

جامعة عمار تليجي بالأغواط
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



جامعة عمار تليجي الأغواط
Université Amar Telidji - Laghouat

الموضوع :

دور منصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية
ومكافحة الفساد

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر
مخصص : الحوكمة ومكافحة الفساد

إشراف الدكتور :
يخلف عبد القادر

إعداد الطالبين :
- ميلودية أحمد
- بن ميلود أحمد التجاني

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا
مشرفا ومقررا
عضوا مناقشا

د. غريبي علي
د. يخلف عبد القادر
د. غريبي محمد

السنة الجامعية : 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا"

(سورة طه، الآية 114)

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

نتقدم بخالص الشكر والامتنان إلى أستاذنا المشرف الدكتور يخلف عبد القادر الذي كان له الدور الكبير في توجيهنا وإرشادنا من خلال إعداد هذه المذكرة، فقد كان نبز اسماً علمياً وأساساً قوياً لدعمنا وتقديمنا.

كما نتوجه بجزيل الشكر إلى كافة أساتذتنا في كلية الحقوق والعلوم السياسية، الذين أثروا معرفتنا وأسهموا في تكويننا العلمي والمهني. ولا يفوتنا أن نعبر عن امتناننا العميق لأسرنا الكريمة، الذين ساندونا بكل حب وصبر، وكانوا الدافع الحقيقي لاستمرارنا في مواصلة النشاط العلمي البحثي دائماً.

وأخيراً، نتقدم بالشكر لكل من ساعدنا ووقف إلى جانبنا، سواء بالدعم المعنوي أو المادي، سائلاً الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن يكون إضافة علمية مفيدة.

الطالب : ميلودية أحمد
الطالب : بن ميلود أحمد التجاني

إهداء

إلى زوجتي العزيزة، التي كانت ولا تزال السند و الدعم.
أهدي لك هذه المذكرة عرفاناً وامتناناً،
إلى عائلتي الغالية،
إلى والديّ الكريمين، مصدر القيم والمبادئ،
إلى إخوتي وأخواتي، أنتم نبض القلب ورفاق الدرب.
لكم مني كل التقدير والمحبة، فبدعائكم ودعمكم وصلت إلى هذا المقام.

إلى كل أحبّتي وأصدقائي،
من وقفوا بجانبني بكلمة طيبة أو دعاء صادق،
من كانوا جزءاً من رحلتي العلمية والإنسانية...
أهدي إليكم هذا العمل المتواضع عربون وفاء وامتنان.

الطالب : ميلودية أحمد

يشكّل الفساد تهديداً كبيراً للدول الحديثة. فهو يقوض المؤسسات، ويعيق التنمية، ويقوض ثقة الجمهور في الحكومة، لما له من آثار مدمرة على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وقد أصبح من الضروري اليوم تبني أدوات وآليات جديدة تتماشى مع التحولات التكنولوجية المتسارعة، في سبيل محاربة هذه الآفة وتحقيق مبادئ الحكم الرشيد، وعلى رأسها الشفافية والمساءلة، وفي هذا السياق، برزت منصات الشكاوى الإلكترونية كأداة مبتكرة تتيح للمواطنين التعبير عن تظلماتهم والإبلاغ عن حالات الفساد بطريقة مباشرة وسريعة، مما يعزّز من انخراطهم في الحياة العامة ويكرّس مبدأ المشاركة في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد.

ورغم الطابع الإيجابي لهذه المنصات، فإن فعاليتها تظل مرتبطة بجملة من العوامل القانونية والمؤسسية، كوجود إطار قانوني واضح ينظمها، وضمان حماية المبلغين، فضلاً عن جاهزية الإدارة لتلقي الشكاوى والتعامل معها بجدية وفعالية. إنّ هذه المنصات تعتبر جزءاً من المكونات الأساسية للبنية التحتية للحكومة الإلكترونية، حيث تُسهم في رفع مستوى الشفافية داخل الإدارات والمؤسسات العمومية، وتُساعد على كشف الثغرات ومواطن الخلل في الأداء الإداري.

تبرز أهمية الموضوع من خلال دوره في إبراز العلاقة التفاعلية بين التقدم التكنولوجي ومكافحة الفساد، حيث تسمح هذه المنصات بخلق قنوات تواصل فعالة بين المواطن والإدارة، وتكسر الحواجز التقليدية التي كانت تحول دون الكشف عن التجاوزات، كما تمكّن السلطات من الحصول على معطيات دقيقة تساعد في اتخاذ قرارات مبنية على الشفافية والمصادقية. ومن جهة أخرى، فإن فعالية هذه المنصات تُعدّ معياراً لقياس مدى التزام الدولة بمبادئ الحكم الرشيد، والانتقال نحو إدارة عمومية رقمية قائمة على الكفاءة والنزاهة.

إنّ الإشكالية الرئيسية التي يطرحها هذا الموضوع تتمحور حول:

ما مدى فعالية منصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد؟

بالاعتماد على الإشكالية الرئيسية المطروحة، يتفرّع عنها جملة من التساؤلات الفرعية التي تتيح الإحاطة بجوانب الموضوع وتحليل أبعاده المختلفة، ومن أبرزها: ما هي الخصائص التنظيمية التي تتميز بها منصات الشكاوى الإلكترونية في الجزائر؟ وكيف تُسهم هذه المنصات في كشف قضايا الفساد ومتابعتها على مستوى الإدارات العمومية؟ كما يُطرح التساؤل حول مدى فعالية الأطر

القانونية والمؤسسية التي ترافق عمل هذه المنصات وتسهر على تنفيذها. وفي السياق ذاته، يبرز سؤال محوري حول درجة تجاوب الإدارات والمؤسسات العمومية مع الشكاوى والتبليغات المودعة عبر هذه الآليات الإلكترونية، مما يعكس مدى جدية التعامل معها ونجاعة هذه المنصات في تحقيق أهدافها.

وبخصوص أهداف هذه المذكرة البحثية تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور منصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية داخل الإدارة العمومية، وبيان مساهمتها في دعم الجهود الوقائية لمكافحة الفساد، مع تحليل أبرز التجارب والنماذج الناجحة محلياً ودولياً في هذا المجال، وصولاً إلى تقديم توصيات عملية من شأنها تحسين أداء هذه المنصات وضمان فعاليتها.

أما بالنسبة إلى حدود البحث، فإنه يركّز على منصات الشكاوى الإلكترونية ذات الطابع العمومي والرسمي، التي تُدار من قبل جهات حكومية أو هيئات مستقلة، دون التطرق بشكل مفصل إلى المبادرات الخاصة أو غير الرسمية، كما ينحصر المجال الزمني للدراسة في مرحلة ما بعد التحول الرقمي، خاصة ابتداء من العقد الأخير الذي شهد توسعاً كبيراً في استخدام الحلول التكنولوجية في الإدارة العمومية.

وبذلك، فإن هذا الموضوع يكتسي طابعاً راهناً وأهمية بالغة، بالنظر إلى ما تفرضه المرحلة الحالية من تحديات متشابكة تستدعي تعزيز أدوات الرقابة والمساءلة، بما فيها تلك التي تُتيحها التكنولوجيا الحديثة، وعلى رأسها منصات الشكاوى الإلكترونية كآلية فعالة في مسار مكافحة الفساد وترسيخ ثقافة النزاهة والشفافية.

ومن حيث المنهج المعتمد، فإن هذه المذكرة البحثية إعتدنا في معالجتها على المنهج الوصفي الذي يسمح بوصف المنصات الإلكترونية ومكوناتها، وتحليل أدائها ووظائفها في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد.

تنوزع خطة المذكرة البحثية على فصلين رئيسيين، يعالج كل منهما جانباً محورياً من موضوع منصات الشكاوى الإلكترونية. حيث يتناول الفصل الأول الإطارين النظري والقانوني لهذه المنصات، من خلال المبحث الأول الذي يعرّف بطبيعة منصات الشكاوى الإلكترونية، من حيث المفهوم والخصائص والأنواع، ثم ينتقل إلى المبحث الثاني لاستعراض دور هذه المنصات في ترسيخ مبادئ

الشفافية داخل الإدارة العمومية، باعتبارها وسيلة لتعزيز العلاقة بين المواطن ومؤسسات الدولة. أما الفصل الثاني، فينصب على دراسة فعالية هذه المنصات في دعم الشفافية ومكافحة الفساد، حيث يخصص المبحث الأول لشرح آليات عملها وأدواتها التقنية والقانونية، في حين يناقش المبحث الثاني أبرز التحديات والعوائق التي تعترض تفعيلها على أرض الواقع، سواء كانت تنظيمية، قانونية أو تقنية، ليُختتم بالمبحث الثالث الذي يعرض تجارب مقارنة ناجحة، محلية ودولية، ويقدم توصيات عملية لتعزيز فعالية هذه المنصات وتحقيق أهدافها بفعالية أكبر.

تمهيد :

يشكّل تنامي الحاجة إلى آليات أكثر فاعلية في مكافحة الفساد وتعزيز الشفافية داخل مؤسسات الدولة دافعاً لفرض التحول الرقمي نفسه كأداة محورية لإعادة تشكيل العلاقة بين المواطن والإدارة. وفي هذا السياق، ظهرت منصات الشكاوى الإلكترونية كأحد المظاهر العملية لتطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية، حيث أضحت تشكل وسيلة حديثة لتمكين الأفراد من الإبلاغ عن التجاوزات والاختلالات الإدارية والمالية بشكل مباشر وآمن، دون الحاجة إلى المرور بالقنوات البيروقراطية التقليدية التي كانت كثيراً ما تشكّل عائقاً أمام إيصال الشكاوى أو متابعتها بفعالية.

وتُعتبر هذه المنصات امتداداً عملياً لحقوق المواطن في الحصول على المعلومة والمشاركة في الرقابة على الشأن العام، وهو ما يجعلها أداة مزدوجة الوظيفة: فهي من جهة وسيلة تواصل وإبلاغ، ومن جهة أخرى أداة رقابة مجتمعية تعزّز من الشفافية والمساءلة داخل الجهاز الإداري للدولة. ومع ذلك، فإن نجاح هذه المنصات لا يرتبط فقط بجانبها التقني أو الرقمي، وإنما يتوقف أيضاً على الإطار القانوني والتنظيمي الذي يُؤطر عملها، ويضمن حقوق المبلّغين، ويُحدد التزامات الجهات المستقبلية للشكاوى¹.

بناءً على ذلك، يتناول هذا الفصل الجوانب النظرية والقانونية المرتبطة بمنصات الشكاوى الإلكترونية، من خلال التطرّق أولاً إلى تعريفها وخصائصها، ثم دراسة الأطر التشريعية والتنظيمية التي تؤسس لعملها، وبيان دورها في تكريس الشفافية كمبدأً أساسياً من مبادئ الحكم الرشيد.

¹ - الكبيسي عمر، التبليغ عن الفساد كحق للمواطن في الأنظمة الإلكترونية، المجلة العربية للقانون، 2020، ص 127

المبحث الأول: ماهية منصات الشكاوى الإلكترونية

لقد أدى التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى إحداث تحول نوعي في طرق التواصل بين الأفراد والمؤسسات، حيث أفرز هذا الواقع الرقمي الحديث أدوات جديدة وفعالة في إدارة الشأن العام، من أبرزها منصات الشكاوى الإلكترونية التي باتت تعتمدها الحكومات كآلية لتعزيز انخراط المواطنين في الرقابة المجتمعية وتحقيق الشفافية داخل المرافق العمومية.

وتُعد هذه المنصات من بين التطبيقات الملموسة للحكومة الإلكترونية، إذ تسمح للأفراد برفع شكاوى أو بلاغات تتعلق بتجاوزات إدارية أو مالية، مما يُسهم في الكشف المبكر عن ممارسات الفساد، ويوفر وسيلة مرنة وفعالة لمعالجة تلك الشكاوى. لكن قبل الخوض في دراسة الجوانب القانونية والتنظيمية لهذه المنصات أو تقييم فعاليتها، يقتضي الأمر الوقوف على مفهومها وطبيعتها وأنواعها، مع تحديد الخصائص التي تميزها عن غيرها من آليات الاتصال الإداري التقليدية¹.

لذلك، سنقوم من خلال هذا المبحث في المطلب الأول بتحديد (طبيعة منصات الشكاوى الإلكترونية)، مع تطورها في ظل البيئة الرقمية، وتصنيفها حسب الجهات المشغلة أو نطاق الاستخدام، تمهيداً لفهم أعمق في المطلب الثاني (دورها في منظومة الشفافية ومكافحة الفساد)

المطلب الأول: طبيعة منصات الشكاوى الإلكترونية

لم يحظ مصطلح "منصات الشكاوى الإلكترونية" بتعريف موحد في الفقه القانوني، نظراً لحدائته النسبية وارتباطه بالتطورات التكنولوجية المتسارعة، إلا أن عدداً من الفقهاء عرّفوها بأنها:

"أنظمة رقمية تفاعلية تُنشئها الجهات الرسمية أو المؤسسات المستقلة، وتُستخدم لاستقبال الشكاوى أو البلاغات المتعلقة بتجاوزات أو مخالفات إدارية ومالية، بهدف النظر فيها ومعالجتها، وذلك من خلال واجهات إلكترونية تضمن سهولة الوصول، وسرية المعلومات، والحماية القانونية للمبّغين"².

¹ - د. أبو زيد، محمد. الحكومة الإلكترونية والفساد الإداري، دار الفكر العربي، القاهرة، 2019، ص 21.

² - الكبيسي عمر، المرجع السابق، ص 130.

"منصات الشكاوى الإلكترونية هي نظم رقمية تتيح للأفراد والمؤسسات تقديم شكاوهم أو تظلماتهم ضد جهات عامة أو خاصة عبر وسائل إلكترونية، كالمواقع الرسمية والتطبيقات الذكية، بهدف الحصول على رد أو إنصاف في إطار منظم يضمن الشفافية والمساءلة وسرعة المعالجة. وتُعد هذه المنصات امتداداً لمبدأ الحق في التظلم الذي يُعتبر أحد ركائز دولة القانون، والذي تطور مع التحول الرقمي للخدمات العامة."¹

الفرع الأول : تعريف منصات الشكاوى الإلكترونية فقهاً

في الفقه القانوني، تختلف التعريفات باختلاف المدارس القانونية، لكنها تتفق في جوهرها على أن منصة الشكاوى الإلكترونية هي وسيلة تقنية تمكّن الأفراد من ممارسة حقهم في الطعن أو الشكوى من قرارات أو ممارسات إدارية أو خدمية أو تنظيمية بشكل ميسر وآمن، مع إمكانية تتبع حالة الشكوى والتفاعل مع الجهات المختصة إلكترونياً. ويعتبرها بعض الفقهاء من أدوات الحوكمة الرقمية، لكونها تسهم في إشراك المواطن في مراقبة الأداء الحكومي.²

أما في القوانين المقارنة، فقد تنوعت النماذج التنظيمية لهذه المنصات:

- في فرنسا، نصّ المرسوم رقم 1480-2016 على إحداث "منصة استقبال الشكاوى والتبليغات الإدارية"، وخصص إطاراً قانونياً لحماية المبلغين وضمان سرية المعلومات.
- في المملكة المتحدة، تنظم "خدمة الشكاوى الحكومية" عبر موقع gov.uk، ويُخضع عملها لقواعد قانون البيانات الشخصية وقانون حرية المعلومات.
- في المغرب، أنشأت الحكومة منصة "البوابة الوطنية للشكايات" بموجب منشور رئيس الحكومة رقم 2/2018، وهي تسعى لتقنين حق المواطن في رفع شكاوى رقمية ضد الإدارات العمومية.
- في الجزائر، تم تعزيز الإطار القانوني بإنشاء العديد من المنصات الرقمية للشكاوى المتعلقة بالخدمة العمومية، تماشياً مع تحسين الخدمة العمومية.³

¹ - المرجع نفسه ، ص 23 .

² - د.أبو زيد ، المرجع السابق ، ص 31 .

³ - خوالدية، عبد الله. الحوكمة والرقمنة في المرفق العمومي الجزائري، دار الهدى، 2022 ، ص 39.

وتجمع معظم هذه التشريعات على أن هذه المنصات ليست فقط آلية لتلقي الشكاوى، بل تُعد كذلك وسيلة لرصد مؤشرات الخلل الإداري، وتعزيز الشفافية، وتفعيل الرقابة الشعبية، وهو ما يجعلها جزءاً من منظومة الإصلاح الإداري والتحول الرقمي في المجال العام.

ويُجمع الفقه على أن هذه المنصات تُعد من أدوات الرقابة الشعبية الرقمية، التي تُكرّس مبدأ المشاركة المجتمعية، وتوفّر وسيلة غير تقليدية وفعالة للتصدي للفساد الإداري والمالي، خصوصاً إذا ما رُبطت بآليات قانونية ومؤسسية فعالة.

تتميّز منصات الشكاوى الإلكترونية بعدة خصائص تجعلها أداة فعالة في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل الإدارة العمومية، فهي أولاً منصات ذات طابع رقمي، تعتمد على تقنيات إلكترونية متاحة عبر الإنترنت، مما يسهّل استخدامها من قبل المواطنين. كما تتميز هذه المنصات بضمان السرية، حيث تتيح تقديم الشكاوى مع الحفاظ على هوية المبلّغ، حمايةً له من أي انتقام أو مضايقات محتملة. وتُعد سهولة الوصول من أبرز خصائصها، إذ يمكن استخدامها في أي وقت ومن أي مكان، سواء عبر الهواتف الذكية أو الحواسيب. إضافة إلى ذلك، فإن هذه المنصات غالباً ما تكون مرتبطة بمؤسسات رقابية رسمية، مثل هيئات مكافحة الفساد أو أجهزة الرقابة الإدارية، ما يمنحها طابعاً مؤسسياً ويدعم مصداقيتها وفعاليتها.¹

الفرع الثاني: تعريف منصات الشكاوى الإلكترونية في القانون الجزائري

لم يُخصّص المشرّع الجزائري تعريفاً مباشراً وصريحاً لمنصات الشكاوى الإلكترونية ضمن نصوص قانونية عامة، لكن تم التطرق إليها ضمن مبادرات الحكومة المتعلقة بالحوكمة الإلكترونية ومكافحة الفساد، خاصة في إطار عمل السلطة العليا للشفافية والوقاية من الفساد ومكافحته، وكذلك في سياق رقمنة الإدارة العمومية.

ومن أبرز النصوص التي تُشير ضمناً إلى وجود هذه المنصات:

- المرسوم الرئاسي 497-21 المؤرخ في 05 ديسمبر 2021 المعدل والمتمم للمرسوم الرئاسي رقم 20-103 المؤرخ في 20 أبريل 2020 والمتضمن تنظيم مصالح وسيط

¹ - بو عافية، أمينة. دور التبليغ الإلكتروني في مكافحة الفساد الإداري، مجلة الحكامة والتنمية، العدد 5، 2022، ص 104.

الجمهورية وسيرها.¹ وما تحتويه منصة وسيط الجمهورية من نوافذ إلكترونية لإستقبال الشكاوى الإلكترونية للشخص الطبيعي أو المعنوي.

- القانون رقم 06-01 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته²، الذي لم ينص مباشرة على المنصات الإلكترونية، لكنه أقر بحقوق الإبلاغ وحماية المبلّغين، وهو ما شكّل أساساً قانونياً لإنشاء منصات رقمية للإبلاغ عن الفساد.

وبناءً على هذه المعطيات، يمكن تعريف منصات الشكاوى الإلكترونية في السياق الجزائري بأنها:

"نظم إلكترونية رسمية وضعتها السلطات العمومية لاستقبال شكاوى المواطنين وتظلماتهم عبر الإنترنت، سواء في مجال الخدمات الإدارية أو الإبلاغ عن مظاهر الفساد، في إطار يضمن حماية المبلّغ وسرية المعطيات، وفقاً لما ينص عليه القانون"³. ونقدم مثالا عن منصة قيادة الدرك الوطني لتقديم الشكاوى المسبقة⁴ ppgn.mdn.dz.

المطلب الثاني: الأساس القانوني والمؤسسي لمنصات الشكاوى الإلكترونية في التشريع الجزائري

أدرك المشرع الجزائري أهمية اعتماد آليات رقمية حديثة لمواكبة التطورات التكنولوجية في مجال تقديم الشكاوى والتظلمات، خاصة في إطار تحسين الخدمة العمومية، وتعزيز الشفافية، وتسهيل ولوج المواطن إلى العدالة والإدارة. وقد تجسد هذا التوجه من خلال وضع إطار قانوني وتنظيمي يؤسس لاعتماد منصات الشكاوى الإلكترونية، بالإضافة إلى تحديد المؤسسات المعنية بتسييرها ومراقبتها.

الفرع الأول: الأساس القانوني لمنصات الشكاوى الإلكترونية

تعدّ منصات الشكاوى الإلكترونية من أبرز الأدوات الحديثة التي اعتمدها الدولة الجزائرية لتعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة ومكافحة الفساد الإداري والمالي. وقد باتت هذه المنصات تمثل تجسيدا عمليا لتحول الإدارة الجزائرية نحو الحوكمة الإلكترونية، وتفعيل مشاركة المواطن في الرقابة

¹ - المرسوم الرئاسي رقم 21-497 المؤرخ في 5 ديسمبر 2021 يعدّل ويتم المرسوم الرئاسي رقم 20-103 المتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية وسيرها، الجريدة الرسمية رقم 93 المؤرخة في 13 ديسمبر 2021.

² - الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 14، الصادرة بتاريخ 08 مارس 2006.

³ - د.أبو زيد ، المرجع السابق ، ص 32 .

⁴ - بيان قيادة الدرك الوطني ، مصلحة الإعلام والاتصال ، الصادر بتاريخ 15 جوان 2025 .

على سير المرافق العمومية، وهو ما ينسجم مع الالتزامات الدستورية والقانونية للدولة في هذا المجال.

ويستند الإطار القانوني لهذه المنصات إلى مجموعة من النصوص التشريعية والتنظيمية، يأتي في مقدمتها دستور 2020، الذي كرس في ديباجته وفي عدد من مواد مبدأ الشفافية ومحاربة الفساد كأحد المبادئ الدستورية التي تلتزم بها الدولة. فقد نصت المادة 19¹ على أن "الرقابة الشعبية تمارس من خلال آليات يحددها القانون"، ما يُعطي أساسًا لتكريس الشكاوى الإلكترونية كوسيلة من وسائل الرقابة الشعبية والإدارية. كما نصت المادة 55² على تمتع كل مواطن في الحصول إلى المعلومات والوثائق والإحصائيات، الأمر الذي يرتب التزامًا على الإدارة في استقبال شكاوى المواطن ومعالجتها بفعالية.

من جهة أخرى، يشكل قانون مكافحة الفساد رقم 06-01 المؤرخ في 20 فبراير 2006، الإطار التشريعي الأساسي الذي ينظم آليات مكافحة الفساد، وقد نصّ هذا القانون في مواد على تدابير وقائية وآليات للتبليغ عن أفعال الفساد، ومن بينها ما جاء في المادة 15 التي تنص على تشجيع المجتمع المدني من التبليغ عن الأفعال التي تُشكل فسادًا بتدابير تتعلق بالشفافية في كيفية إتخاذ القرار وتعزيز مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية³، وهو ما يفتح الباب لتوظيف الوسائل الإلكترونية كمنصة آمنة وسريعة للتبليغ.

ويُضاف إلى ذلك، القانون رقم 18-07 المؤرخ في 10 يونيو 2018 يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي⁴، والذي يوفر إطارًا حاميًا للمبلغين عبر مختلف الوسائل، بما في ذلك الوسائل الإلكترونية، ويؤكد على أهمية تيسير عملية الإبلاغ

¹ - أنظر المادة 19 من دستور 2020 ، الجريدة الرسمية بتاريخ 30 ديسمبر 2020، العدد 82

² - أنظر المادة 55 من الدستور الجزائري 2020 المذكور سابقًا.

³ - نص المادة 15 من القانون 01/06 : " يجب تشجيع مشاركة المجتمع المدني في الوقاية من الفساد ومكافحته بتدابير مثل :

- اعتماد الشفافية في كيفية إتخاذ القرار وتعزيز مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية
- تمكين وسائل الإعلام والجمهور من الحصول على المعلومات المتعلقة بالفساد مع مراعاة حرمة الحياة الخاصة وشرف وكرامة الأشخاص وكذا مقتضيات الأمن الوطني والنظام العام وحياد القضاء "

⁴ - القانون رقم 18-07 المؤرخ في 10 يونيو 2018 يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 34 ، الصادرة بتاريخ 10 يونيو 2018.

وضمن سريتها. ويمنح هذا القانون شرعية قانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية التي تُسهم في خلق بيئة مؤسساتية تشجع على كشف الفساد.

أما على المستوى التنظيمي، فقد أصدرت عدة قطاعات وزارية قرارات ومراسيم تُنظم عمل المنصات الإلكترونية الخاصة بها. فعلى سبيل المثال، أنشأت وزارة العدل الجزائرية منصة رقمية خاصة بالتبليغ عن الشكاوى والانشغالات، تتيح للمواطنين تقديم شكاويهم وتتبع مسارها إلكترونياً، في إطار تجسيد ما يسمى بـ"العدالة الإلكترونية". كما أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية منصة إلكترونية لتلقي تظلمات المواطنين واقتراحاتهم، وهو ما يعكس توجهًا إداريًا نحو تحسين العلاقة بين المواطن والإدارة.

وفي سياق ذي صلة، جاءت العديد النصوص التنظيمية ليكرس استخدام الوسائل الإلكترونية في العلاقات الإدارية، لا سيما فيما يخص المعاملات مع المواطن، وقد أرست مبدأ المعالجة الرقمية للملفات الإدارية وتقديم الخدمات العمومية عبر الإنترنت، مما يوفر سندًا قانونيًا عامًا لاعتماد المنصات الرقمية في تقديم الشكاوى، وهذا ما نجده في منصة وسيط الجمهورية وتقديم الشكاوى المسماة البوابة الإلكترونية للعرائض التي كرسها المرسوم الرئاسي 497-21 المؤرخ في 05 ديسمبر 2021 المعدل والمتمم للمرسوم الرئاسي رقم 20-103 المؤرخ في 20 أبريل 2020 والمتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية وسيرها من خلال إمكانية لأي شخص طبيعي استنفذ كل طرق الطعن ويرى أنه وقع ضحية غبن بسبب خلل في تسيير مرفق عمومي أن يخطر وسيط الجمهورية¹.

جاءت المادة 05 من المرسوم 497-21 المعدل والمتمم لتؤكد من خلال مديرية العرائض التي تكلف خصوصا بما يأتي :

▪ تلقي طعون وعرائض شكاوي المواطنين ودراستها

¹ - الإطلاع على منصة البوابة الإلكترونية للعرائض : تاريخ 03 ماي 2025 عن طريق الرابط الإلكتروني المنصة الإلكترونية <https://wassit.dz/ar>

² - أنظر المادة 05 من المرسوم الرئاسي 497-21 المؤرخ في 05 ديسمبر 2021 المعدل والمتمم للمرسوم الرئاسي رقم 20-103 المؤرخ في 20 أبريل 2020 والمتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية وسيرها.

▪ التكفل بطعون وعرائض شكاوى المواطنين .

وتُعد السلطة العليا للشفافية وللوقاية من الفساد ومكافحته من أبرز المؤسسات الدستورية التي تعتمد على المنصات الإلكترونية في تلقي التبليغات، وقد دعت هذه الهيئة، في تقاريرها السنوية، إلى توسيع استخدام المنصات الرقمية وتحديثها، لضمان شمولية أكبر في التبليغ عن ممارسات الفساد على جميع المستويات الإدارية¹.

وتأسيسًا على ما سبق، فإن الإطار القانوني الجزائري بات يعترف ضمنيًا بالمنصات الإلكترونية كوسائل فعالة في تعزيز المشاركة المواطنية، والحد من مظاهر البيروقراطية، ومحاربة الرشوة والمحسوبية والفساد الإداري. غير أن التطبيق الفعلي لهذه المنصات يظل مشروطًا بجملة من العوامل، من بينها توفر البنية التحتية الرقمية، وضمان حماية المبلغين عن الفساد، وتوفير التكوين اللازم للإطارات الإدارية حول كيفية استقبال ومعالجة الشكاوى عبر المنصات².

ونقول في هذا المجال أنّ تشريعًا واضحًا ومباشرًا يُنظم صراحة عمل منصات الشكاوى الإلكترونية على المستوى الوطني لا يزال مطلوبًا، إذ من شأنه أن يزيل الغموض الذي قد يكتنف بعض الجوانب التقنية والإجرائية، وأن يعزز من فعالية هذه المنصات كأدوات محورية في بناء إدارة إلكترونية نزيهة وشفافة، تركز دولة القانون وتحمي المال العام.

لقد أقر التشريع الجزائري جملة من النصوص القانونية التي توطر استخدام الوسائل الإلكترونية في تقديم الشكاوى، سواء في المجال الإداري أو القضائي أو حتى الأمني. ومن أهم هذه النصوص:

1. قانون الإجراءات الجزائية (لا سيما بعد تعديله بموجب القانون 17-07) : حيث سمح بإيداع الشكاوى عن بعد، لا سيما في الجرائم الإلكترونية، عبر الوسائط الرقمية، كما كُرسَت إجراءات الاتصال الإلكتروني بين المتقاضين والجهات القضائية.

¹ - حميتي، سهيلة. تقييم فعالية آليات التبليغ عن الفساد في القانون الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة عنابة، 2022، ص 43
² - زروقي، مريم. تفعيل الإدارة الإلكترونية كآلية لمكافحة الفساد في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة قسنطينة 2، 2021، ص 25.

2. القانون رقم 18-07 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي :ينظم كيفية التعامل مع البيانات الشخصية للمشتكين على المنصات الإلكترونية،ويضمن خصوصيتهم وسرية معلوماتهم.
3. مناشير وزارية مختلفة تلزم ضرورة التحول الرقمي للمصالح الإدارية، بما فيها فتح قنوات رقمية لتقديم الشكاوى والطعون¹.

الفرع الثاني: الإطار المؤسسي المشرف على منصات الشكاوى الإلكترونية

تم إسناد تسيير ومتابعة منصات الشكاوى الإلكترونية في الجزائر إلى مجموعة من الهيئات الرسمية التي تلعب دوراً محورياً في استقبال الشكاوى، التحقيق فيها، والتفاعل معها بطريقة إلكترونية منظمة. من بين أبرز هذه الجهات وزارة الرقمنة والإحصائيات، التي تشرف على رقمنة الإدارة العمومية وتطوير المنصات الرقمية على المستوى الوطني، وعلى رأسها منصة "شكاويتي" الحكومية. كما تلعب الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته دوراً أساسياً في توفير آليات للإبلاغ الإلكتروني عن الفساد واستقبال الشكاوى ذات الصلة عبر منصات. ومن جهتها، خصصت المديرية العامة للأمن الوطني والدرك الوطني منصات إلكترونية للتبليغ عن مختلف الجرائم، لا سيما الجرائم الإلكترونية. وتعد الوزارة الأولى جهة محورية من خلال إشرافها على البوابة الوطنية للشكاوى، التي تمثل همزة وصل بين المواطن والإدارة وتوفر واجهة موحدة لتقديم الشكاوى إلكترونياً. إضافة إلى ذلك، بدأت بعض مجالس القضاء والمحاكم في اعتماد واجهات إلكترونية لاستقبال العرائض والشكاوى، تجسيداً لمبدأ التقاضي عن بعد، مثل العرائض الإلكترونية التي تمكّن المواطن من التفاعل مع العدالة دون التنقل.²

¹ - حميتي، سهيلة ، المرجع سابق ، ص 48 .

² - زروقي، مريم، المرجع سابق، ص 33.

المبحث الثاني: مساهمة منصات الشكاوى الإلكترونية في ترسيخ مبادئ الشفافية

تسعى الدول الحديثة إلى تعزيز مبادئ الشفافية والنزاهة في تسيير الشأن العام، وبرزت منصات الشكاوى الإلكترونية كوسيلة فعالة لتكريس رقابة المواطن على أداء الإدارة، وتفعيل آليات المساءلة والردع. فقد أصبحت هذه المنصات، بما توفره من سهولة في الوصول وسرعة في التبليغ، أداة جوهرية لتعزيز الانفتاح الإداري، وضمان حق المواطن في التعبير عن مظالمه وكشف التجاوزات، لا سيما تلك المرتبطة بسوء التسيير أو الفساد. ومن هذا المنطلق، تشكل هذه الآلية الرقمية إحدى الركائز الأساسية في بناء إدارة شفافة تُخضع تصرفاتها للمساءلة، وتعكس تحولاً في العلاقة بين المواطن والسلطة، من علاقة خضوع إلى علاقة مشاركة ورقابة. ومن خلاله سننترق في هذا المبحث في المطلب الأول (تعزيز الشفافية الإدارية من خلال المنصات الإلكترونية) وفي المطلب الثاني (ضمان المساءلة وتحقيق الرقابة الشعبية).

المطلب الأول: تعزيز الشفافية الإدارية من خلال المنصات الإلكترونية

أصبحت الشفافية من المبادئ الأساسية في بناء الحوكمة الرشيدة وتعزيز ثقة المواطن في الإدارة، وهو ما تسعى السلطات الجزائرية إلى تكريسه من خلال اعتماد منصات الشكاوى الإلكترونية. فهذه الأخيرة تمثل أداة فعالة لكشف التجاوزات، مكافحة الفساد، وضمان حق المواطن في التبليغ والمساءلة.

تشكل منصات الشكاوى الإلكترونية إحدى الأدوات المحورية التي اعتمدها الدول والمؤسسات في سياق التحول الرقمي للإدارة العامة، وذلك من أجل تكريس مبادئ الحوكمة الرشيدة، وعلى رأسها مبدأ الشفافية. فقد باتت هذه المنصات الرقمية وسيلة فعالة ومباشرة لتفاعل المواطن مع الإدارة، مما ساهم في إحداث نقلة نوعية في كيفية ممارسة الحق في التظلم والإبلاغ عن المخالفات أو التجاوزات، بعيداً عن البيروقراطية التي كثيراً ما كانت تفرغ هذا الحق من مضمونه العملي¹.

من الناحية القانونية، تستند مشروعية منصات الشكاوى الإلكترونية إلى مجموعة من المبادئ الدستورية والمعايير الدولية، في مقدمتها الحق في الوصول إلى المعلومة، والحق في التظلم، والمساءلة الإدارية. ففي معظم الدساتير الحديثة، بما في ذلك الدستور الجزائري المعدل

¹ - داهية، فوزية، فعالية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 3، 2019، ص 19.

لسنة 2020، نجد نصوصاً تؤكد على ضرورة ضمان شفافية الإدارة واحترام حق المواطنين في تقديم الشكاوى ومتابعتها فالمادة 55 تنص على أن: "المواطن الحق في الحصول على المعلومات والوثائق والإحصائيات، في إطار احترام القانون. تعكس هذه المادة تكريساً دستورياً للحق في الوصول إلى المعلومة، باعتباره من الحقوق الأساسية.

وتُعد هذه المبادئ إطاراً مرجعياً لتطوير الآليات القانونية والتنظيمية التي تُوَطر عمل المنصات الرقمية، وتجعلها منسجمة مع الضمانات القانونية المعترف بها.

وعلى الصعيد الدولي، تُعزز الاتفاقيات والمواثيق الأممية، مثل اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد، من أهمية تبني آليات تكنولوجية حديثة لتسهيل التبليغ عن الفساد والانحراف الإداري، معتبرة الشكاوى الإلكترونية أداة من أدوات الإبلاغ النزيه والمباشر، التي تضمن الحماية للمبلغين وتحفز المشاركة المجتمعية في الرقابة على أداء الجهات العامة¹.

إن أبرز ما توفره منصات الشكاوى الإلكترونية من قيمة مضافة في ميدان الشفافية، يتمثل في توسيع نطاق مشاركة المواطنين في الرقابة على الأداء الإداري، حيث لم يعد المواطن مجرد متلقٍ للخدمة العامة، بل أصبح فاعلاً ومراقباً له دور في فضح التجاوزات الإدارية والانحرافات التي قد تضر بالمصلحة العامة. وقد أفرز هذا التحول نمطاً جديداً من العلاقة بين المواطن والإدارة قوامه التفاعل اللحظي والمباشر، بما يعزز من ثقة المواطن في الجهاز الإداري.

ومن الناحية العملية، تتيح هذه المنصات توثيق جميع مراحل معالجة الشكاوى، بدءاً من لحظة تقديمها، مروراً بمرحلة المعالجة، وانتهاءً بإصدار الرد النهائي. وهو ما يوفر مستوى عالٍ من الشفافية في الإجراءات، ويحد من التلاعب أو التعتيم الذي قد يصاحب بعض الشكاوى في ظل الطرق التقليدية الورقية. كما أنّ الرقمنة تسمح بإنشاء قواعد بيانات قابلة للتحليل، يمكن من خلالها استخلاص مؤشرات واقعية حول مستوى رضا المواطنين، وتكرار الشكاوى، والقطاعات أو الإدارات التي تتطلب تدخلات إصلاحية.

على المستوى المؤسسي، تفرض هذه المنصات على الإدارة التزاماً أكبر بالاستجابة وفي آجال محددة، وهو ما يشكل إحدى آليات "المساءلة الرقمية"، حيث يصبح من السهل على المواطن تتبع

¹ - حميتي، سبيلة، المرجع السابق، ص 52.

سير شكواه، مما يقلل من فرص التلاعب أو الإهمال المتعمد. هذا ما يجعل من منصة الشكاوى أداة ضغط قانونية وأخلاقية على الجهات الرسمية، لإجبارها على التصرف بشفافية وفي إطار من المسؤولية.

ومن زاوية حماية الحقوق، فإن المنصات الإلكترونية تمنح المواطن نوعاً من الأمان الرقمي، حيث يمكن تقديم الشكاوى دون خشية من التعرض للانتقام أو التمييز، لا سيما إذا تم توفير خاصية الإبلاغ المجهول، مع التأكيد على أهمية وجود تشريعات تحمي المبلغين، وتعزز من ثقتهم في آلية الإبلاغ. فمتى ما شعر المواطن بوجود حماية قانونية حقيقية، زادت فعالية هذه المنصات وارتفعت نسبة استخدامها.

في المقابل، يُطرح إشكال يتعلق بمدى نجاعة هذه المنصات في ظل غياب إرادة حقيقية لدى بعض الجهات الرسمية للتجاوب مع الشكاوى، أو استخدام المنصة كمجرد واجهة دون تفعيل فعلي لمضمونها. ومن هنا تظهر أهمية الرقابة القانونية والإدارية على آليات عمل هذه المنصات، سواء من خلال تقارير دورية تنشرها الجهات المختصة، أو عبر تدخل مؤسسات الرقابة المستقلة¹.

ولا يمكن إغفال البعد التقني، فنجاح أي منصة شكاوى إلكترونية في تحقيق الشفافية يتوقف أيضاً على مدى احترامها لمعايير الأمن السيبراني، وسهولة الاستخدام، وضمان الوصول لكافة فئات المجتمع، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة أو المواطنين القاطنين في المناطق النائية. فكلما كانت المنصة شاملة ومتاحة للجميع، زادت مساهمتها في تحقيق العدالة والشفافية.

وفي سياق التجارب المقارنة، أثبتت العديد من الدول أن اعتماد منصات الشكاوى الإلكترونية ساهم في تقليص نسب الفساد وتحسين جودة الخدمة العمومية، ومن بين هذه التجارب، نذكر منصة "بلّغ" في المملكة الأردنية، ومنصة "سجل شكاوى المواطنين" في الهند، التي مكنت من جمع ملايين الشكاوى سنوياً، وتحقيق استجابة حكومية ملموسة، مما يدل على أهمية الإرادة السياسية والتشريعية في إنجاح هذه المبادرات².

¹ - بوزياني، سمير، الشكاوى الإلكترونية كألية قانونية لمكافحة الفساد الإداري، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 6، 2022، ص 262.

² - المرجع نفسه، ص 264.

يمكن التأكيد أنّ منصات الشكاوى الإلكترونية ليست مجرد أداة تكنولوجية، بل هي آلية قانونية ومجتمعية لترسيخ الشفافية والمساءلة، شريطة أن تحاط بمنظومة تشريعية وتقنية متكاملة تضمن فعاليتها واستقلاليتها. كما أنها تجسد النقاء الحق في المشاركة، والحق في المعلومة، والحق في الحماية من التعسف الإداري، مما يجعلها عنصراً محورياً في بناء إدارة مواطنة شفافة ومُحاسبة.

يُعتبر تعزيز الشفافية الإدارية من خلال المنصات الإلكترونية من أهم مظاهر التحول الرقمي في الإدارة العمومية، والذي يندرج في إطار الجهود الرامية إلى ترسيخ مبادئ الحوكمة الجيدة، ومحاربة مظاهر الفساد وسوء التسيير، فالمنصات الإلكترونية تُعدّ آليةً عصريةً تمكّن المواطنين من التفاعل المباشر مع الإدارة، عبر إيداع الشكاوى، وطلب المعلومات، ومتابعة الملفات عن بعد، دون حاجة إلى التنقل أو الاحتكاك المباشر، وهو ما من شأنه أن يحد من العراقيل البيروقراطية ويقلص من فرص التلاعب والمحسوبية.

وفي هذا السياق، كرّس المشرّع الجزائري مجموعة من النصوص التنظيمية التي تهدف إلى دعم هذا المسار، وعلى رأسها التعليمات الوزارية سواء من الوزارة الأولى أو مختلف الوزارة المختلفة الذي تحرص على إستقبال ومعالجة عرائض المواطنين، والذي يُعد لبنة أساسية في الحق في الشكاوى الإلكترونية وضمان تتبعها من طرف الإدارات العمومية. كما تنص القوانين ذات الصلة بمكافحة الفساد، كالقانون رقم 06-01 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، على أهمية تدعيم الشفافية والرقابة المجتمعية كوسيلة للحد من التجاوزات، ما يجعل هذه المنصات أداة تنفيذ فعلي لهذا التوجه التشريعي.

وإلى جانب ذلك، فإن تكريس الحق في الوصول إلى المعلومة، بموجب المادة 55 من الدستور الجزائري المتعلق بحق الحصول على المعلومات، يعزز من فعالية المنصات الإلكترونية كقنوات رسمية للحصول على البيانات الإدارية، ويحمّل الإدارة واجب نشر المعلومات ذات الطابع العام بصفة دورية، مما يسمح بتحقيق نوع من الرقابة الشعبية والإعلامية على عمل المرافق العامة¹.

وبالتالي، فإن الإطار القانوني الجزائري، وإن كان لا يزال في طور التكيف مع التطورات التكنولوجية المتسارعة، قد أرسى أرضية تشريعية مهمة لتعزيز الشفافية الإدارية من خلال

¹ - حميتي، سبيلة، المرجع السابق، ص 54 .

المنصات الإلكترونية، مما يمهد الطريق أمام بناء إدارة رقمية فعّالة، قائمة على مبادئ الشفافية، والمساءلة، والتواصل المفتوح مع المواطن، في ظل احترام الحقوق الدستورية ومبادئ سيادة القانون.

المطلب الثاني: ضمان المساءلة وتحقيق الرقابة الشعبية

تُعد منصات الشكاوى الإلكترونية من أبرز الأدوات القانونية والإدارية الحديثة التي أقرها التشريع الجزائري لتعزيز مبادئ المساءلة والرقابة الشعبية، في إطار التحول الرقمي الذي تعرفه الإدارة العمومية، وترسيخًا لمبادئ الشفافية والمشاركة المواطنية في تسيير الشأن العام. فقد أتاح إنشاء هذه المنصات، وإمكانية تقديم المواطنين لشكاواهم وعرائضهم واقتراحاتهم إلكترونياً، وتلقي الردود بشأنها في آجال معقولة، وهو ما يضفي طابعاً رسمياً وشفافاً على العلاقة بين المواطن والإدارة، ويضمن تتبع أثر الشكاوى والرد عليها وفق آليات قانونية واضحة¹.

ومن الناحية القانونية، تمثل هذه المنصات تكريساً فعلياً لمبدأ المساءلة الإدارية، إذ تُحمّل الجهات العمومية مسؤولية الرد والتبرير والشرح بشأن أفعالها أو تقصيرها في تقديم الخدمة العمومية، ضمن آجال مضبوطة وبإجراءات رسمية تتيح توثيق التفاعل مع المواطنين. كما تسمح هذه المنصات بقياس جودة الأداء الإداري وتحديد مواطن الخلل أو التجاوز، مما يمهد لتفعيل المسؤولية الإدارية، سواء التأديبية أو القضائية عند الاقتضاء، في مواجهة التقصير أو الإهمال أو الانحراف في استعمال السلطة.

أما من حيث الرقابة الشعبية، فإن المنصات الإلكترونية تمكّن المواطن من ممارسة دوره كطرف فاعل في الرقابة على الأداء الإداري، من خلال التبليغ عن التجاوزات، ورصد مظاهر الفساد، والمطالبة بالتدخل في حالات المساس بحقوقه أو بإخلال الإدارة بالتزاماتها. ويعد هذا تطبيقاً عملياً لمبدأ "المواطن الرقيب"، الذي أضحي جزءاً من فلسفة الإدارة الحديثة، ويعزز من حضور المجتمع المدني في متابعة الشأن العام ومساءلة السلطة التنفيذية.

¹ - زروقي، مريم ، المرجع السابق ، ص 35.

وقد جاء هذا التوجه منسجماً مع نص المادة 19 من الدستور الجزائري¹ لسنة 2020 التي تنص على إشراك المواطن في تسيير الشؤون العمومية إنسجاماً مع قاعدة اللامركزية (المجلس)، الذي يدعم بدوره حق الأفراد في الحصول على المعلومة المرتبطة بالإدارة، مما يتيح لهم تقديم شكاوى مستندة إلى معطيات دقيقة، ويُعَوِّي فعالية الرقابة الاجتماعية².

وفي ضوء ما سبق، يتبين أن منصات الشكاوى الإلكترونية لا تمثل مجرد وسيلة تكنولوجية، بل تشكّل إطاراً قانونياً ومؤسسياً متكاملًا لضمان المساءلة الإدارية والرقابة الشعبية، وتعكس تطور الإدارة الجزائرية نحو مزيد من الانفتاح، والمواطنة الفعالة، والالتزام بقيم الشفافية وسيادة القانون.

¹ - أنظر المادة 19 من التعديل الدستوري 2020 .

² - خوالدية عبد الله ، المرجع السابق ، ص 48 .

خلاصة الفصل

ختاماً لهذا الفصل تطرقنا إلى الأسس النظرية والقانونية التي تقوم عليها منصات الشكاوى الإلكترونية، باعتبارها إحدى الأدوات الحديثة لتعزيز الشفافية وضمان الوصول إلى العدالة، خاصة في ظل التحول الرقمي الذي يشهده العالم.

تم تناول الإطار المفاهيمي لمنصات الشكاوى الإلكترونية، حيث تم تعريفها باعتبارها نظاماً رقمية تتيح للأفراد تقديم شكاواهم إلى الجهات المختصة عبر الإنترنت، بطريقة مؤمنة وسهلة الوصول. وتم تمييزها عن غيرها من الآليات التقليدية من حيث السرعة، والفعالية، وإمكانية المتابعة الإلكترونية.

تبعاً تم التطرق إلى الأساس القانوني لهذه المنصات، من خلال استعراض التشريعات الوطنية والدولية التي تنظم حق الأفراد في تقديم الشكاوى، كجزء من ضمانات حماية الحقوق والحريات. وقد تم التركيز على النصوص التي تؤكد على الحق في التظلم والشفافية الإدارية، بالإضافة إلى الالتزامات القانونية المترتبة على الجهات المستقبلة للشكاوى الإلكترونية.

اختتمنا الفصل بالتأكيد على أن منصات الشكاوى الإلكترونية تمثل نقلة نوعية في تحسين العلاقة بين المواطن والإدارة، غير أنها تظل بحاجة إلى دعم تشريعي وتكنولوجي مستمر لتعزيز فعاليتها وضمان مصداقيتها.

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

تمهيد :

إنّ تنامي حجم الفساد في المؤسسات العامة والخاصة على حد سواء، برزت منه الحاجة إلى آليات حديثة وفعالة تسمح بمكافحة هذه الظاهرة المتفشية التي تهدد التنمية المستدامة والنزاهة في المجتمعات. في هذا السياق، جاءت منصات الشكاوى الإلكترونية كأحد الحلول الرقمية المتطورة التي تسعى إلى تمكين الأفراد والمجتمع المدني من الإبلاغ عن مظاهر الفساد بطريقة يسيرة وسريعة وأمنة. هذه المنصات تمثل أداة حيوية لتعزيز الشفافية والمساءلة، من خلال ربط المواطنين مباشرةً بجهات التحقيق والرقابة، مما يعزز فرص اكتشاف الفساد والتحرك القانوني لمواجهته¹.

لكن، وعلى الرغم من الإقبال الكبير على هذه المنصات واستخدامها الواسع في العديد من الدول، تبقى فعالية هذه الأدوات الرقمية محل تساؤل ونقاش مستمر. فما مدى قدرة منصات الشكاوى الإلكترونية على تحقيق أهدافها في كشف الفساد ومعاينة الفاعلين والتحديات القانونية والتقنية والاجتماعية التي تعترض عمل هذه المنصات، ومدى اعتبارها خطوة حاسمة في بناء نظام رقابي متكامل قائم على الشفافية والعدالة.

يهدف هذا الفصل إلى دراسة فعالية منصات الشكاوى الإلكترونية كألية مكافحة فساد، من خلال تقييم أدوارها، مميزاتها، وأوجه قصورها، إلى جانب دراسة أبرز التجارب الوطنية والدولية التي اعتمدت هذه المنصات. كما سيتم التركيز على الآثار القانونية والتنظيمية المرتبطة بتفعيل هذه المنصات، مع طرح مقترحات لتعزيز فعاليتها وضمان استمراريتها في خدمة تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد.

¹ - جعرون، مروان. التحديات التقنية لتفعيل الشكاوى الإلكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة تلمسان، 2023- ص 53.

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

المبحث الأول: آليات عمل منصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

تُعد منصات الشكاوى الإلكترونية أحد الأدوات الرقمية الحديثة التي أعادت تشكيل آليات مكافحة الفساد وتعزيز الشفافية في الإدارة العامة والقطاع الخاص. تعكس هذه المنصات التوجه نحو رقمنة الإجراءات الحكومية وتوفير قنوات اتصال مباشرة بين المواطن والدولة، مما يخلق بيئة خصبة لمحاربة الفساد بأنواعه المختلفة. ويُستند في عمل هذه المنصات إلى مجموعة من الآليات التي تضمن فعاليتها، منها التقنية، القانونية، والإجرائية¹، والتي تسهم مجتمعة في تعزيز الشفافية وتحقيق المساءلة. وهذا ما سنتطرق إليه في المطلب الأول (دراسة آليات عمل منصات الشكاوى الإلكترونية) وفي المطلب الثاني (تكريس حق المواطن في الإبلاغ والمساءلة).

المطلب الأول : دراسة آليات عمل منصات الشكاوى الإلكترونية

تعتبر منصات الشكاوى الإلكترونية من أبرز آليات المشاركة الرقمية التي سعى لها المشرع الجزائري في سياق تحديث الإدارة العمومية وتعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة. وقد تم تكريس استخدامها بموجب نصوص تنظيمية، ومن خلال هذا الإطار، باتت عملية استقبال الشكاوى ومعالجتها تتم وفق مسارات إلكترونية مؤطرة تنظيمياً، تضمن حق المواطن في التبليغ، وتسعى لتحقيق رقابة شعبية فعالة على الأداء الإداري. ويندرج هذا المطلب في دراسة الآليات المعتمدة قانوناً وتقنياً لضمان فعالية عمل هذه المنصات، وحدود استجابتها لمتطلبات العدالة الإدارية والرقابة وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

الفرع الأول : آلية الإبلاغ والتوثيق الإلكتروني وحماية المبلغين

تعمل منصات الشكاوى الإلكترونية على تمكين المواطنين أو الموظفين أو أي جهة معنية من تقديم شكاوى حول ممارسات فساد أو سوء إدارة، بشكل مباشر عبر الإنترنت. تعتمد هذه الآلية على نماذج إلكترونية تتيح تقديم المعلومات بشكل منظم مع إمكانية إرفاق مستندات وأدلة داعمة، مما

¹ - بوزيان، سمير. الشكاوى الإلكترونية كآلية قانونية لمكافحة الفساد الإداري، مجلة العلوم القانونية والسياسية، 2022، ص 128.

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

يسهل توثيق وقائع الفساد بطريقة دقيقة وقابلة للتحقق. ومن خلال التوثيق الإلكتروني، يتم تقليل الفرص للتلاعب أو التزوير، كما تتيح المنصات متابعة حالة الشكوى بشكل شفاف.

وبخصوص آلية حماية المُبلغين والسرية تُولي منصات الشكاوى الإلكترونية أهمية بالغة لحماية المُبلغين عن الفساد، حيث توفر آليات للحفاظ على سرية هوية المُبلغ وبياناته الشخصية، مما يحفز على الإبلاغ دون خوف من الانتقام أو المضايقات. وتتمثل هذه الآليات في تشفير البيانات، استخدام أنظمة تحقق متعددة، وضمان إجراءات قانونية تكفل سرية المعلومات. وتُعد حماية المُبلغين ركيزة أساسية لتعزيز ثقافة الشفافية والمساءلة.

الفرع الثاني : آلية التصنيف والتوجيه الذكي للشكاوى ومتابعتها

تعتمد بعض المنصات على تقنيات الذكاء الاصطناعي وخوارزميات متقدمة لتصنيف الشكاوى وتصنيفها وفقاً لطبيعتها وخطورتها، ثم توجيهها تلقائياً إلى الجهات المختصة في الدولة أو المؤسسة المعنية. تساهم هذه الآلية في تسريع عملية التعامل مع الشكاوى وتجنب التأخير أو الضياع، كما تمكن الجهات الرقابية من التركيز على الحالات الأكثر أهمية.

وبخصوص آلية المتابعة والرد الإلكتروني، تتيح المنصات للمُبلغين إمكانية متابعة سير الشكاوى إلكترونياً، من تسجيلها إلى مرحلة التحقيق والبت النهائي، مما يضمن شفافية الإجراءات ويُبرز جدية التعامل مع القضايا المثارة. إضافة إلى ذلك، تقوم الجهات المختصة بإرسال ردود وتقارير مبدئية أو نهائية عبر المنصة، مما يعزز ثقة الجمهور في نظام مكافحة الفساد.

الفرع الثالث : آلية التحليل الإحصائي والتقارير الدورية

توفر منصات الشكاوى الإلكترونية أدوات تحليلية تسمح للجهات الرقابية بصياغة تقارير دورية عن طبيعة الشكاوى، المناطق الأكثر تضرراً، والقطاعات التي تسجل أعلى معدلات فساد. هذه الآلية تمكن صناع القرار من اتخاذ إجراءات استباقية وعلاجية مبنية على بيانات دقيقة، مما يعزز من فاعلية مكافحة الفساد في المؤسسات¹.

¹ - المرجع نفسه ، ص 129 - 130 .

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

المطلب الثاني : تكريس حق المواطن في الإبلاغ والمسائلة

يُعد الحق في تقديم الشكاوى والإبلاغ عن المخالفات والتجاوزات الإدارية والمالية من أبرز تجليات مبدأ المشاركة الشعبية في الرقابة على أداء الإدارة العامة، وقد عرف هذا الحق تطوراً ملحوظاً مع اعتماد الوسائل الإلكترونية. فقد أصبح الحق في الشكاوى الإلكترونية جزءاً أصيلاً من منظومة الحقوق الإدارية المكفولة للمواطن، تكريساً لمبدأ الشفافية وحسن الحوكمة، وتعزيزاً لآليات المسائلة في الأداء العمومي¹.

وقد كفل المشرع الجزائري هذا الحق بموجب عدة مناشير قانونية، وأكدت ضمان حق المواطن في إيداع الشكاوى إلكترونياً ضد كل تصرف غير مشروع أو تعسفي صادر عن موظف عمومي أو مرفق عام، مع الالتزام بمعالجتها ضمن آجال محددة، وتوفير مسارات رقمية لتتبع مسار الشكاوى بكل شفافية، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب ضمن الفروع التالية:

الفرع الأول: الإبلاغ الإلكتروني كوسيلة قانونية للمشاركة في مكافحة الفساد

لقد شهدت الجزائر في السنوات الأخيرة خطوات تدريجية نحو تكريس الشفافية، خاصة من خلال توفير آليات رقمية تسمح للمواطن بالإبلاغ عن التجاوزات والفساد دون الحاجة إلى المرور بالقنوات التقليدية المعقدة. ويُعد الإبلاغ الإلكتروني عبر المنصات الرسمية أحد أبرز هذه الآليات، حيث أصبح المواطن يتمتع بحق قانوني في رفع شكواه أو تبليغه إلى السلطات المختصة عن طريق وسائل إلكترونية² تابعة لبعض الهيئات مثل السلطة العليا للشفافية والوقاية من الفساد ومكافحته³ والديوان المركزي لقمع الفساد⁴.

وقد كرس المشرع هذا الحق بصفة غير مباشرة من خلال عدة قوانين، نذكر أهمها:

¹ - جعرون، مروان، المرجع السابق، ص 60.
² - بلعيد، سامية، دور المواطن في الرقابة على الإدارة عبر منصات الشكاوى، مجلة الباحث القانوني، العدد 04، 2021، ص 121.
³ - القانون رقم 08-22: يحدد تشكيلتها وتنظيمها وصلاحياتها، الجريدة الرسمية رقم 33 لسنة 2022.
⁴ - المرسوم الرئاسي رقم 06-413 المؤرخ في 22 نوفمبر 2006، تنفيذاً لأحكام القانون رقم 06-01 المتعلق بمكافحة الفساد.

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

- القانون رقم 06-01 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، خاصة المادة 45 منه، التي تنص على ضرورة تسهيل التبليغ وتوفير الحماية القانونية للمبلغين.
- القانون رقم 18-07 المتعلق بحماية الأشخاص المبلغين عن الفساد، الذي يعزز موقف المواطن في المشاركة الرقابية ويؤكد على سرية هوية المبلغين ووسائلهم، بما في ذلك الإلكترونية منها.

وتسعى الدولة من خلال هذه النصوص القانونية إلى تعزيز الثقة في المنظومة الإدارية، وإشراك المواطن في رقابة الأداء العمومي بصفته شريكاً فاعلاً لا مجرد متلقٍ للخدمة.

ونريدُ الإشارة أن الجزائر أطلقت رسمياً العديد من المنصات الإلكترونية لسجلات الشكاوى وتبادل المراسلات مع القطاعات الوزارية، في خطوة تهدف إلى تعزيز الشفافية وتحسين التفاعل بين المواطنين والإدارة.¹ ويبقى سعي هذه المنصات الإلكترونية إلى ضمان التكفل الفعال بانشغالات المواطنين، وتعزيز ثقتهم في الإدارة، وتقييم أداء الإدارات والمرافق العمومية .

من بين المنصات الرقمية البارزة في هذا السياق، تأتي منصة <https://www.ocrc.gov.dz/ar> التي تخص الديوان المركزي لقمع الفساد حيث أنشئ الديوان المركزي لقمع الفساد، نتيجة تنمة قانون الوقاية من الفساد ومكافحته في 26 أوت 2010 بموجب الأمر رقم 05/10، تُعتبر هذه المبادرات جزءاً من إستراتيجية التحول الرقمي التي تنتهجها الجزائر لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتعزيز الشفافية، وتسهيل المتابعة والرقابة في إطار الوقاية من الفساد ومكافحته.

الفرع الثاني : منصات الشكاوى الإلكترونية كأداة لتفعيل مبدأ المساءلة

المساءلة تمثل إحدى الدعائم الجوهرية للحوكمة الرشيدة، ومنصات الشكاوى الإلكترونية تعتبر قناة فاعلة لتفعيل هذا المبدأ في الواقع الإداري الجزائري، إذ تسمح هذه المنصات بتوجيه النقد،

¹ - مقال منشور على الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية : <https://www.interieur.gov.dz> نشر بتاريخ: 13 تشرين2/نوفمبر 2023 ، المجموعة : قراءة كل الأخبار ، الإطلاع بتاريخ 13 ماي 2025.

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

الإبلاغ عن التجاوزات، أو حتى الطعن في قرارات إدارية، مما يُجبر الجهات المعنية على الرد والتفاعل.

وقد بدأت بعض الإدارات الجزائرية بالفعل في تفعيل هذا التوجه، مثل:

- المنصة الإلكترونية لوزارة الداخلية لاستقبال تظلمات المواطنين حول الخدمات العمومية.
- المنصة الوطنية "لوسيط الجمهورية" التي تتيح تتبع حالة الشكوى إلكترونياً¹.
- استخدام بعض الولايات والمديريات المحلية لمنصات إلكترونية تُتيح التبليغ عن المشاكل الحضرية أو الفساد المحلي مثل مديريات التجارة عن طريق البوابة الإلكترونية الرسمية لعرائض المواطنين "نشكي".

كما أن التوجيهات الرئاسية الأخيرة دعت إلى تعزيز التعامل الإلكتروني وتقليص التماس المباشر مع الإدارة، ما يُسهم في تقليص مظاهر الرشوة والمحسوبية.

وعلى الرغم من هذا التقدم، لا يزال تفعيل هذا الحق رهيناً بتوفير الضمانات التقنية والقانونية الكفيلة بحماية المعطيات الشخصية للمبلغين، وكذا تعزيز الثقافة القانونية لدى المواطن وتمكينه من استعمال هذه الآليات بوعي وفعالية. لذلك، فإن تكريس هذا الحق لا يتم فقط من خلال النصوص القانونية، بل أيضاً عبر ترسيخ بيئة رقمية آمنة، وحملات تحسيسية، وإرادة سياسية جادة لتفعيل مبدأ الإدارة الخاضعة للمساءلة².

يتضح أن التشريع الجزائري قد خطا خطوات معتبرة نحو تكريس حق المواطن في الإبلاغ والمساءلة عبر الوسائط الإلكترونية، من خلال قوانين ذات طابع حمائي وتحفيزي، لكن تفعيل هذا الحق عملياً لا يزال يحتاج إلى جهود إضافية على مستوى التطبيق، التوعوية، وضمان فعالية المنصات وقدرتها على إحداث أثر حقيقي في مكافحة الفساد.

¹ - عبيدات، فؤاد، الإصلاح الإداري في الجزائر في ظل الرقمنة، مجلة الدراسات الإدارية، العدد 06، 2023، ص 442.
² - جعرون، مروان، المرجع السابق، ص 65.

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

المبحث الثاني : التحديات التي تواجه تفعيل منصات الشكاوى الإلكترونية

إنّ تزايد التحول نحو الإدارة الرقمية في الجزائر، برزت منصات الشكاوى الإلكترونية كأداة حديثة لتعزيز الشفافية وضمان حق المواطن في التبليغ والمساءلة. غير أن هذا التحول الرقمي، رغم أهميته، يواجه جملة من التحديات القانونية والتقنية والإدارية التي قد تعيق فعالية هذه المنصات في أداء دورها المأمول ضمن المنظومة الوطنية لمكافحة الفساد وتحسين جودة الخدمات العمومية. لاشك منصات الشكاوى الإلكترونية تحقق آمالا كبيرة في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد وتحقيق الحوكمة الإلكترونية، إلا أن تفعيلها في الجزائر يواجه مجموعة من التحديات القانونية والتقنية والإدارية والثقافية، والتي تؤثر سلباً على نجاعتها وفعاليتها. ويمكن تصنيف هذه التحديات إلى مطلبين رئيسيين، في (المطلب الأول) التحديات القانونية والمؤسسية وفي (المطلب الثاني) التحديات التقنية والبشرية والثقافية.

المطلب الأول: التحديات القانونية والمؤسسية

تبذل الدولة الجزائرية جهوداً لتكريس آليات التبليغ الإلكتروني عن الفساد وتعزيز الشفافية من خلال منصات الشكاوى الإلكترونية، إلا أن هذه المبادرات تصطدم بعدة تحديات قانونية ومؤسسية تُضعف من فعاليتها وتقلل من قدرتها على إحداث أثر ملموس في مكافحة الفساد وترسيخ الحوكمة الرشيدة. فعلى المستوى القانوني، ورغم وجود بعض النصوص القانونية التي تُعنى بحماية المبلغين عن الفساد، إلا أن الإطار التشريعي العام لا يزال يعاني من عدم التكامل والوضوح، خصوصاً فيما يتعلق بكيفية تنظيم الشكاوى الإلكترونية، وأجال الرد عليها، والمسؤوليات المترتبة على الجهات الإدارية في حال الإهمال أو الامتناع عن المعالجة، فالقوانين الحالية تفتقر إلى نصوص تفصيلية أو تنظيمية تُحدد إجراءات تلقي الشكاوى عبر الإنترنت، وسبل تتبعها، ومعايير الشفافية الواجب توفرها في عرض نتائجها، ما يخلق فراغاً قانونياً يؤثر على فاعلية المنصات وشرعيتها¹.

على المستوى القانوني، يبرز غياب إطار تشريعي متكامل يحدد بدقة إجراءات معالجة الشكاوى الإلكترونية، وكيفية البت فيها، و ضمانات حماية هوية المبلغين، وهو ما يُضعف من ثقة المواطنين

¹ - عبيدات، فؤاد ، المرجع السابق ، ص 445 .

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

في جدوى هذه الآلية. كما أن بعض النصوص الحالية، مثل المرسوم التنفيذي رقم 20-343، رغم أهميته، لا تزال بحاجة إلى تفعيل ميداني وإلى آليات رقابة مستقلة تضمن تنفيذ مقتضياته عملياً. أما من الناحية التقنية، فإن ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض المناطق، خاصة في ولايات الجنوب والهضاب، يشكّل عائقاً حقيقياً أمام ولوج كافة المواطنين إلى المنصات الإلكترونية، مما يخلق فجوة رقمية تهدد بمحدودية الاستفادة من هذا الحق المكفول قانوناً. وتضاف إلى ذلك تحديات أمن المعلومات وحماية المعطيات الشخصية للمستخدمين، والتي تعد من أهم الضمانات القانونية الواجب توفرها وفقاً لما تنص عليه التشريعات الوطنية والدولية ذات الصلة.

إدارياً، تواجه هذه المنصات تحديات متعلقة بضعف التأهيل البشري في تسيير ومعالجة الشكاوى إلكترونياً، والبطء في الاستجابة والمعالجة، فضلاً عن غياب تقارير دورية تقيّم الأداء وتحدد نسب التفاعل والبت، بما يجعل الكثير من الشكاوى غير ذات جدوى فعلية. كما يلاحظ ضعف التنسيق بين مختلف الهيئات المستقبلة للشكاوى، ما يؤدي إلى تكرار أو تضييع عدد من الشكاوى في ظل تعدد القنوات¹.

وبالتالي، فإن تجاوز هذه التحديات يستدعي إرادة سياسية واضحة، وتحديث الإطار التشريعي والتنظيمي، وتوفير الموارد التكنولوجية والبشرية، مع تفعيل مبدأ المساءلة والرقابة على أداء هذه المنصات لضمان تحولها من مجرد واجهات إلكترونية شكلية إلى أدوات فعّالة في خدمة الحق والقانون.

أما من الناحية المؤسساتية، فإن تفعيل منصات الشكاوى الإلكترونية يواجه نقصاً واضحاً في التنسيق بين الهيئات المعنية، كالمفتشيات العامة، والسلطة العليا للشفافية للوقاية من الفساد ومكافحته، والمصالح الولائية، ما يؤدي إلى تشتت الجهود وضعف توحيد البيانات المتعلقة بالشكاوى والتبليغات. كما أن هناك ضعفاً في التكوين التقني والقانوني للإطارات المكلفة باستقبال ومعالجة الشكاوى الإلكترونية، وهو ما يؤثر على سرعة التفاعل وجودة المعالجة. أضف إلى ذلك أن العديد من المؤسسات العمومية لم تُدمج بعد تقنيات الرقمنة في هيكلها الداخلية بشكل فعّال، ولا تعتمد على

¹ - حمدان، ناصر، الشكاوى الإلكترونية بين التفعيل والتجاهل في الوطن العربي، مجلة السياسة العامة، العدد 07، 2021، ص 28.

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

آليات رقمية موحدة لمعالجة الشكاوى، مما يجعل بعض المنصات مجرد واجهات شكلية لا تُمكن المواطن من تتبع شكواه أو التأكد من مدى تفاعل الإدارة معها.

كما أن هناك إشكالاً آخر على مستوى الضمانات المؤسساتية لسرية وهوية المبلغين، حيث أن ضعف الأنظمة التقنية أحياناً أو غياب إجراءات داخلية واضحة لحماية المعطيات الشخصية قد يؤدي إلى كشف هوية المشتكي، وهو ما يثني العديد من المواطنين عن استعمال هذه المنصات خوفاً من الانتقام الإداري أو التمييز الوظيفي، رغم أن القانون ينصّ على حمايتهم. وبالتالي، فإنّ غياب الثقة في المنظومة المؤسساتية وضعف المراقبة التبعية يُشكل عائقاً حقيقياً أمام إقبال المواطنين على استخدام المنصات الإلكترونية بشكل فعّال، وهو ما يُفرغ هذه الأخيرة من جوهرها الرقابي والشفافي.

وفي المجمل، يمكن القول إن نجاح منصات الشكاوى الإلكترونية في أداء دورها يقتضي إصلاحاً قانونياً شاملاً يُعيد تنظيم الإطار التشريعي بما يتلاءم مع المعايير الدولية، ويُرفق ذلك بإصلاحات مؤسساتية تضمن التنسيق والتكامل بين الفاعلين، وتُوفر التكوين والتجهيز الرقمي اللازم، مع الحرص على ترسيخ ثقافة المساءلة والشفافية داخل الأجهزة الإدارية.

المطلب الثاني : التحديات التقنية والبشرية والثقافية

تمثل التحديات التقنية والبشرية والثقافية أحد أبرز العراقيل التي تقف حجر عثرة أمام تفعيل الفعلي والفعال لمنصات الشكاوى الإلكترونية في الجزائر. فعلى الرغم من توجه الدولة نحو الرقمنة وتكريس الإدارة الإلكترونية، إلا أن الواقع العملي لا يزال يكشف عن فجوة كبيرة بين الطموحات المعلنة والإمكانات المتوفرة على مستوى البنية التحتية الرقمية، وتأهيل الموارد البشرية، وكذا مستوى الوعي المجتمعي بخصوص أهمية هذه المنصات وآليات استخدامها¹.

¹ - زعزوزة نجاه ، بن قلة ليلي ، النيابة العامة الإلكترونية في التشريع الجزائري ، مقال علمي منشور ، مجلة الدراسات القانونية والإقتصادية ، المجلد 4 ، العدد 02 ، 2021 ، ص 299 .

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

على الصعيد التقني، تعاني العديد من الإدارات والمؤسسات العمومية من نقص حاد في التجهيزات المعلوماتية الأساسية، فغياب شبكات الاتصال المستقرة، ورداءة تغطية الإنترنت في المناطق الداخلية والهامشية، تشكل عائقًا جوهريًا يحول دون الوصول السلس والدائم لمنصات الشكاوى الإلكترونية، سواء من طرف المواطن أو من طرف الموظف العمومي المكلف بمعالجة هذه الشكاوى. كما أن هذه المنصات غالبًا ما تقتصر إلى التصميم المتجاوب والسهل الاستخدام، وهو ما يصعب عملية التصفح وتقديم الشكاوى بطريقة فعالة، خاصة بالنسبة لفئات المجتمع التي لا تملك دراية تقنية كافية. ويضاف إلى ذلك غياب نظم أمن معلوماتي متكاملة، مما يعرض بيانات المواطنين وحساباتهم الرقمية لمخاطر الاختراق أو التسريب، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف الثقة في استعمال هذه الوسائل الإلكترونية ويخلق نوعًا من العزوف عنها.

أما من الجانب البشري، فإن ضعف التأهيل التقني للموارد البشرية داخل الإدارة الجزائرية يعد من أهم المعوقات. حيث لا يمتلك عدد كبير من الموظفين المكلفين باستقبال ومعالجة الشكاوى الإلكترونية المهارات اللازمة للتعامل مع هذه المنصات باحترافية. ويرجع ذلك إلى غياب برامج التكوين المتخصص والمستمر في المجال الرقمي، وعدم مواكبة الكفاءات الإدارية للتطورات التكنولوجية الحديثة، ما يؤدي إلى بطء كبير في معالجة الشكاوى، وردود غير مهنية أحيانًا، وتراكم الملفات دون حسم. كما أن بعض الموظفين لا يتبنون بعدُ ثقافة العمل الإلكتروني، ولا يزالون يتعاملون مع المنصات الرقمية كوسائل تكميلية لا تحظى بالأولوية، وهو ما ينعكس سلبيًا على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وعلى صورة الإدارة عمومًا.

وفيما يتعلق بالتحديات الثقافية والاجتماعية، فإن ضعف الوعي الرقمي لدى قطاع واسع من المواطنين يمثل عائقًا حقيقيًا أمام تفعيل هذه المنصات. فالكثير من الأفراد، خاصة في المناطق الريفية أو وسط الفئات الهشة، لا يمتلكون الحد الأدنى من الدراية التقنية التي تخولهم تقديم شكاوى عبر الإنترنت، أو متابعة مآلاتها عبر البوابات الإلكترونية. كما أن هناك من لا يثق في نجاعة هذه الآليات أو يعتقد بعدم جدواها، نظرًا لتجارب سلبية سابقة في التعامل مع المؤسسات الرسمية، ما يجعلهم يميلون إلى الوسائل التقليدية في الشكاوى، كالمراسلات الورقية أو الزيارات المباشرة، رغم ما

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

تتسم به من بطء وتعقيد. ومما يزيد من تعقيد الوضع، هو غياب حملات توعوية فعالة لتبسيط إجراءات استخدام هذه المنصات، وتحفيز المواطنين على الانخراط فيها باعتبارها أدوات حقيقية للمساءلة والمشاركة في الرقابة على أداء الإدارة.

ولا يمكن إغفال التأثير النفسي والاجتماعي لثقافة الخوف من التبليغ، خاصة في القضايا التي تتعلق بالتجاوزات الإدارية أو ملفات الفساد، حيث يخشى العديد من الأفراد من الانتقام أو المضايقات في حال تقديم شكاوى صريحة ضد مسؤولين أو مؤسسات. هذا الخوف يجد مبرره في ضعف أنظمة حماية المبلغين، وعدم كفاية الضمانات القانونية المتوفرة لحماية هوية المشتكين وسلامتهم، وهو ما يعمق فجوة الثقة بين المواطن والإدارة، ويجعل من المنصات الإلكترونية مجرد أدوات صورية غير فعالة¹.

علاوة على ذلك، فإن غياب الربط المعلوماتي بين مختلف المنصات الإلكترونية للهيئات والمؤسسات العمومية يؤدي إلى تشتت البيانات، وصعوبة تتبع مصير الشكاوى، حيث يجد المواطن نفسه مطالبًا بإعادة تقديم الشكاوى نفسها لدى أكثر من جهة، دون أن يحصل على إشعار بتلقيها أو توضيح بشأن مآلاتها، ما يولد شعورًا بالإحباط وعدم الجدية. كما أن غياب لوحات قيادة رقمية موحدة تُمكن الجهات العليا من مراقبة المؤشرات الإحصائية للشكاوى (من حيث العدد، المواضيع، آجال المعالجة...) يحرم صناع القرار من الاستفادة من قاعدة بيانات استراتيجية تساعد في التقييم الموضوعي لأداء الإدارات ومعالجة مكامن الخلل البنوي.

إنّ هذه التحديات مجتمعة تؤكد أن نجاح تجربة الشكاوى الإلكترونية لا يتوقف فقط على إنشاء منصة رقمية ونشرها، بل هو رهين بإصلاحات هيكلية متعددة الأبعاد، تبدأ بإعادة تأهيل البنية التحتية، مرورًا بتكوين العنصر البشري، وتوسيع نطاق الثقافة الرقمية لدى المواطنين، وتنتهي بوضع نظام قانوني فعال يضمن أمن المنصة، حماية مستخدميها، وتحقيق الشفافية في المعالجة. وما لم تتم معالجة هذه الإشكالات بصورة شاملة ومنسقة، فإن تفعيل منصات الشكاوى الإلكترونية سيظل

¹ - حمدان، ناصر، المرجع السابق، ص 35.

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

رهبين المبادرات المعزولة والنجاحات المحدودة، دون أن يرتقي إلى مستوى الأدوات الجوهرية في تكريس الحوكمة الإلكترونية ومحاربة الفساد الإداري¹.

يتضح أن تفعيل منصات الشكاوى الإلكترونية في التشريع الجزائري لا يرتبط فقط بتوفير الوسائل التقنية، بل يحتاج إلى مقارنة شاملة تدمج الأبعاد القانونية، المؤسساتية، البشرية، والتقنية. كما يتطلب الأمر إرادة سياسية حقيقية لإحداث تغيير فعلي في طريقة تسيير الشأن العام، بما يرسخ مبادئ الشفافية والمساءلة.

¹ - العدوان لؤي. الإدارة الإلكترونية والحوكمة في مكافحة الفساد، دار الحامد، الأردن، 2020 ، ص 28.

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

المبحث الثالث : تجارب مقارنة وتوصيات لتعزيز فعالية منصات الشكاوى الإلكترونية

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال الحوكمة الرقمية، أصبحت منصات الشكاوى الإلكترونية أداة محورية لتعزيز الشفافية، وترسيخ مبادئ المساءلة، وتقريب الإدارة من المواطن. غير أن فعالية هذه المنصات لا تُقاس فقط بإطلاقها وتوفير واجهات إلكترونية لاستقبال التظلمات، بل تتوقف بشكل أساسي على جملة من العوامل التنظيمية والتقنية والبشرية، وهو ما دفع العديد من الدول إلى مراجعة وتطوير تجاربها في هذا المجال.

ومن خلال استقراء التجارب المقارنة، يتضح تنوع المقاربات المعتمدة في إدارة هذه المنصات، سواء من حيث الإطار القانوني، أو نماذج الحوكمة، أو تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات التي تم توظيفها لتحسين جودة الاستجابة ومعالجة الشكاوى.

إنّ دراسة هذه التجارب لا تهدف فقط إلى إبراز النجاحات والإخفاقات، بل تسعى أيضاً إلى استنباط الدروس والتوصيات التي من شأنها دعم فعالية هذه الآليات في السياق الوطني، مع مراعاة خصوصيات البيئة القانونية والإدارية المحلية. وفي هذا السياق، يأتي هذا المبحث لتسليط الضوء على بعض النماذج الدولية والإقليمية الرائدة في مجال الشكاوى الإلكترونية، مع تحليل مدى نجاعة آلياتها، قبل الانتقال إلى عرض مجموعة من التوصيات العملية الكفيلة بتعزيز أداء هذه المنصات، وضمان تفاعل المواطن معها بشكل فعال ومستدام¹.

المطلب الأول : تجارب دولية ناجحة في تفعيل منصات الشكاوى الإلكترونية

في ظل ما يشهده العالم من تسارع رقمي وتحول في أنماط تقديم الخدمات العمومية، برزت الحاجة الملحة إلى تطوير آليات فعالة لاستقبال ومعالجة شكاوى المواطنين، وهو ما دفع العديد من الدول إلى تبني منصات إلكترونية متطورة لتقديم الشكاوى، كأداة لتعزيز الشفافية، وترسيخ مبادئ الحوكمة الرشيدة، وتحقيق العدالة الإدارية. وقد أظهرت التجارب الدولية الرائدة في هذا المجال أن نجاح هذه المنصات لا يرتبط فقط بتوافر البنية التقنية، بل يتطلب أيضاً إطاراً قانونياً وتنظيماً

¹ - صادق رنده، الحوكمة الإلكترونية وتعزيز النزاهة في العالم العربي، مجلة النزاهة، العدد 04، بيروت، 2022 ، ص 113 - 114

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

محكماً، وإرادة سياسية داعمة، وثقافة مؤسسية تركز مبدأ خدمة المواطن باعتباره المحور الأساسي لأي سياسة عمومية. وفي هذا السياق، تُعد التجربة الإستونية من أبرز النماذج في المجال الرقمي، حيث أنشأت إستونيا نظاماً إلكترونياً موحداً يتيح للمواطنين تقديم شكاواهم عبر بوابة حكومية رقمية موصولة بجميع الإدارات العمومية، بما يضمن سرعة التحويل والمعالجة والتتبع، ويكرس مبدأ حق المواطن في الحصول على ردود واضحة وضمن آجال محددة قانوناً. ويستند هذا النظام إلى قانون الشفافية والإدارة الإلكترونية، الذي ينص على إلزامية الرد على الشكاوى خلال مدة أقصاها 30 يوماً، ويمنح المواطن حق الطعن في حالة عدم الرد أو الرد غير المبرر.

أما المملكة المتحدة، فقد أنشأت "بوابة الحكومة الإلكترونية Gov.uk" التي توفر خدمة متكاملة لتقديم الشكاوى على مستوى مختلف القطاعات الحكومية، وتخضع المنصة لقواعد قانونية صارمة مصدرها "مدونة السلوك الإداري" و"قانون حرية المعلومات"، اللذان يفرضان على المؤسسات العمومية الالتزام بالحياد، والنزاهة، وواجب الرد. كما تعتمد المنصة نظاماً إلكترونياً لتقييم رضا المواطن، وتستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل مضمون الشكاوى وتحديد الأولويات ومعالجة الشكاوى المتكررة بشكل استباقي. وتكمن أهمية هذه التجربة في الدمج بين المعالجة القانونية التقنية للشكاوى من جهة، والانفتاح على ثقافة التقييم والمساءلة من جهة ثانية¹.

وفي السياق ذاته، طورت كندا منصة "Service Canada" التي تمثل واجهة رقمية شاملة لاحتواء التظلمات المتعلقة بالخدمات الاجتماعية، كالتأمين ضد البطالة، ومعاشات التقاعد، والخدمات الصحية، وتتميز بتكاملها مع النظام القضائي الإداري، حيث تسمح للمواطن بالانتقال التلقائي من مرحلة التظلم الإداري إلى المسار القضائي الإلكتروني في حال عدم التسوية. ويقوم الإطار القانوني الناظم لهذه المنصة على قوانين حقوق المواطن وميثاق الإدارة العامة، مما يعزز من قوة إلزامية الرد ويمنع التعتيم الإداري على الشكاوى².

¹ - العدوان لؤي، المرجع السابق، ص 41.

² - عبيدات فواد، المرجع السابق، ص 451.

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

كما يمكن الإشارة إلى تجربة كوريا الجنوبية، التي تعتبر من الدول المتقدمة رقمياً في هذا المجال، حيث أنشأت الحكومة "بوابة شكاوى المواطنين الوطنية e-People" وهي منصة رقمية متقدمة تتيح تقديم الشكاوى، والتظلمات، والمقترحات، والتقارير ضد الفساد، ضمن منظومة قانونية شاملة تقوم على "قانون الإجراءات الإدارية" و"قانون مكافحة الفساد"، مع تمكين هيئة مستقلة وهي "اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان" من مراقبة مدى امتثال المؤسسات العمومية لواجبات الاستقبال والرد. وتتميز هذه التجربة بالدمج بين الجانب الوقائي والردعي، حيث تُعتبر الشكاوى المكررة وغير المعالجة مؤشراً على فشل هيكلية في الأداء الإداري، ما يستدعي تدخلاً مؤسسياً لإعادة هيكلة الجهة الإدارية المعنية¹.

أما على الصعيد الإقليمي، فإن تجربة المغرب في إطلاق "المنصة الوطنية للشكايات" تعتبر نموذجاً واعداً في المنطقة العربية، إذ تنص على قواعد قانونية تنظيمية ضمن الميثاق الوطني للامركز الإداري، وترتبط بين مستوى تقديم الشكاوى ومستوى التفاعل المؤسسي معها، مع إدراج نظام تتبع وتقييم موجه للمواطن، يُمكنه من تقييم جودة المعالجة واستعمال حقه في الطعن الإداري أو القضائي. وقد دعم المغرب هذه المنصة بجهاز مؤسسي مستقل هو مؤسسة "الوسيط"، التي تلعب دور الرقابة والإحالة، مما يمنح طابعاً مؤسسياً للشكاوى الإلكترونية ويمنع التلاعب بها.

بناء على ما سبق، يتضح أن التجارب الدولية الناجحة في تفعيل منصات الشكاوى الإلكترونية تركز على جملة من العوامل القانونية والمؤسسية، أبرزها: وجود إطار تشريعي صريح يحدد بوضوح طبيعة الشكاوى، وأطرافها، وحقوق المواطن، وواجبات الإدارة؛ وجود مؤسسات رقابية مستقلة تضمن حيادية المنصة وتتابع التظلمات؛ ودمج الوسائل التقنية الحديثة، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي، في تحليل البيانات وتحسين فعالية المعالجة. كما تؤكد هذه التجارب على ضرورة اعتماد مبدأ التدرج في معالجة الشكاوى (من المستوى الإداري إلى الرقابي ثم القضائي)، وربط الأداء المؤسسي بنتائج الشكاوى، في إطار من الشفافية والمساءلة². وبالتالي، فإن أي إصلاح أو تبني

¹ - برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP)، الشفافية والنزاهة والأنظمة الإلكترونية، تقارير إقليمية، 2018-2023، ص 14

² - شريط عبد الكريم. الحوكمة الإلكترونية كمدخل للحد من الفساد الإداري في الجزائر، مجلة الباحث، العدد 02، 2021، ص 223.

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

لمنصة شكاوى إلكترونية على المستوى الوطني لا يمكن أن يحقق أهدافه دون إدماج هذه الدروس القانونية والمؤسسية المستخلصة من التجارب الدولية، بما يتناسب مع البيئة القانونية والثقافية لكل بلد.

المطلب الثاني : تفعيل منصات الشكاوى الإلكترونية في السياق القانوني الجزائري

يشهد المحيط الإداري والمؤسسي في الجزائر تحولات عميقة، وفي ظل تصاعد المطالب المجتمعية بإرساء أسس الشفافية و ضمان حق المواطن في التظلم والمساءلة، أصبحت الحاجة إلى تفعيل منصات الشكاوى الإلكترونية مسألة ذات طابع استعجالي واستراتيجي. فبالرغم من المبادرات التي أطلقتها الحكومة الجزائرية، كتدشين البوابة الوطنية للشكاوى وبعض الفضاءات الرقمية القطاعية، إلا أن هذه الجهود لا تزال تعاني من طابعها التجريبي، وغياب التكامل، وضعف المردودية الفعلية في حل مشاكل المواطنين. وعليه، فإن المطلب الأساسي يتمثل في الانتقال من منطلق تقديم الخدمة الرقمية كواجهة شكلية، إلى بناء منظومة شكاوى إلكترونية متكاملة وفعالة تترجم فعلاً حق المواطن في التعبير عن تظلمه، وتضمن في المقابل مسؤولية الإدارة في الاستجابة والرد والمعالجة. ومن هذا المنطلق، تبرز جملة من التوصيات التي يمكن أن تشكل دعائم عملية وإجرائية لتفعيل هذا النظام في السياق الجزائري، على ضوء التحديات الهيكلية التي تواجهها الإدارة الجزائرية من جهة، والدروس المستخلصة من التجارب الدولية الناجحة من جهة ثانية¹.

الفرع الأول : المستوى القانوني

لا يمكن تصور فعالية حقيقية لمنصة الشكاوى دون إطار تشريعي صريح ومنظم، يحدد بدقة طبيعة الشكاوى الإلكترونية، شروط قبولها، طرق معالجتها، والجهات المسؤولة عنها، مع التنصيص صراحة على الآجال القانونية للرد، والإجراءات الواجب اتباعها في حالة الصمت الإداري أو الرد غير الكافي. ويقتضي ذلك مراجعة النصوص القانونية الحالية أو سن قانون خاص بالشكاوى الإدارية الإلكترونية، يستند إلى المبادئ الدستورية ذات الصلة، وعلى رأسها المادة 55 من

¹ - حمدان، ناصر ، المرجع السابق ، ص 81.

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

دستور 2020 التي تنص على حماية المواطن من كل أشكال التعسف الإداري من خلال تمتعه بالحق في الوصول إلى المعلومات والوثائق والإحصائيات والحصول عليها وتداولها، فضلاً عن المطالبة بتكريس مبدأ إلزامية الرد الإلكتروني من قبل الهيئات العمومية، تحت طائلة المسؤولية التأديبية أو حتى الجنائية في حالات معينة. كما يجب النص على آلية الطعن الإلكتروني في القرارات الإدارية الناتجة عن معالجة الشكاوى، مما يسهم في استكمال دورة التظلم الإداري بشكل عادل وشفاف.

الفرع الثاني : الناحية التقنية والمؤسسية والبشرية

يُوصى بإنشاء منصة إلكترونية وطنية موحدة ومترابطة مع مختلف الهيئات الوزارية، والمصالح الولائية، والبلديات، وكذا المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، بحيث تكون هذه المنصة هي الواجهة الرسمية الوحيدة لتلقي الشكاوى، وتتميز بواجهة سهلة الاستخدام ومتاحة بثلاث لغات (العربية، الأمازيغية، والإنجليزية)، وقابلة للولوج من قبل فئات ذوي الاحتياجات الخاصة. ويجب أن تكون هذه المنصة مجهزة بنظام تتبع إلكتروني يتيح للمواطن معرفة مراحل تقدم شكواه بدقة وشفافية، مع إمكانية التواصل الآني مع الجهة المكلفة بالمعالجة. كما يتعين أن تُربط هذه المنصة بنظام ذكاء اصطناعي لتحليل مضمون الشكاوى وتصنيفها حسب القطاعات، الأولويات، والدرجة الاستعجالية، بما يسمح بترشيد الجهد الإداري وتسريع الاستجابة. ويتعين كذلك توفير قاعدة بيانات مركزية لتجميع الشكاوى وتحليلها دورياً بغرض استكشاف مكامن الخلل الإداري واقتراح الحلول المناسبة¹.

أما على مستوى العنصر البشري، تمثل الكفاءات البشرية حجر الزاوية في نجاح أي منصة شكاوى إلكترونية، وعليه، يجب تخصيص فرق عمل متخصصة داخل كل مؤسسة عمومية، تضم موظفين مؤهلين في مجالات القانون الإداري، التواصل المؤسسي، وتقنيات المعلومات، يتولون حصراً دراسة الشكاوى والرد عليها. ويجب أن يخضع هؤلاء الموظفون لتكوينات دورية متخصصة في آليات معالجة الشكاوى، آداب التواصل مع المواطن، وضمان سرية البيانات. كما ينبغي تضمين النظام الداخلي للمؤسسات الإدارية مؤشرات أداء مرتبطة بفعالية الرد على الشكاوى وجودته، وتحفيز

¹ - بوسنة، إيمان. الحوكمة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة باتنة، 2020، ص29.

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

الموظفين بناء على نتائجهم في هذا المجال، مما يُسهم في خلق ديناميكية داخلية قائمة على التفاعل الإيجابي مع المواطن¹.

الفرع الثالث : الثقافة الإدارية والمجتمعية

تظل فعالية المنصات على صعيد الثقافة الإدارية والمجتمعية، مرهونة بمدى وعي المواطن بحقوقه، ومدى استعداد الإدارة لتقبل النقد والتظلم. لذلك، من الضروري إطلاق حملات وطنية واسعة لتحسيس المواطنين بوجود هذه المنصات، وتعريفهم بكيفية استعمالها، وضمان حقهم في الحصول على ردود مقنعة ومحترمة لكرامتهم. كما يجب توجيه هذه الحملات أيضاً نحو الموظفين العموميين، لغرس ثقافة جديدة مفادها أن الشكاوى لا تشكل تهديداً بل تمثل فرصة لتحسين الأداء المؤسسي. ويمكن الاستفادة في هذا الإطار من وسائل الإعلام العمومية والخاصة، ومنصات التواصل الاجتماعي، ومؤسسات المجتمع المدني، لنشر الوعي بثقافة التظلم الإلكتروني².

أما على مستوى الشفافية والمساءلة، لا يمكن الحديث عن تفعيل حقيقي دون التزام بنشر تقارير دورية شفافة تُبرز عدد الشكاوى المسجلة، نسب المعالجة، القطاعات الأكثر عرضة للتظلمات، وطبيعة الردود الممنوحة. ويجب أن تكون هذه التقارير متاحة للجمهور عبر الإنترنت، مع إتاحة آلية تقييم المواطن للخدمة المقدمة عبر المنصة، ما يساهم في تكوين مؤشرات علمية وواقعية حول الأداء الإداري من وجهة نظر المستخدم النهائي. كما يُوصى بتمكين الهيئات الرقابية المستقلة، كديوان المظالم أو المجلس الأعلى للمحاسبة، من الولوج إلى هذه البيانات لأغراض التقييم والمساءلة، وربط مخرجاتها بتقارير الأداء السنوية للمؤسسات العمومية³.

يمكن القول إن تفعيل منصات الشكاوى الإلكترونية في السياق الجزائري لا يجب أن يُنظر إليه كمجرد مشروع رقمي عابر، بل كمحور استراتيجي لإعادة صياغة العلاقة بين المواطن والإدارة، وتكريس مبدأ دولة القانون في صورته التفاعلية الحديثة. إن نجاح هذا التفعيل يمر حتماً عبر

¹ - بن الشيخ خالد. الرقمنة كآلية لتعزيز الشفافية الإدارية في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد 24، 2022، ص 316، ص 318.

² - عبيدات، فؤاد، المرجع السابق، ص 456.

³ - بن الشيخ خالد، المرجع السابق، ص 322.

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

إصلاح قانوني شامل، بنية تقنية ذكية، إرادة سياسية واضحة، وانخراط مجتمعي واسع، بما يجعل من المنصة الرقمية وسيلة حقيقية لتقويم المرفق العام، لا مجرد واجهة شكلية ترضي متطلبات التحديث الإداري الظاهري.

الفصل الثاني: الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد

خلاصة الفصل

تناولنا ضمن الفصل الثاني فعالية منصات الشكاوى الإلكترونية كأداة حديثة ومركزية في جهود تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد. فقد أظهرت التحولات الرقمية المتسارعة أن اعتماد التكنولوجيا الرقمية في استقبال ومعالجة شكاوى المواطنين يوفر آفاقاً واعدة لتعزيز الشفافية، وتحقيق المساءلة، والحد من مظاهر الفساد التي تنشأ من غياب الرقابة أو البطء في التعامل مع التظلمات التقليدية.

تناولت الدراسة بالتحليل آليات عمل منصات الشكاوى الإلكترونية، من بينها إمكانية تكريس حق المواطن في الإبلاغ والمساءلة، وإتاحة تتبع حالة الشكاوى بشكل شفاف، مما يعزز ثقة المواطن في النظام الإداري. كما أبرزت الدراسة الدور الحاسم لهذه المنصات في رصد الأنماط السلوكية المشبوهة داخل الإدارة، عبر تحليل البيانات الضخمة التي تولدها الشكاوى وتصنيفها، مما يمكن الجهات الرقابية من التركيز على القضايا ذات الأولوية في مكافحة الفساد.

ورصدنا مجموعة من التحديات التي تعيق فعالية هذه المنصات في السياق المحلي، منها ضعف الإطار القانوني والتشريعي الذي يحدد واجبات الإدارات في معالجة الشكاوى، وقصور البنية التقنية التي قد تؤدي إلى تسرب المعلومات أو فقدانها، بالإضافة إلى الثقافة الإدارية المقاومة أحياناً لأي نوع من الرقابة الذاتية أو الخارجية. كما أبرزت الدراسة ضرورة تقوية آليات الحماية القانونية للمبلغين عن الفساد عبر هذه المنصات، لضمان تمكينهم من تقديم شكاواهم دون خوف من المضايقات أو التمييز.

ختاماً، خلص الفصل إلى أن تفعيل منصات الشكاوى الإلكترونية في مكافحة الفساد لا يمكن أن يتحقق بشكل فعال إلا من خلال مقارنة شاملة تجمع بين تحديث الإطار القانوني، تقوية البنية التقنية، تنمية القدرات البشرية، وتعزيز ثقافة الشفافية والمساءلة داخل المؤسسات العمومية. كما أكدت الدراسة على أهمية إشراك المجتمع المدني ووسائل الإعلام في مراقبة نتائج عمل هذه المنصات، بما يرسخ مبدأ الرقابة المتعددة المستويات، ويعزز من مصداقية الجهود المبذولة في مكافحة الفساد عبر الآليات الرقمية الحديثة.

نقول إنّ ما تطرقنا إليه في المذكرة البحثية من خلال التحديات المتزايدة التي تفرضها مظاهر الفساد الإداري ، وتنامي مطالب المواطنين بالشفافية والمساءلة، أصبحت الحاجة ملحة لتبني أدوات رقمية حديثة تُساهم في دعم الجهود الوطنية لمكافحته وتعزيز ثقة المواطن في مؤسسات الدولة. وفي هذا السياق، برزت منصات الشكاوى الإلكترونية كأحد المداخل المبتكرة والفعالة التي تسمح للأفراد بالمشاركة المباشرة في مراقبة الأداء الإداري، والتبليغ عن التجاوزات بطرق أكثر أماناً وسرعة وفعالية.

لقد بيّنا أن منصات الشكاوى الإلكترونية لا تقتصر فقط على كونها وسيلة تقنية لتلقي التظلمات، بل إنها تمثل آلية مؤسسية وقانونية متكاملة ضمن منظومة الحوكمة الرشيدة، تُكرّس مفاهيم الشفافية، وتُفعّل الرقابة المجتمعية، وتُعيد تشكيل العلاقة بين المواطن والإدارة على أسس جديدة قوامها الانفتاح، التفاعل، والمسؤولية.

وعند تحليل الإطار القانوني الجزائري، يتبيّن أن الجزائر قد خطت خطوات مهمة نحو رقمنة الإدارة وتعزيز أدوات الإبلاغ، من خلال إنشاء بوابات إلكترونية على مستوى الوزارات والمؤسسات العمومية، ومن خلال النصوص التي توّطر معالجة الشكاوى وحماية المبلّغين، على غرار القانون رقم 06-01 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، الذي ينص على تمكين تشجيع مشاركة المجتمع المدني في الوقاية من الفساد ومكافحته بتدابير قانونية محددة، بالإضافة إلى عدد من المنصات الإلكترونية الوطنية، مثل "الرقم الأخضر" لوزارة العدل، ومنصة النيابة الإلكترونية، ومنصة وزارة الداخلية ومنصة وسيط الجمهورية، التي تتيح للمواطن تقديم شكاوى تتعلق بسوء التسيير أو مظاهر الفساد.

ورغم هذه الجهود المبذولة في سبيل ترسيخ الشفافية وتعزيز آليات الرقابة، لا تزال فعالية منصات الشكاوى الإلكترونية تواجه عدداً من التحديات التي تحدّ من نجاعتها على أرض الواقع. من أبرز هذه التحديات ضعف الوعي المجتمعي بأهمية التبليغ عن المخالفات وترسيخ ثقافة الرقابة والمساءلة، وهو ما ينعكس في تدني مستويات الإقبال على استخدام هذه المنصات، خاصة في البيئات التي تسود فيها ثقافة الخوف أو اللامبالاة. كما تمثّل محدودية الحماية القانونية الفعلية للمبلّغين عن الفساد عائقاً حقيقياً أمام تحقيق الأهداف المرجوة من هذه الآليات، إذ يخشى العديد من

خاتمة

المواطنين من الانتقام أو التبعات المهنية والاجتماعية في حال قيامهم بالتبليغ. ويُضاف إلى ذلك النقص المسجل في التنسيق المؤسسي بين مختلف الهيئات والإدارات المعنية باستقبال ومعالجة الشكاوى، مما يؤدي إلى تشتت الجهود، وإضعاف فعالية الاستجابة الإدارية، وبالتالي تقويض ثقة المواطن في جدوى هذه الوسائل كآلية فعّالة للمساءلة ومكافحة الفساد.

ومنه، فإن تعزيز دور منصات الشكاوى الإلكترونية في الجزائر يستدعي تبني جملة من الإجراءات الإصلاحية على مختلف المستويات، تبدأ بتوسيع وتدعيم الإطار التشريعي بما يكفل حماية أشمل وفعالة للمبلغين عن الفساد، سواء من الناحية القانونية أو المؤسساتية، بما يعزز ثقتهم في الآليات المتاحة. كما يُعدّ تحسين البنية التحتية الرقمية وربط مختلف المنصات بأنظمة معلوماتية موحدة وفعالة شرطاً أساسياً لضمان سرعة المعالجة، وتفاذي الازدواجية، وتسهيل تبادل المعلومات بين الجهات المعنية. ويجب كذلك تكثيف الجهود لنشر ثقافة التبليغ عن الفساد من خلال برامج توعية تُبث عبر وسائل الإعلام، وتعزيز مفاهيم المواطنة والرقابة في المناهج التعليمية. ولا يقل أهمية عن ذلك ضرورة إشراك المجتمع المدني ووسائل الإعلام في مراقبة مدى شفافية وجدية معالجة الشكاوى، عبر تمكينهم من متابعة النتائج ونشر التقارير الدورية، بما يرسّخ مبدأ الرقابة الشعبية ويعزز مصداقية المنصات أمام الرأي العام.

وختاماً لهذه المذكرة البحثية نوّكد أنّ منصات الشكاوى الإلكترونية تمثل فرصة حقيقية لتعزيز الشفافية ومكافحة الفساد في الجزائر، لكنها لن تحقق أهدافها الكاملة إلا إذا حظيت بإرادة سياسية حقيقية، وتشريعات قوية، وتفاعل شعبي ومؤسّساتي واسع. فهي ليست مجرد أداة تكنولوجية، بل تجسيد فعلي لحق المواطن في الرقابة والمساءلة، وأحد أعمدة الانتقال نحو إدارة عمومية أكثر نزاهة وكفاءة.

I. النصوص القانونية والتشريعات:

1. الدستور الجزائري ، الجريدة الرسمية ، العدد 82 ، تاريخ 30 ديسمبر 2020
2. القانون رقم 07-18 المؤرخ في 10 يونيو 2018 يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 34 ، الصادرة بتاريخ 10 يونيو 2018.
3. القانون رقم 06-01 المؤرخ في 20 فبراير سنة 2006، المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 14، الصادر بتاريخ 8 مارس 2006
4. المرسوم الرئاسي رقم 21-497 المؤرخ في 5 ديسمبر 2021 يعدل ويتم المرسوم الرئاسي رقم 20-103. المتضمن تنظيم مصالح وسيط الجمهورية وسيرها، الجريدة الرسمية رقم 93 المؤرخة في 13 ديسمبر 2021.

II. الكتب :

5. د. أبو زيد، محمد. الحوكمة الإلكترونية والفساد الإداري، دار الفكر العربي، القاهرة، 2019
6. خوالدية، عبد الله. الحوكمة والرقمنة في المرفق العمومي الجزائري، دار الهدى، الجزائر ، 2022
7. العدوان لؤي. الإدارة الإلكترونية والحوكمة في مكافحة الفساد، دار الحامد، الأردن، 2020

III. الرسائل الجامعية والمذكرات :

8. جعرون، مروان، التحديات التقنية لتفعيل الشكاوى الإلكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة تلمسان، 2024/2023
9. بوسنة، إيمان. الحوكمة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة باتنة، 2021/2020
10. حميتي، سهيلة. تقييم فعالية آليات التبليغ عن الفساد في القانون الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة عنابة، 2023/2022
11. زروقي، مريم. تفعيل الإدارة الإلكترونية كألية لمكافحة الفساد في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة قسنطينة 2، 2022/2021
12. داهية، فوزية، فعالية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 3، 2020/2019

.IV .المقالات العلمية والتقارير :

13. الكبيسي عمر، التبليغ عن الفساد كحق للمواطن في الأنظمة الإلكترونية، المجلة العربية للقانون، 2020
14. بوعافية، أمينة. دور التبليغ الإلكتروني في مكافحة الفساد الإداري، مجلة الحكامة والتنمية، العدد 5، 2022
15. عبيدات، فؤاد، الإصلاح الإداري في الجزائر في ظل الرقمنة، مجلة الدراسات الإدارية، العدد 06، 2023 ،
16. بوزياني، سمير، الشكاوى الإلكترونية كآلية قانونية لمكافحة الفساد الإداري، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 6، 2022.
17. حمدان، ناصر، الشكاوى الإلكترونية بين التفعيل والتجاهل في الوطن العربي، مجلة السياسة العامة، العدد 07، 2021
18. صادق رندة، الحوكمة الإلكترونية وتعزيز النزاهة في العالم العربي، مجلة النزاهة، العدد 04، بيروت، 2022
19. زعوزعة نجاة ، بن قلة ليلى ، النيابة العامة الإلكترونية في التشريع الجزائري ، مقال علمي منشور ، مجلة الدراسات القانونية والإقتصادية ، المجلد 4 ، العدد 02 ، 2021
20. شريط عبد الكريم. الحوكمة الإلكترونية كمدخل للحد من الفساد الإداري في الجزائر، مجلة الباحث، العدد 02، 2021
21. بن الشيخ خالد. الرقمنة كآلية لتعزيز الشفافية الإدارية في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد 24، 2022
22. مقال منشور على الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية : <https://www.interieur.gov.dz> نشر بتاريخ: 13 تشرين 2/نوفمبر 2023 ، المجموعة : قراءة كل الأخبار ، الإطلاع بتاريخ 13 ماي 2025.
23. برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP)، الشفافية والنزاهة والأنظمة الإلكترونية، تقارير إقليمية، 2018-2023
24. بلعيد، سامية، دور المواطن في الرقابة على الإدارة عبر منصات الشكاوى، مجلة الباحث القانوني، العدد 04، 2021

الفهرس

الصفحة	العنوان
-	البسمة
-	شكر وتقدير
-	إهداء
أ - ج	مقدمة
5	الفصل الأول : الإطار النظري والقانوني لمنصات الشكاوى الإلكترونية
5	تمهيد
6	▪ المبحث الأول: طبيعة منصات الشكاوى الإلكترونية
6	➤ المطلب الأول: مفهوم منصات الشكاوى الإلكترونية
7	- الفرع الأول : تعريف منصات الشكاوى الإلكترونية فقها
8	- الفرع الثاني: تعريف منصات الشكاوى الإلكترونية في القانون الجزائري
9	➤ المطلب الثاني: الأساس القانوني والمؤسسي لمنصات الشكاوى الإلكترونية في التشريع الجزائري
9	- الفرع الأول: الأساس القانوني لمنصات الشكاوى الإلكترونية
12	- الفرع الثاني: الإطار المؤسسي المشرف على منصات الشكاوى الإلكترونية
14	▪ المبحث الثالث: دور منصات الشكاوى الإلكترونية في ترسيخ مبادئ الشفافية
16	➤ المطلب الأول: تعزيز الشفافية الإدارية من خلال المنصات الإلكترونية
17	➤ المطلب الثاني: ضمان المساءلة وتحقيق الرقابة الشعبية
19	خلاصة الفصل
21	الفصل الثاني : الكفاءة القانونية لمنصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد
21	تمهيد
22	▪ المبحث الأول: آليات عمل منصات الشكاوى الإلكترونية في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد
22	➤ المطلب الأول : دراسة آليات عمل منصات الشكاوى الإلكترونية
22	- الفرع الأول : آلية الإبلاغ والتوثيق الإلكتروني وحماية المبلغين
23	- الفرع الثاني : آلية التصنيف والتوجيه الذكي للشكاوى ومتابعتها
23	- الفرع الثالث : آلية التحليل الإحصائي والتقارير الدورية
24	➤ المطلب الثاني : تكريس حق المواطن في الإبلاغ والمسائلة

24	- الفرع الأول: الإبلاغ الإلكتروني كوسيلة قانونية للمشاركة في مكافحة الفساد
26	- الفرع الثاني : منصات الشكاوى الإلكترونية كأداة لتفعيل مبدأ المساءلة
28	▪ المبحث الثاني : التحديات التي تواجه تفعيل منصات الشكاوى الإلكترونية
29	➤ المطلب الأول: التحديات القانونية والمؤسسية
30	➤ المطلب الثاني : التحديات التقنية والبشرية والثقافية
34	▪ المبحث الثالث : تجارب مقارنة وتوصيات لتعزيز فعالية منصات الشكاوى الإلكترونية
34	➤ المطلب الأول : تجارب دولية ناجحة في تفعيل منصات الشكاوى الإلكترونية
37	➤ المطلب الثاني : تفعيل منصات الشكاوى الإلكترونية في السياق القانوني الجزائري
37	- الفرع الأول : المستوى القانوني
38	- الفرع الثاني : الناحية التقنية والمؤسسية والبشرية
39	- الفرع الثالث : الثقافة الإدارية والمجتمعية
41	خلاصة الفصل
44 - 43	خاتمة
47 - 46	قائمة المراجع والمصادر

ملخص :

أصبحت منصات الشكاوى الإلكترونية من أهم الأدوات الرقمية لتعزيز الشفافية ومحاربة الفساد، حيث تُمكن المواطنين من التبليغ عن التجاوزات بطريقة سهلة وآمنة. تسهم هذه المنصات في تقليص الرشوة والبيروقراطية، من خلال تسريع معالجة الشكاوى، وتسهيل تتبعها إلكترونياً. كما تُعزز من إشراك المجتمع في الرقابة وتحقيق المساءلة، مما يُقوي ثقة المواطن في الإدارة. وتوفر هذه المنصات بيانات مهمة لصنّاع القرار لمكافحة الفساد واتخاذ الإجراءات المناسبة. ومع ذلك، لا بدّ من توفير حماية قانونية للمبلغين وتطوير البنية التحتية الرقمية لضمان فعاليتها.

الكلمات المفتاحية:

منصات الشكاوى الإلكترونية، الشفافية، مكافحة الفساد، التبليغ، الرقابة، المشاركة المجتمعية، الإدارة الإلكترونية، حماية المبلغين.

Abstract :

Electronic complaint platforms have become one of the most important digital tools for enhancing transparency and fighting corruption. They enable citizens to report violations easily and securely. These platforms help reduce bribery and bureaucracy by speeding up complaint processing and allowing for electronic tracking. They also promote public participation in oversight and accountability, thereby strengthening citizens' trust in public administration. Moreover, they provide valuable data for decision-makers to identify areas of corruption and take appropriate measures. However, legal protection for whistleblowers and the development of digital infrastructure are essential to ensure their effectiveness.

Keywords:

Electronic complaint platforms, transparency, combating corruption, reporting, oversight, public participation, e-governance, whistleblower protection.

مقدمة

الفصل الأول :

الإطار النظري والقانوني

لمنصات الشكاوى

الإلكترونية

الفصل الثاني :

الكفاءة القانونية لمنصات

الشكاوى الإلكترونية في

تعزيز الشفافية ومكافحة

الفساد

خاتمة

قائمة المراجع

والمصادر

الفهرس