل بالتزاماتهم، يتعين على هيئات الضمان الاجتماعي تقديم

الاداءات للمؤمن له ثم تتولى مطالبة هؤلاء بعد ذلك.

المادة 86 : يمنع على كل صاحب عمل أن يدفع مكملات الاداءات المخولة بمقتضى هذا القانون.

المادة 87 : يمنع على كل صاحب عمل أن يتحمل كليا أو جزئيا نفقة اشتراكات أو علاوات التأمين لصالح عماله سواء أكانت فردية أم جماعية لدى شركة تأمين أو أى هيئة أخرى للتأمين وسواء أكان ذلك على سبيل تكميل الاداءات المنصوص عليها في هذا القانون أو الاضافة اليها.

تفسخ قانونا العقود السارية المفعول والمتعلقة بالتأمينات المشار اليها في الفقرة أعلاه اعتبارا من دخول هذا القانون حيز التطبيق.

المادة 88 : تعد الاداءات العينية والتعويضات اليومية ومعاشات العجز ومنحة الوفاة غير قابلة للتنازل عنها وغير قابلة للحجز.

المادة 89 : تسرى الاحكام المتعلقة بأخطاء الغير في مجال حوادث العمل، على الاداءات المنصوص عليها في هذا القانون.

المادة 90 : ينشأ صندوق للمساعدة والاسعاف يخصص لمنح في بعض الحالات الاستثنائية امتيازات للمؤمن لهم اجتماعيا ولذوى حقوقهم :

ـ عندما لا يستوفي المعنيون الشروط التي تخول لهم الاستفادة من اداءات التأمين الاجتماعي،

ـ عندما يكون من ذوى الدخل المحدود.

يمول صندوق المساعدة والاسعاف بجزء من اشتراكات الضمان الاجتماعي.

تمنح الامتيازات من طرف لجنة تعمل ضمن هيئات الضمان الاجتماعي وتتألف من ممثلي المؤمنين لهم اجتماعيا.

ـ تحدد طبيعة الامتيازات الممنوحة من صندوق المساعدة والاسعاف ومبلغها وقواعد منحها بموجب مرسوم.

المادة 91 : يمكن تقديم مكملات للاداءات المنصوص عليها في هذا القانون، في اطار تأمين اختياري ضمن تعاضديات، وذلك وفقا لشروط تحدد بمقتضى التشريع.

المادة 92 : تتولى هيئات الضمان الاجتماعي القيام بأعمال تتمثل في اقامة مرافق ذات النفع الصحي والاجتماعي لافادة العمال وذوى حقوقهم بالاداءات الجماعية ويتم ذلك في اطار المخطط السنوى وطبقا للاجراءات الجارى بها العمل في مجال الاستثمارات المخططة.

وتحدد مختلف أشكال الخدمة الصحية والاجتماعية لهيئات الضمان الاجتماعي بموجب مرسوم.

المادة 93 : لا يمكن استعمال أموال الضمان الاجتماعي وواراداته وممتلكاته الا للغايات المحددة في هذا القانون.

الباب السادس
أحكام ختامية

المادة 94 : تحدد كيفيات تطبيق هذا القانون، عند الحاجة بموجب مرسوم.

المادة 95 : يحدد الوعاء الذى يؤسس عليه حساب الاشتراكات والاداءات وكذا نسب اعادة تقييم التعويضات اليومية ومعاشات العجز بموجب مرسوم، وذلك لفترة انتقالية ريثما تصدر النصوص التطبيقية للقانون رقم 78 ـ 12 المؤرخ في 5 غشت سنة 1978 والمتعلقة بتصنيف مناصب العمل وتحديد أجر المنصب.

المادة 96 : تستمد الاحكام المتعلقة بالتأمينات الاجتماعية والخاصة بالعسكريين والملحقين بهم من هذا القانون.

المادة 97 : تلغى جميع الاحكام المخالفة لاحكام هذا القانون.

المادة 98 : يدخل هذا القانون حيز التطبيق ابتداء من أول يناير سنة 1984.

المادة 99 : ينشر هذا القانون في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983.

الشاذلي بن جديد

مرسوم رقم 85 ـ 223 مؤرخ في 4 ذي الحجة عام 1405 الموافق 20 غشت سنة 1985 يتضمن التنظيـم الاداري للضمان الاجتماعي.

ان رئيس الجمهورية،

ـ بناء على تقرير وزيرة الحماية الاجتماعية،

ـ وبناء على الدستـور، لاسيمـا المـادتان 111 ـ 10 و 152 منه،

ـ وبمقتضى الامر رقم 67 ـ 24 المؤرخ في 7 شوال عام 1386 الموافق 18 يناير سنة 1967 المعـدل والمتمم، والمتضمن القانون البلدي،

ـ وبمقتضى الامر رقم 69 ـ 38 المؤرخ في 7 ربيع الاول عام 1389 الموافق 23 مايو سنة 1969، المعدل والمتمم، والمتضمن قانون الولاية،

ـ وبمقتضى القانون رقم 77 ـ 02 المؤرخ في 20 محرم عام 1398 الموافق 31 ديسمبر سنـة 1977 والمتضمن قانون المالية لسنة 1978، لاسيما المواد 17 و 18 و 19 منه،

ـ وبمقتضى القانون رقم 78 ـ 12 المؤرخ في أول رمضان عام 1398 الموافق 5 غشت سنة 1978 والمتضمن القانون الاساسي العام للعامل،

ـ وبمقتضى القانون رقم 80 ـ 04 المؤرخ في 14 ربيع الثاني عام 1400 الموافق أول مارس سنـة 1980 والمتعلق بممارسة وظيفة المراقبة من قبـل المجلس الشعبي الوطني،

ـ وبمقتضى القانون رقم 80 ـ 05 المؤرخ في 14 ربيع الثاني عام 1400 الموافق أول مارس سنة 1980 والمتعلق بممارسة وظيفة المراقبة من طرف مجلس المحاسبة، المعدل والمتمم،

ـ وبمقتضى القانون رقم 83 ـ 11 المؤرخ في 21 رمضان عـام 1403 الموافق 2 يوليـو سنـة 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعيـة، لاسيما المادتان 78 و 79 منه،

ـ وبمقتضى القانون رقم 83 ـ 12 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 المـوافق 2 يوليو سنـة 1983 والمتعلق بالتقاعد، لاسيما المادة 49 منه،

ـ وبمقتضى القانون رقم 83 ـ 13 المؤرخ في 21 رمضان عـام 1403 الموافق 2 يوليو سنـة 1983 والمتعلق بحوادث العمل والامراض المهنية، لاسيما المادة 81 منه،

ـ وبمقتضى القانون رقم 83 ـ 14 المؤرخ في 21 رمضان عـام 1403 الموافق 2 يوليو سنـة 1983 والمتعلق بالتزامات المكلفين في مجـال الضمان الاجتماعي،

ـ وبمقتضى القانون رقم 83 ـ 15 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنـة 1983 والمتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي،

ـ وبمقتضى القانون رقم 84 ـ 16 المؤرخ في أول شوال عام 1404 الموافق 30 يونيو سنـة 1984 والمتعلق بالاملاك الوطنية،

ـ وبمتقضى القانون رقم 84 ـ 17 المؤرخ في 8 شوال عام 1404 الموافق 7 يوليو سنة 1984 والمتعلق بقوانين المالية،

ـ وبمقتضى المرسوم رقم 65 ـ 259 المؤرخ في 18 جمادى الثانية عام 1985 الموافق 14 أكتوبر سنة 1965 والمتضمـن تحـديد التـزامات المحاسبين ومسؤولياتهم،

ـ وبمقتضى المرسوم رقم 65 ـ 260 المؤرخ في 18 جمادى الثانية عام 1985 الموافق 14 أكتوبر سنة 1965 والمتضمن تحديد شـروط تعيين المحاسبين العموميين،

ـ وبمقتضى المرسوم رقم 80 ـ 53 المؤرخ في 14 ربيع الثاني عام 1400 الموافق أول مارس سنـة 1980 والمتضمن احداث مفتشية عامة للمالية،

ـ وبمقتضى المرسوم رقم 84 ـ 30 المؤرخ في 9 جمادى الاولى عام 1404 الموافق 11 فبراير سنـة 1984 والمتضمن تحديد الاحكام الانتقالية المطبقة في مجال تسيير الضمان الاجتماعي،

ـ وبمقتضى المرسوم رقم 84 ـ 344 المؤرخ في 23 صفر عام 1405 الموافق 17 نوفمبر سنة 1984 الذي يحدد صلاحيات وزيرة الحماية الاجتماعية،

ـ وبمقتضى المرسوم رقم 84 ـ 404 المؤرخ فى أول ربيع الثانى عام 1405 الموافق 24 ديسمبر سنة 1984 والمتضمن حل صناديق العطل المدفوعة الاجر وتحويل نشاطها الى هيئات الضمان الاجتماعى،

ـ وبمقتضى المرسوم رقم 85 ـ 59 المؤرخ فى أول رجب عام 1405 الموافق 23 مارس سنة 1985 والمتضمن القانون الاساسى النموذجى لعمال المؤسسات والادارات العمومية،

ـ وبعد الاطلاع على رأى اللجنة الوطنية لاعادة هيكلة المؤسسات،

ـ وبعد استطلاع رأى مجلس الوزراء،

يرسم ما يلى :

الباب الاول
أحكام عامة

المادة الاولى : هيئتا الضمان الاجتماعى المنصوص عليهما فى المواد 78 و 49 و 81 من القوانين رقم 83 ـ 11 و 83 ـ 12 و 83 ـ 13 المؤرخة فى 2 يوليو سنة 1983 المذكورة أعلاه، هما الآتيتان :

ـ الصندوق الوطنى للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والامراض المهنية،

ـ الصندوق الوطنى للمعاشات.

المادة 2 : يعد الصندوق الوطنى للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والامراض المهنية والصندوق الوطنى للمعاشات، مؤسستين عموميتين ذاتى طابع ادارى تتمتعان بالشخصية المعنوية والاستقلال المالى، وتخضعان للقوانين والتنظيمات الجارى بها العمل ولاحكام هذا المرسوم.

ويدعى الصندوق الوطنى للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والامراض المهنية، والصندوق الوطنى للمعاشات فى صلب النص «الصندوقان».

المادة 3 : يوضع الصندوقان، طبقا لاحكام المادة 78 من القانون رقم 83 ـ 11 المؤرخ فى 2 يوليو سنة 1983 المذكور أعلاه، تحت وصاية الوزير المكلف بالضمان الاجتماعى.

المادة 4 : يكون مقر الصندوقين فى مدينة الجزائر.

المادة 5 : يكون لكل من الصندوق الوطنى للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والامراض المهنية، والصندوق الوطنى للمعاشات، هيكل يسمى «وكالة ولائية» تعمل بمثابة ملحقة بالصندوق الوطنى المعنى.

المادة 6 : يمكن احداث ملحقات أخرى بقرار وزارى مشترك بين الوزير الوصى والوزير المكلف بالمالية تحت اسم «مركز بلدية» أو «فرع مؤسسة» أو «فرع ادارة».

المادة 7 : يحدد التنظيم الداخلى للصندوقين بقرار مشترك بين الوزير الوصى والوزير المكلف بالمالية والسلطة الملكفة بالاصلاح الادارى.

الباب الثانى
اختصاصات الصندوقين

المادة 8 : تتمثل مهمة الصندوق الوطنى للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والامراض المهنية، فى اطار القوانين والتنظيمات الجارى بها العمل فيما يأتى :

ـ يسير الخدمات العينية والنقدية الخاصة بالتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والامراض المهنية،

ـ يسير، بصورة انتقالية، المنح العائلية، الموضوعة قانونا على عاتق هيئات الضمان الاجتماعى،

ـ يتولى تحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل الخدمات المنصوص عليها فى الفقرات السابقة ومراقبة هذا التحصيل والمنازعات المرتبطة به،

ـ يساهم فى تطوير سياسة الوقاية من حوادث العمل والامراض المهنية ويسير صندوق الوقاية من حوادث العمل والامراض المهنية المنصوص عليه فى المادة 79 من القانون رقم 83 ـ 13 المؤرخ فى 2 يوليو سنة 1983 المذكور أعلاه،

ـ يسير الخدمات المستحقة للاشخاص المستفدين من الاتفاقات الثنائية الخاصة بالضمان الاجتماعي،

ـ يمارس المراقبة الطبية على المستفيدين،

ـ يقوم، فى اطار الاجراءات المقررة، بالاعمال المنصوص عليها فى المادة 92 من القانون رقم 83 ـ 11 المؤرخ فى 2 يوليو سنة 1983 المذكور أعلاه، وفى نصوصه التطبيقية،

ـ يتولى تسيير صندوق المساعدة والاسعاف المنصوص عليه فى المادة 90 من القانون رقم 83 ـ 11 المؤرخ فى 2 يوليو سنة 1983 المذكور أعلاه.

المادة 9 : يكلف صندوق التأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والامراض المهنية فى اطار المهمة المنصوص عليها فى المادة 8 أعلاه، بما يأتى :

ـ يعطى رقم تسجيل وطنى للمؤمنين لهم اجتماعيا وللمشغلين،

ـ يبرم الاتفاقيات المنصوص عليها فى المادة 60 من القانون رقم 83 ـ 11 المؤرخ فى 2 يوليو سنة 1983 المذكور أعلاه،

ـ يتولى فيما يخصه، اعلام المستفيدين والمشغلين،

المادة 10 : تتمثل مهمة الصندوق الوطنى للمعاشات، فى اطار القوانين والتنظيمات الجارى بها العمل، فيما يأتى :

ـ يسير معاشات التقاعد ومخصصاته ومعاشات ذوى الحقوق ومخصصاتها،

ـ يسير المعاشات والمخصصات المدفوعة بمقتضى التشريع السابق لاول يناير سنة 1984، وذلك حتى تستوفى حقوق المستفيدين،

ـ يتولى تحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل خدمات التقاعد ومراقبته والمنازعات الخاصة به،

ـ يطبق الاحكام المتعلقة بالتقاعد المقررة فى الاتفاقيات الثنائية الخاصة بالضمان الاجتماعي،

ـ يتولى، فيما يخصه، اعلام المستفيدين والمشغلين.

الباب الثالث
عمل الصندوق

الفصل الاول
أجهزة التسيير

الفرع الاول
المدير

المادة 11 : يدير كل صندوق من الصندوقين مدير يعين بمرسوم بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي. وتنهى مهامه بالكيفية نفسها.

المادة 12 : المدير هو المسؤول عن السير العام للصندوق. ويمثله أمام القضاء وفى جميع أعمال الحياة المدنية.

يمارس سلطة الاشراف الادارى على جميع الموظفين، ويعين فى الوظائف التابعة لاختصاصه.

المادة 13 : المدير هو الآمر بصرف ايرادات الصندوق ونفقاته.

يعد مشروع ميزانية الصندوق مصحوبا بالوثائق الملحقة.

المادة 14 : يرسل المدير الى الوزير الوصى فى الآجال القانونية ما يأتى :

ـ مشاريع الميزانية مصحوبة بالوثائق الملحقة،

ـ موازنة كل سنة مالية،

ـ تقرير سنوى عن النشاط.

المادة 15 : يساعد المدير كاتب عام ومديرون مساعدون يعينون بقرار من الوزير الوصى، ويحدد عددهم ومهامهم فى القرار الوزارى المشترك المنصوص عليه فى المادة 7 أعلاه.

يعين مسؤولو الوكالات الولائية بقرار من الوزير الوصى بناء على اقتراح من مدير الصندوق المعنى. وتنهى مهامهم بالكيفية نفسها.

المادة 16 : يمكن المدير أن يفوض امضاءه، تحت مسؤوليته، الى أعوان تابعين للصندوق.

الفرع الثانى
مجلس الادارة

المادة 17 يشرف على تسيير كل صندوق مجلس ادارة يتكون من :

- ممثل الوزير الوصى، رئيسا،
- ممثل الوزير المكلف بالمالية،
- ممثل الوزير المكلف بالجماعات المحلية،
- ممثل الوزير المكلف بالتخطيط،
- ممثل الوزير المكلف بالصحة،
- ممثل الوزير المكلف بالعمل،
- ممثل حزب جبهة التحرير الوطنى،
- ممثل الاتحاد العام للعمال الجزائريين،
- ممثل الاتحاد الوطنى للفلاحين الجزائريين،
- أربعة ممثلين للهيئات المشغلة فى قطاعات النشاط الآتية يعينهم الوزراء الاوصياء عليهم : الوظيفة العمومية، البناء، الصناعات الخفيفة، الفلاحة،
- ممثل الهيئات المشغلة فى القطاع الخاص،
- ممثل غير الاجراء،
- ممثل موظفى الصندوق.

المادة 18 : يشارك المدير فى اجتماعات مجلس الادارة مشاركة استشارية ويتولى كتابته.

المادة 19 : يعين أعضاء مجلس الادارة لمدة ثلاث سنوات بقرار من الوزير المكلف بالضمان الاجتماعى بناء على اقتراح من السلطة التى ينتمون اليها.

تكون مدة العضوية فى مجلس الادارة قابلة للتجديد.

تكون العضوية فى مجلس الادارة مجانا

المادة 20 : يلتزم أعضاء مجلس الادارة بالسر المهنى.

المادة 21 : يمكن الوزير الوصى أن يعوض من ارتكب خطأ جسيما أو تهاون، من أعضاء مجلس الادارة، سواء كان واحدا أو أكثر، حسب الطريقة المنصوص عليها فى المادة 19 أعلاه.

المادة 22 : يتداول مجلس الادارة فى اطار القوانين والتنظيمات الجارى بها العمل، على الخصوص، فيما يأتى :

- مشروع ميزانية الصندوق المصحوب بالوثائق الملحقة،
- موازنة الصندوق وتقرير نشاطه السنوى،
- التنظيم الداخلى للصندوق،
- احداث فروع ملحقة أو الغاؤها،
- مشاريع شراء عمارات أو كرائها أو بيعها،
- قبول الهبات والوصايا.

ويقترح على الوزير الوصى أى تدبير يرمى الى تحسين عمل الصندوق وتسييره.

تتخذ القرارات بالاغلبية البسيطة للاصوات وفي حالة تساوى الاصوات، يكون صوت الرئيس مرجحا.

المادة 23 : يعين مجلس الادارة أعضاء اللجنتين الآتيتين :

- لجنة الطعن الاولى المنصوص عليها فى المادة 9 من القانون رقم 83 - 15 المؤرخ فى 2 يوليو سنة 1983 المذكور أعلاه،
- لجنة المساعدة والاسعاف المنصوص عليها فى المادة 90 من القانون رقم 83 - 11 المؤرخ فى 2 يوليو سنة 1983 المذكور أعلاه.

المادة 24 : يجتمع مجلس الادارة مرتين فى السنة فى دورة عادية بناء على استدعاء من رئيسه.

ويجتمع في دورة غير عادية بناء على طلب من الوزير الوصي أو من ثلثي أعضائه.

المادة 25 : يصادق مجلس الادارة على نظامه الداخلي الذي يعرض على الوزير الوصي قصد الموافقة عليه.

الفصل الثاني
أحكام مالية

المادة 26 : تمسك حسابات الصندوق وفقا لقواعد المحاسبة العامة وللاحكام التشريعية والتنظيمية التي تهمهما.

تعد قائمة مفصلة للايرادات والمصاريف بقرار وزاري مشترك بين الوزير المكلف بالمالية والوزير الوصي.

المادة 27 : يجب أن تسمح المحاسبة بمتابعة تسيير كل فرع على حدة من فروع الضمان الاجتماعي.

المادة 28 : تجرى العمليات المتعلقة باعتماد ميزانيتي الصندوق ودفع الاداءات طبقا للاحكام المنصوص عليها في قوانين المالية.

وتتم عمليات تحويل الاموال بين الفروع بمرسوم طبقا للتشريع المعمول به.

المادة 29 : يعين عون محاسب رئيسي لدى كل صندوق.

ويكون هذا التعيين بقرار من الوزير المكلف بالمالية بناء على اقتراح من الوزير الوصي.

يعين محاسبون ثانويون لدى فروع الصندوقين الملحقة بهما، طبقا للمادة 2 من المرسوم رقم 65 ـ 260 المؤرخ في 14 أكتوبر سنة 1965 المذكور أعلاه.

يمارس العون المحاسب مهامه ويخضع لالتزامات المحاسبين العموميين ومسؤولياتهم، طبقا للتنظيم المعمول به.

الفصل الثالث
الوصاية والمراقبة

المادة 30 : يجب أن ترسل مداولات مجلس الادارة الى الوزير الوصي خلال الخمسة عشر يوما الموالية لتاريخ كل اجتماع.

ويلغى الوزير الوصي خلال الثلاثين يوما الموالية لتاريخ الارسال، القرارات التي تنطوي على مايأتي :

ـ مخالفة القوانين والتنظيمات الجاري بها العمل،

ـ الاخلال بالتوازن المالي أو بحسن سير الصندوق.

المادة 31 : لا تكون العمليات الآتية نافذة الا بعد أن يوافق عليها الوزير الوصي والوزير المكلف بالمالية حسب الشروط المقررة في التنظيم الجاري به العمل :

ـ ميزانيتا الصندوقين وكذلك الوثائق الملحقة،

ـ الاستثمارات والعمليات العقارية،

ـ قبول الهبات والوصايا.

المادة 32 : يخضع الصندوق للرقابة المقررة في القوانين والتنظيمات المعمول بها.

الباب الرابع
أحكام انتقالية

المادة 33 : تنقل الى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والامراض المهنية، والصندوق الوطني للمعاشات، كل فيما يخصه، الممتلكات والحقوق والالتزامات المرتبطة بأداء الخدمات كما تنص على ذلك القوانين 83 ـ 11 و 83 ـ 12 و 83 ـ 13 المؤرخة في 2 يوليو سنة 1983 المذكورة أعلاه، وكذلك المرتبطة بأداء المنح العائلية، والتي تهم الهيئات الآتية :

ـ هيئات الضمان الاجتماعي المنصوص عليها في المرسوم رقم 70 ـ 116 المؤرخ في أول غشت سنة 1970،

ـ مؤسسة الحماية الاجتماعية لرجال البحر،

ـ الصندوق الهام للمعاشات،

ـ صندوق الاحتياط والتأمينات الاجتماعية الخاص بمستخدمى الصناعات الكهربائية والغازية بالجزائر،

ـ صندوق الاحتياط التابع للسكك الحديدية الجزائرية.

أما ما يتعلق بهيئات التعاضدية الفلاحية التى أنشأها المرسوم رقم 72 ـ 64 المؤرخ فى 2 ديسمبر سنة 1972 والمتضمن تأسيس التعاضدية الفلاحية، فان كيفيات النقل المنصوص عليها فى الفقرة السابقة والاملاك المعنية بهذا النقل، سيحددها الوزراء المكلفون تباعا بالمالية والضمان الاجتماعى والفلاحة.

تحدد كيفيات النقل التى تهم الصندوق العام للمعاشات بقرار وزارى مشترك بين الوزير المكلف بالضمان الاجتماعى والوزير المكلف بالمالية.

المادة 34 : تعد جردا عينيا وقيميا للممتلكات والحقوق والالتزامات الخاصة بالهيئات المنصوص عليها فى المادة 33 أعلاه، لجنة يرأسها ممثل الوزير المكلف بالمالية، وتتكون من ممثل الوزير المكلف بالضمان الاجتماعى وممثل لكل وزير معنى.

يشترك فى ضبط هذا الجرد الوزير المكلف بالمالية والوزير المكلف بالضمان الاجتماعى والوزراء المعنيون حسب الاجراءات المقررة وطبقا للاحكام القانونية والتنظيمية الجارى بها العمل.

ويستعمل المجموع الصافى للاملاك بجميع أنواعها استعمالا قانونيا.

المادة 35 : يتولى نقل المستخدمين وتسوية وضعيتهم الوزير المكلف بالضمان الاجتماعى، طبقا للاحكام القانونية والتنظيمية المعمول بها وبعد الاطلاع على أشغال لجنة تتكون من :

ـ ممثل الوزير المكلف بالضمان الاجتماعى، رئيسا،

ـ ممثل الوزير المكلف بالمالية،

ـ ممثل الوزير المكلف بالعمل،

ـ ممثل السلطة المكلفة بالوظيفة العمومية،

ـ ممثل لكل وزير من الوزراء المعنيين بعنوان الهيئات المنصوص عليها فى المادة 33 أعلاه،

ـ ممثل الاتحاد العام للعمال الجزائريين،

ـ ممثل الاتحاد الوطنى للفلاحين الجزائريين.

المادة 36 : يحل الصندوق الوطنى للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والامراض المهنية والصندوق الوطنى للمعاشات، كل فيما يخصه، محل الهيئات المنصوص عليها فى المادة 33 أعلاه، فى الحقوق والالتزامات المرتبطة بالاعمال المنقولة، وذلك بتاريخ 31 ديسمبر سنة 1985 على الاكثر.

المادة 37 : تلغى جميع الاحكام المخالفة لهذا المرسوم لاسيما :

ـ المرسوم رقم 70 ـ 116 المؤرخ فى أول غشت سنة 1970 والمتضمن التنظيم الادارى لهيئات الضمان الاجتماعى،

ـ المرسوم رقم 63 ـ 157 المؤرخ فى 14 نوفمبر سنة 1963 المعدل، والمتضمن انشاء مؤسسة الحماية الاجتماعية لرجال البحر،

ـ الاحكام المتعلقة بتسيير خدمات الضمان الاجتماعى الواردة فى الامر رقم 72 ـ 64 المؤرخ فى 2 ديسمبر سنة 1972 والمتضمن تأسيس التعاضدية الفلاحية.

المادة 38 : ينشر هذا المرسوم فى الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر فى 4 ذى الحجة عام 1405 الموافق 20 غشت سنة 1985.

الشاذلى بن جديد