

الإدارة الإلكترونية ودورها في عصنة قطاع العدالة

حدان عبد القادر، طالب دكتوراه

-جامعة ابن خلدون، تيارت.

abdelkader.haddane@univ-tiaret.dz

ملخص البحث باللغة العربية:

لم يعد قطاع العدالة بمنأى عن التطورات التكنولوجية والثورة المعلوماتية التي إجتاحت العديد من المجالات، فيما ظهرت الحاجة لزيادة فعالية وإنتاجية المحاكم من جهة، وتبسيط المعاملات والإجراءات من جهة أخرى، فلا يمكن نكران ما قطعه العديد من الدول في تبني نظام الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة بهدف عصنته، فيما يظهر أن بعض الدول لاتزال ترى في هذا المجال خطراً مما تحمله هذه التقنية الحديثة من عوائق وتحديات وحتى من متطلبات غالباً ما تكون غير متوافرة في بعض من الدول.

الكلمات المفتاحية:

الإدارة الإلكترونية، عصنة قطاع العدالة، الخدمة العمومية، الجهود، المظاهر.

Abstract:

The justice sector is no longer immune to the technological developments and the information revolution that has swept over many areas, while there is a need to increase the efficiency and productivity of the courts on the one hand, and to simplify the procedures and

transactions on the other, It is not possible to deny what many countries have done in adopting the electronic management system in the justice sector with a view to modernizing it, while it appears that some States still consider this area a threat, due to the obstacles, challenges and even requirements of this modern technology, which are often not available in some States.

Keywords: e-governance, modernizing the justice sector, public efforts, manifestations.

مقدمة

يشكل إدخال البرمجة المعلوماتية داخل المرافق العمومية حديث الساعة، فقد أضحى الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات أحد الركائز المهمة التي تنطلق منها الخدمة العمومية الفعالة والناجعة، فالتحول نحو الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل وتحسين وتسهيل العلاقة مع المواطن والمرفق العام، إضافة إلى كونه توجها عالميا يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية التي من بينها الخدمة العمومية الإلكترونية، والنهوض بمستوى الخدمة العمومية بالنظر إلى ما يتم تحقيقه من استعداد ومن جاهزية نحو التطبيق ومستوى الفاعلية في الانجازات.2

فيما تهتم القطاعات في الدولة بتحقيق أهدافها الإستراتيجية والتنظيمية، برز في هذا المسعى مجهودات الجزائر في عصرنة قطاع العدالة، في حين الزخم الهائل من المعلومات المتداولة في هذا القطاع تحتاج إلى أدوات لمعالجتها وتنظيمها وحفظها وإسترجاعها عند الحاجة إليها، فيما تحتاج في ذلك لعنصر

بشري كفو وقادر، فمن هنا تتضح إشكالية هذه الورقة والمتمثلة في: كيف يتم عصرنة قطاع العدالة من خلال الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟.

ومن خلال الإشكالية السابقة، يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ماهو مفهوم الإدارة الإلكترونية؟ وماهي أهميتها في المرافق العمومية؟
- 2- ماهو الرابط بين تحقيق جودة الخدمة العمومية لمرفق العدالة والإدارة الإلكترونية ؟
- 3- ماهي أبرز مجهودات الجزائر في عصرنة قطاع العدالة؟ وماهي مظاهر ذلك؟

وتعود أهمية الموضوع للاهتمام المتزايد من طرف المرافق الإدارية في الدولة بالإدارة الإلكترونية، إذ تعكف الجزائر على تحويل قطاع العدالة من قطاع تقليدي إلى قطاع رقمي حديث بالكامل بإستغلال نظم الإدارة الإلكترونية مما يحتم مواكبة هذه التغييرات المتسارعة، هذا مع ملاحظة إتساع مجالات نشاط مرفق العدالة في الدولة والتوظيف المتزايد لوسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة عملياته.

ومن أهداف هذه الورقة البحثية التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تطوير وعصرنة قطاع العدالة في الجزائر مع إستطلاع مظاهر ونتائج تبني هذا المسعى على أرض الواقع.

وتتبع هذه الورقة البحثية المنهج الوصفي، إذ إعتمدت على المنهج الوصفي من خلال تسليط الضوء على مفاهيم الإدارة الإلكترونية وعصرنة قطاع العدالة بغرض الوصول إلى جودة الخدمة العمومية في هذا القطاع الحساس.

ولتحليل ما سبق، تعالج هذه الورقة البحثية الموضوع وفق مايلي:

المبحث الاول: الإدارة الإلكترونية وحتميتها لجودة الخدمة العمومية

أضحت الإدارة الإلكترونية حتمية لاغنى عنها، إذ تعتبر المحرك الحيوي والفعال الذي يمكن القطاعات العمومية وحتى الخاصة من القيام بأدوارها المختلفة تحقيقا لأهدافها في إشباع الحاجات المختلفة للجمهور بجودة وسرعة وكفاءة، ففي مايلي يتعرض المطلب الأول من هذا المبحث لمفهوم الإدارة الإلكترونية، فيما يتطرق المطلب الثاني جودة الخدمة العمومية من خلال عصرنة قطاع العدالة في الجزائر.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

من خلال هذا المطلب يتم في الفرع الأول منه إعطاء تعريف للإدارة الإلكترونية، فيما يخص الفرع الثاني منه لتبيان أهميتها في المرافق العمومية.

الفرع الاول:تعريف الإدارة الإلكترونية

لقد تعددت تعاريف الإدارة الإلكترونية، فمن أهم هذه التعريفات المقدمة، يتم ذكر التالي:

حيث عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها:"العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على المواد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة."¹

فيما جاء في تعريف آخر أنها: "هي إنجاز الأعمال والمهام الإدارية من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية والمعلوماتية لتطوير ميكنة هذه المهام وتلك الأعمال وتبسيط إجراءاتها وسرعة إنجازها بكفاءة عالية".²

وفي تعريف آخر فالإدارة الإلكترونية هي: "استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ويطال هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية".³

كما عرفها خبراء البنك الدولي بأنها "مصطلح حديث يشير إلى استعمال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للأفراد ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من المعلومات بما يدعم النظم الإجرائية الحكومية كافة ويقضي على الفساد".⁴

أما تعريف آخر، فيرى أن الإدارة الإلكترونية هي: "الاستعمال العام الشامل الواسع للتكنولوجيا الحديثة لإعادة هيكلية وتنظيم الإدارات الحاكمة وتطوير البنية التحتية المحلية اللازمة لذلك، وبشكل يؤدي إلى استفادة الحكومة من الأنترنت والمعلومات والاتصالات الحديثة التكنولوجية لا نجاز معاملات الأفراد والهيئات بسهولة وسرعة ويسر وشفافية".⁵

الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية

تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية في القدرة على مواكبة التطور النوعي والكمي في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته

لثورة المعلوماتية المتزايدة، بهذا يمكن إنجاز أهمية الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية فيما يلي:

أولاً- تقديم خدمة عمومية جديدة ومتطورة : مما لا شك فيه أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تقديم الخدمات إلى المواطنين بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجوده الإدارة الإلكترونية نفسها، عليه فإن مخططي برامج الإدارة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور، ومن هذه المحاور محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله، ذلك أن الحاسب الآلي وحسب البرنامج وقاعدة البيانات يعطيان نتائج يقينية لا مجال للخطأ فيها، وهو ما يحقق سهولة في إنجاز المعاملات الخاصة بالأفراد أو الشركات أو المؤسسات سيما وأن نظام الإدارة الإلكترونية يختصر إجراءات كثيرة ومراحل متعددة.⁶

ثانياً- الحد من ظاهرة البيروقراطية : من خلال الإدارة الإلكترونية يمكن للشخص الذي يرغب في معلومات معينة أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الانترنت ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحوايب، كل هذه الإمكانيات بما فيها طريق المعلومات السريع يستفيد منها القائمون على شبكات الإدارة الإلكترونية وذلك من أجل تقليل نسبة التعقيدات الإدارية التي يمر بها القرار الإداري أو المعاملات الخاصة بالأفراد، وذلك من خلال تخفيف البيروقراطية واختصار مراحل إنجاز المعاملات وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور.⁷

ثالثاً- تبسيط المعاملات لمرتادي الخدمة العمومية: تظهر هذه التبسيطات من خلال وجود أسلوب موحد للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الإدارة، وهذا ما يضيفي الشفافية على هذه المعاملات، ذلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه يجب عليه إتباع إجراءات محددة، لذلك لا يمكن لمعامل آخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها، ولكن الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات، كذلك فنظام الخدمات الإلكترونية يقوم على مدار الساعة، بمعنى أن صاحب الشأن يمكنه الدخول على شبكة الإدارة الإلكترونية في أي وقت للحصول على الخدمة التي يرغب فيها.⁸

المطلب الثاني: جودة الخدمة العمومية من خلال عصرنة قطاع العدالة في الجزائر

لا يمكن الحديث عن جودة الخدمة العمومية والذي هو في الأساس الهدف المنشود في السياسة العامة للدولة دون عصرنة قطاع حساس وحيوي وهو قطاع العدالة، ففي مايلي يتم التعرض لضبط مفهومي جودة الخدمة العمومية وعصرنة قطاع العدالة.

الفرع الأول: عصرنة قطاع العدالة

عصرنة قطاع العدالة يعبر عن تلك المجهودات الحثيثة التي تبذلها الحكومة من أجل تحويل العمل القضائي التقليدي إلى عمل رقمي إلكتروني، بذلك فإن عصرنة قطاع العدالة هي: "تيسير سبل أداء الجهات القضائية لخدماتها المختلفة وإنجاز المعاملات اليومية بالتواصل مع المواطنين بتوظيف التطورات التكنولوجية والمعلوماتية التي يشهدها العصر."⁹

أما من الناحية التقنية، فتشير عملية عصرنه قطاع العدالة إلى تلك العملية التي يمكن من خلالها ربط جميع الهيئات القضائية بشبكة داخلية من الألياف الضوئية التي تضمن نقل المحادثات بالصورة والصوت، فاستغلال المنظومة المعلوماتية يؤدي إلى رقمنة كل الملفات منها ماتعلق بالقضايا المطروحة أمام المحاكم والمجالس القضائية أو ملفات الموارد البشرية لسلك القضاء من قضاة وأمناء ضبط أو ملفات نزلاء المؤسسات العقابية، هذا بالإضافة إلى شهادات السوابق العدلية وباقي الوثائق التي يقوم طالبو الخدمة من المواطنين إستخراجها عن طريق الانترنت.¹⁰

بهذا فعصرنه قطاع العدالة يرمي إلى إدارة الملفات المرتبطة بهذا القطاع بطريقة إلكترونية بالإننتقال من الأساليب التقليدية والبسيطة إلى أساليب حديثة تتميز بالجودة والأداء العالي بتوظيف الوسائل التكنولوجية الحديثة في ذلك.

الفرع الثاني: جودة الخدمة العمومية

محاولة لضبط مفهوم جودة الخدمة العمومية، ينبغي التطرق أولاً لتعريف الخدمة العمومية ثم لجودة الخدمة العمومية.

أولاً- تعريف الخدمة العمومية: هي عبارة عن نشاط يخدم المصلحة العمومية والتي تتكفل به الإدارات العمومية، فمن خلال هذا التعريف يتضح أنه يحمل بعدين مختلفين، معنى واسع وآخر ضيق، حيث أن المعنى الواسع يتلخص في أن الخدمة العمومية لا يمكن ربطها دائماً بالمؤسسات والإدارات الحكومية فقط، بل نجد في الواقع المؤسسات الخاصة يمكن لها ضمان الخدمة في إطار المعمول بها، أما المعنى الضيق لهذا المفهوم فهو إدارة نشاط معين من طرف الإدارات العمومية لا

يعني أنه مستوحاة من المصلحة العمومية ولا تمثل تلك الإدارات دائما صفات نشاط الخدمة العمومية.¹¹

كما عرفت الخدمة العمومية في التشريع الفرنسي على أنها عبارة عن خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة كاستجابة لحاجة، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام.¹²

كما ينطوي مفهوم الخدمة العمومية معنيين:

أ- مفهوم الخدمة العمومية كنظام: ينطلق هذا المفهوم من خلال النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:
1- نظم عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

2 - نظام تسليم الخدمة: وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة لتصل للمواطن طالب الخدمة، لهذا فالخدمة العمومية هي ذلك النشاط الذي تمارسه الدولة بشكل مباشر من خلال مؤسسات تابعة لها، وتنطوي على المدخلات التي تتمثل في الأفراد والموارد والمعلومات.¹³

ب- مفهوم الخدمة العمومية كعملية: إذ يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فهي ما يجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وتمثل فيما يلي:¹⁴

1- الأفراد: يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته.

2- الموارد: حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة.

3- المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات.

ثانيا- تعريف جودة الخدمة العمومية:

لقد برزت ثلاث تعريفات لجودة الخدمة العمومية، نوجزها في التالي:¹⁵

أ- **التعريف الأول:** حيث ركز هذا التعريف على الجانب الوظيفي للخدمة؛ حيث تعرف الجودة بأنها؛ قدرة المنتج أو الخدمة على تأدية وظيفته وملاءمته للاستخدام.

ب- **التعريف الثاني:** أكد هذا التعريف على الجانب التقني؛ أي مطابقة المنتج لتصميمه ومواصفاته.

ج- **التعريف الثالث:** لقد ركز هذا التعريف على جانب التسويق، أي القدرة على تلبية حاجات الزبون ونيل رضاه من خلال مطابقة المنتج لتوقعاته.¹⁶

ومن تعريفات جودة الخدمة العمومية أنها: "معيار لدجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها."¹⁷

كما عرفت على أنها: "قياس المستوى الحقيقي للخدمة المقدمة مع بذل الجهود اللازمة التعديل مستوى هذه الخدمة وذلك بناء على نتائج قياس مستوى هذه الخدمة."¹⁸

وعرفت جودة الخدمة على أنها قياس لمدى مطابفة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات العميل؛ فتقديم خدمة ذات جودة معناه مطابفة توقعات العميل على أساس ثابت".¹⁹

المبحث الثاني : جهود عصرنة قطاع العدالة ومظاهر ذلك في الجزائر

إيماننا من صانع القرار بجدوى وأثر الإدارة الإلكترونية في عصرنة قطاع العدالة، يتضح أن الجزائر تخطو خطوات متسارعة نحو رقمنة هذا القطاع، إذ حشدت في ذلك وسائل قانونية وبشرية ومادية، فكان لهذا المسعى مظاهره وثماره يتم تبيانها في التالي:

المطلب الأول: جهود عصرنة قطاع العدالة في الجزائر

لايأتي مسعى عصرنة قطاع العدالة في الجزائر من خلال الإدارة الإلكترونية من فراغ، إذ أن الملاحظ من خلال العقدين الماضيين أن إرادة صانع القرار سارت في بلورة إطار تشريعي قانوني وضخت وسائل مادية وسخرت إمكانيات بشرية في سبيل عصرنة قطاع العدالة يظهر من خلال مايلي.

الفرع الأول: الوسائل المؤسساتية والقانونية

من خلال هذا الفرع، يتم التعرض للوسائل المؤسساتية والقانونية التي أقرتها الجزائر في المضي قدما لعصرنة قطاع العدالة، نوردتها فيما يلي:

أ- الوسائل المؤسساتية:

في هذا الإطار، قامت وزارة العدل باستحداث مديرية عامة لديها تتكفل بعصرنة القطاع والمسماة في صلب النص: "المديرية العامة لعصرنة العدالة" التي تهدف للتكفل بإنجاز برنامج الإصلاح والوصول إلى عدالة في متناول المواطن بأكثر فعالية وبسرعة، وتمنح للقاضي ومختلف الشركاء من محامين، محضرين قضائيين،

هيات عمومية، كل الوسائل التقنية لإتمام مهامهم على أحسن وجه، فباستحداث هذه المديرية تتضح الإرادة الحقيقية للجزائر في مرافقة برنامج عصرنة قطاع العدالة.²⁰

ومن أهداف هذه المديرية العامة التكفل بانجاز برنامج عصرنة العدالة والوصول إلى عدالة في متناول المواطن، فقد تمكنت المديرية من تحقيق جملة من النتائج التي تحسب لصالحها، حيث أخذت على عاتقها عصرنة النظام القضائي من حيث تنظيمه وسيره الداخلي وعلاقاته مع المحيط الوطني والدولي، تجلى ذلك فيما يلي:²¹

1- اقتراح الوسائل الضرورية من أجل ترقية تنظيم العدالة وعصرنتها ومتابعة انجاز ذلك.

2- ضمان ضبط مقاييس الإجراءات والوثائق والمستندات المستعملة في الجهات القضائية وفي الإدارة .

3- ضمان ترقية استعمال الإعلام الآلي وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

ب- الوسائل القانونية:

في هذا الصدد، أصدر المشرع الجزائري القانون رقم 03/15 المتعلق بعصرنة العدالة وهو إطار قانوني يسمح باستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في مجال القضاء، فقد تم وضع من خلال هذا القانون منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل للمعالجة الآلية للمعطيات الشخصية للمواطنين، ذلك ما يتبين من خلال تسهيل استخراج صحيفة السوابق العدلية ذلك مع إدراج تقنية التوقيع الإلكتروني على

الوثائق والمحمررات القضائفة المسلمة من مصالح وزارة العدل والهفئات القضائفة الأخرى.²²

وقد جاء في المادة الأولى من هذا القانون أنه: " يهدف هذا القانون إلى عصرنة سفر قطاع العدالة من خلال:²³

- 1- وضع منظومة معلومائفة مركزفة لوزارة العدل.
- 2- إرسال الوثائق والمحمررات القضائفة بطررفة إلكترونفة.
- 3- استخدام تقنية المحادثة المرئفة عن بعد في الإفرافات القضائفة.

الفرع الثاني: الوسائل المادفة والبشرفة

فمكن التعرض في هذه الجزئفة للوسائل المادفة التي إفرهدت الجزائر في توفرها من أجل عصرنة قطاع العدالة، ففما ففخص العنصر الثاني للتعرف على الوسائل البشرففة التي وفرتها في ذلك.

أ- الوسائل المادفة: في سبفل عصرنة العدالة تم توفير العفد من الوسائل النقفنفة الحدفة التي تضمن أكبر قدر من أمن المعلومات وأعلى مستوى من الإفران من خلال إفرال أنظمة معلومائفة على درجة عالية من الدقة تضمن أمن المعلومات، ذلك بغرض مواكبة المسفرجات وتبسفر الإفرافات لدف اللجوء إلى الجهات القضائفة، فقد تم توفير أحدث تكنولوجفا المعلومات المعاصرة بشكل واضح في كل مناحف النشاط القضائف، فالعتاد التقنفر فضع المرافق العمومفة في موقع تنافسفر عن طررف توفيرها في إفراتها ومؤسساتها، وبالمقابل ففما ففوجب المحافظة على هذه الإمكانيات النقفنفة ذلك بصفرانها وحماية المجال المعلومائف.²⁴

كما يلاحظ إدراج التقنيات الحديثة كمتطلبات لحماية البيانات ذات الطابع السري، فأمن المعلومات هو حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات بحيث يؤمن قطاع العدالة له وللعاملين به والمستفيدين من خدماته، بواسطة إتباع إجراءات ووسائل حماية متعددة لضمان سلامة المعلومات التي تعد مكسبا هاما للمرفق يجب الحفاظ عليه ، كما يعتبر ضعف الأمن في مجال العمل تحديا مؤرقا، مما يتعين توفير أنظمة إلكترونية رادعة.²⁵

ب- الوسائل البشرية:

بالحديث عن مجهودات الجزائر في عصرنة قطاع العدالة من خلال المورد البشري، فلقد بدأت بوادر الإهتمام بالتدريب الإلكتروني كخيار حتمي لتنمية وتطوير الموارد البشرية في قطاع العدالة، إذ أنه أهم أسس تطوير العمل القضائي وزيادة كفاءته.

لهذا فإن التحديث والتطوير الدائم للبرامج التدريبية، وفق عناصر الجودة الشاملة في التدريب، مع تحسين جودة البرامج التدريبية المقدمة ومراعاة مختلف الإحتياجات التدريبية لمستخدمي القطاع، بالإضافة إلى توفير البيئة المناسبة للمدربين والمتدربين وتهيئة الظروف المحيطة، مع الاستعانة بذوي الإختصاص في مجال التدريب الإلكتروني للإشراف والمتابعة الدؤوبة لسير عملية التدريب وتقديم الأفكار الجديدة لتذليل العقبات التي قد تواجه عملية التدريب الإلكتروني.²⁶

لهذا يلاحظ من خلال الواقع العملي، لجوء القطاع للتدريب الإلكتروني غير مترامن، والذي لا يتقيد بأوقات محددة في نشر المواد التدريبية، كما يحرص في الوقت عينه على التدريب من خلال البث الحي المباشر على الإنترنت بوصفه

تدريباً مترامناً، إذ يمكن المورد البشري المتلقي من إكتساب المادة التعليمية دون الحاجة لمغادرة مكانه نحو موقع التدريب.²⁷

المطلب الثاني: مظاهر عصرنة قطاع العدالة في الجزائر

الواضح أن جهود الجزائر في عصرنة قطاع العدالة أماط اللثام عن كثير من الظواهر البيروقراطية وحرر بعضاً من الركود الذي عاناه هذا المرفق الحيوي، ففي مايلي يتم التعرض لأهم مظاهر مسعى عصرنة قطاع العدالة في الجزائر.

الفرع الاول: الخدمات الإلكترونية القضائية المقدمة للجمهور

تشهد الخدمات الرقمية لقطاع العدالة في الجزائر تزياداً مستمراً، إذ يمكن الوقوف على أهمها كما يلي:

أ- خدمة التصديق الإلكتروني: ويمكن تعريف التصديق الإلكتروني على أنه: "وسيلة فنية آمنة للتحقق من صحة التوقيع أو المحرر الإلكتروني ، حيث يتم نسبته إلى الشخص أو كيان معين عبر جهة موثوق بها أو طرف محايد يطلق عليه اسم مقدم خدمات التصديق أو التوثيق الإلكترونيين."²⁸

ب-التقاضي الإلكتروني: خدمة تقنية يمكن للمدعي من خلالها أن يرفع دعواه، يسجلها و يقدم المستندات ، يحضر الجلسات ، و يصدر الحكم في النزاع دون أن ينتقل إلى مقر المحكمة ، وذلك باستعمال وسائل الاتصال الإلكتروني، بهذا، تستلم العريضة الإلكترونية ومستندات الدعوى الإلكترونية في البوابة المخصصة لذلك ثم يتسلمها كاتب الضبط المختص بالمحكمة يفحص الوثائق و يسجل القضية ثم يرسل

للمتقاضى برسالة إلكترونية يعلمه فيها باستلام المستندات والإجراء المتخذ بشأنها، كتسجيل الدعوى ، تاريخ أول جلسة.²⁹

ج-النظام الآلي لتسيير الملف القضائي: من خلال هذا النظام يمكن التحكم في الملف القضائي ومتابعته آليا ، منذ رفع الدعوى بالمحكمة إلى غاية الفصل فيها نهائيا، فيما ظهرت نتائج هذا البرنامج من خلال السرعة في تسيير الملفات القضائية ومتابعتها آليا مع إضفاء الشفافية و الموضوعية في جدولة القضايا وتصفيتها ، مع تمكين جميع الأطراف من متابعة سير الدعوى القضائية ومآلها.³⁰

د-صحيفة السوابق العدلية: يعتبر هذا المشروع ظاهرة حقيقية لمفهوم تطبيق عصرنة العدالة، ذلك بالنظر إلى الإقبال الكبير على هذه الخدمة من طرف المواطنين، فالهدف من هذا التطبيق أداء خدمة عمومية هامة تمثل في إعداد ومنح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية للمواطنين في ظرف سريع، إذ يسهل عملية الطلب على هذه الخدمة العمومية في دقائق معدودات، و في أي مكان من ربوع الوطن.³¹

الفرع الثاني: تسيير الموارد البشرية في قطاع العدالة إلكترونيا

لقد بدأ التجسيد الفعلي لنظام تسيير الموارد البشرية في قطاع العدالة إلكترونيا، إذ أنه عملية منظمة يتم من خلالها الحصول على البيانات المتعلقة بكافة شؤون الموارد البشرية في القطاع لاستخدامها كأساس وقاعدة في عمليات اتخاذ القرارات المتعلقة بها، فيما يستخدم الإعلام الآلي لإستلام البيانات

ومعالجتها إلكترونيا وتحويلها إلى معلومات صالحة للاستخدام لإتخاذ القرارات في مجال الموارد البشرية وتخزينها وجعلها جاهزة عند الحاجة إليها.³²

فإنظام معلومات الموارد البشرية الموظف في قطاع العدالة يعتبر أحد التطبيقات الخاصة لقواعد المعلومات الإلكترونية والبرامج الجاهزة والتي تستهدف تحقيق الكفاءة والفعالية في عمليات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العصرية ويجمع بين الأفراد والأجهزة والبرامج الجاهزة والإجراءات والبيانات والمستفيدين.³³

فإنظام الإلكتروني لتسيير الموارد البشرية في قطاع العدالة سمح بالحصول على بيانات المستخدمين بطريقة مرتبة ومبوبة ومصنفة مع ربح الوقت مع ربط الصلة بين الموظفين وتكنولوجيات الإعلام والإتصال مع إتخاذ القرارات الصائبة التي تدخل في الحياة المهنية لموظفي قطاع العدالة بصفة سريعة وفعالة.³⁴

خاتمة :

الظاهر أن الجزائر قد نجحت لحد ما في عصنة قطاع العدالة عن طريق الإدارة الإلكترونية لقطاع العدالة، إذ يتضح هذا من خلال نجاح تطبيق استخراج صحيفة السوابق العدلية، هذه الخدمة التي تشهد تهاافتا وطلبا من طرف المواطنين، فعلى الرغم من إنتظار تفعيل خدمة إستخراج شهادة الجنسية، إلا أن الجزائر قطعت أشواطا كبيرة من خلال إرساء منظومة معلوماتية تسمح بتقديم الخدمات الإلكترونية بجودة في وقت وجيز مع الاستغناء عن بعض الإجراءات البيروقراطية التي تثير

إستياء المواطنين، كما تجسد مسعى عصرنة قطاع العدالة من خلال استعمال الوثائق الالكترونية والاستغناء التدريجي عن الورق بتبني تطبيقات التوقيع و التصديق الالكترونيين، بالإضافة إلى توظيف نظام رقمي في تسير الموارد البشرية المنتسبة للقطاع، مع اعتماد المحادثات المرئية عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية، ليصبح بذلك هذا القطاع مثالا لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تصريف الشأن العام.

التوصيات:

على ضوء ما سبق، يمكن تقديم بعض التوصيات كالتالي:

- تعزيز أنظمة حماية أمن المعلومات المرتبطة بمرفق العدالة.
- ترشيد الدورات التدريبية لكافة منتسبي القطاع مع توفير الموارد التقنية اللازمة لإنجاح ذلك.
- رفع معدلات الإنفاق في مجالات صيانة التجهيزات وأمن البيانات المرتبطة بالقطاع.
- الإستفادة من الخبرات الرائدة في مجال تطبيقات مرفق العدالة.
- التحسيس بحتمية التوجه للإدارة الإلكترونية لضمان جودة الخدمة العمومية وعصرنتها.

الهوامش:

¹- نجم عبود، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دون طبعة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 160.

²- عبد الرحمان توفيق، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، دون دار نشر، 2014، ص 41.

- ³- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دون طبعة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الاردن، 2009، ص 25.
- ⁴- غازي فوزان ضيف هلا العدوان، الإدارة العامة للإلكترونية و اثرها على النظام القانوني للمرافق العامة (دراسة مقارنة في النظام القانوني الأردني و الإماراتي)، اطروحة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، كلية الدراسات العليا، الأردن، 2018، ص 11.
- ⁵- بشير علي باز: دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني، دار الكتب القانونية، مصر، 2009، ص 36.
- ⁶- عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، مصر، 2003، ص 99.
- ⁷- المرجع نفسه، ص 106.
- ⁸- المرجع نفسه، ص 109.
- ⁹- ياسر محمد، عبد العالي، الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2016، ص 72.
- ¹⁰- العيداني محمد، زروق يوسف، رقمنة مرفق العدالة في الجزائر على ضوء القانون 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد السابع، العدد الأول، 2020، ص 505.
- ¹¹- حجام العربي، دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية للادارة الاقليمية الجزائرية- آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية-، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2017-2018، ص 97.
- ¹²- عدمان مرزوق، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، دار الجسور، المحمدية، الجزائر، 2015، ص 14.
- ¹³- عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مننوري، قسنطينة، 2010، ص 41-40.

- 14- المرجع نفسه، ص 40.
- 15- صالح بو عبد الله، قياس أبعاد جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على بريد الجزائر، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 2010/10، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، ص 92.
- 16- المرجع نفسه، ص 92.
- 17- خضير كاظم حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة، عمان، الأردن، ط2، 2007، ص 8.
- 18- بوكميش محمد، إدارة الجودة الشاملة، دار الراية، عمان، الأردن، 2010 ص 21.
- 19- خضير كاظم حمود، المرجع السابق، ص 8.
- 20- أمينة بواشري وبركاهم سالم، الإصلاح الإداري في الجزائر، عرض تجربة مرفق العدالة (1999-2017)، المجلة العلمية لجامعة الجزائر 3، المجلد السادس، العدد 11، جانفي 2018، ص 208.
- 21- المرجع نفسه، ص 208.
- 22- القانون رقم 15-03 المؤرخ في الأول من فيفري 2015 المتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية، العدد 06، الصادرة بتاريخ: 10 فيفري 2015.
- 23- المادة الأولى من القانون رقم 15-03.
- 24- داود أحسن الطاهر، الحاسب وأمن المعلومات، معهد الإدارة العامة، دون تاريخ نشر، الرياض، 2001، ص 314.
- 25- بكري سعد الحاج، العمل الكترونيًا ومسألة امن المعلومات، مجلة الفيصل، الرياض، 2002، ص 8.
- 26- جمال علي الدهشان، التدريب الالكتروني مدخلا لتطوير منظومة التدريب في مصر، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي الثالث لمركز تنمية القدرات بجامعة بنها، 20 مارس 2019، ص 5.
- 27- المرجع نفسه، ص 5.

- ²⁸- سمير دحماني ، التصديق الإلكتروني كوسيلة أمان لآليات الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت ، مجلة الدراسات القانونية المقارنة ، المجلد 14 ، العدد 10 ، الجزائر ، 3102 ، ص 22، ص 5.
- ²⁹- عصماني ليلي ، نظام التقاضي الإلكتروني آلية لإنجاح الخطط التنموية ، مجلة المفكر ، العدد الثالث عشر ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة محمد خيضر- بسكرة ، ص 302.
- ³⁰- بن ماحي شيخ ، واقع إصلاح قطاع العدالة في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر تخصص سياسات عامة و تنمية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة الدكتور موالي طاهر، سعيدة، 2017-2018، ص 89.
- ³¹- بوبكر صبرينة، خماسية حفيظة، دور الإدارة الالكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية - قطاع العدالة نموذجا-، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد الثاني، 2019، ص 222.
- ³²- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص 129.
- ³³- جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الطبعة الأولى، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع ، الإسكندرية، 2006، ص 530.
- ³⁴- عمر وصفي عقيلي ، المرجع السابق، ص 132.