

عصرنة الخدمة العمومية المحلية: دراسة في الآليات والتحديات

**Modernization of the local public service: a study of the mechanisms and issues**

د/ سفيان ريميلوي

أستاذ محاضر قسم "ب"، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة "الونيسي علي" البلدية 2- الجزائر-

الايمل: sofianeremilaoui2017@gmail.com

تاريخ الإرسال: 2021 02/26 \* تاريخ القبول: 2021 /05/30 \* تاريخ النشر: 2021/ 06 /21

**ملخص:**

تعتبر الإدارة الالكترونية رهانا من بين الرهانات التي تواكب عصرنا الذي تهيمن عليه ظاهرة العولمة، والتي تسمح بتقديم وفرة في سرعة وجودة تقديم الخدمات من أجل إرضاء الزبون، لذا عملت الجزائر على غرار باقي الدول لتطوير إدارتها الحكومية من خلال رقمتها وتعميم هذه الخدمة في مختلف القطاعات بشكل تدريجي، ومن بين أهم هذه القطاعات نجد الإدارة المحلية ممثلة في الولاية، الدائرة والبلدية، وهذا سعيا منها إلى تقريب الإدارة من المواطن وترقية الخدمة العمومية وتحسينها لإرضائه والقضاء على النقائص الموجودة سابقا.

وسنحاول في هذه الورقة البحثية تقديم تجربة الجزائر في تطوير الخدمة العمومية والتطرق إلى أهم الإنجازات المحققة، بالإضافة إلى مجمل العراقيل والتحديات التي تواجهها في سبيل تحقيق ذلك.

**الكلمات المفتاحية:** العصرنة، الإدارة العمومية، الخدمات العمومية، الإدارة الالكترونية.

**Abstract:**

*Electronic management is considered one of the best to keep pace with globalization, which offers the speed and quality of service provision to satisfy the customer, thus, Algeria has worked, like other countries, to develop its government administrations through progressive digitization in various sectors. Among the most important of these sectors are local administrations, which seek to bring its public services closer to citizens.*

*In this article, we will try to present Algeria's experience in the development of local public services and to address the most important achievements, obstacles and challenges it faces in achieving this.<sup>1</sup>*

**Keywords:** *Modernisation, Public administration, Public services, Electronic management.*

\* د/ سفيان ريميلوي.

## مقدمة:

لقد أدت الثورة المعلوماتية والإلكترونية إلى تغييرات كبيرة في نمط الأعمال الإدارية، حيث أصبح معيارا على تقدم الدول لما توقّره من سرعة ودقة وجودة في العمل وفي نوعية الخدمات المقدمة، وهو ما ساهم في القضاء على البيروقراطية وتقريب الإدارة أكثر من المواطن، لذا أطلقت العديد من الدول مشروع الحكومة الإلكترونية لما لها من مزايا وعوائد على أدائها اتجاه مواطنيها من أجل الوصول إلى أفضل معايير الأداء وأكبر درجات الجودة والتحكم.

كما تتجلى أهمية عصرنة الخدمة العمومية المحلية في التخلص من العديد من المشكلات التي كان يواجهها المواطن الجزائري في سبيل حصوله على خدمة عامة من البلدية وغيرها من الهيئات المحلية، كما أن هذا الموضوع يواكب تقدم العصر ومتطلباته ويساهم بشكل كبير في إقرار الشفافية والوضوح في التعاملات الإدارية والقضاء على البيروقراطية الإدارية والفساد بكل أنواعه. وستنطرق في هذه الورقة البحثية إلى تجربة الجزائر في تحسين الخدمة العمومية في الهيئات المحلية بالأخص البلدية، وإلى الآليات والاستراتيجيات المتبعة وكذا الوقوف على التحديات والعراقيل التي تواجهها في سبيل إتمام هذا المشروع.

وعليه، فإن التطورات التي عرفتها الإدارة الإلكترونية في الإدارات المحلية بالجزائر بغية عصرنة خدماتها العمومية، دفعنا إلى البحث ومحاولة الإجابة عن تساؤل جوهري يتمثل في الدوافع والوسائل التي مكّنت الجزائر من رقمته الإدارة المحلية وعصرنة الخدمة العمومية التي تقدمها للمواطن الجزائري من خلال المرافق العمومية التي تشرف عليها لتحقيق الرفاهية.

وبناء على هذه الإشكالية، يمكن طرح التساؤلات التالية:

- ما المقصود بالخدمات العمومية المحلية؟
- ما هي الخدمات العمومية التي تمت رقمتها من طرف الحكومة الجزائرية؟
- ما هي النقائص والتحديات التي تواجهها إستراتيجية عصرنة الخدمات العمومية المحلية في الجزائر؟

ومن أجل الإجابة عن ذلك، سوف نعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال مطلبين أساسيين، وهما:

المطلب الأول: ماهية عصرنة الخدمة العمومية المحلية.

المطلب الثاني: عصرنة الخدمة العمومية المحلية في الجزائر وأهم تحدياتها.

## المطلب الأول: ماهية عصرنة الخدمة العمومية المحلية

أصبحت الإدارة الإلكترونية هي الوجه المعبر عن الإدارة العصرية التي تقوم بإنجاز مهامها ووظائفها وخدماتها عن طريق الأنترنت والشبكات الاتصالية، مما يجعلها إدارة ديناميكية مستمرة تعمل على تحسين وإنجاز الأعمال في مختلف الإدارات والتي تأتي من طبيعة التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تم توظيفها بكثافة في العديد من الدول، لتجعل من الإدارة الإلكترونية إدارة عصرية و أنموذجا فعّالا لإنتاج وتحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين، خاصة في الهيئات المحلية بهدف كسب رضاهم وثقتهم وتسهيل الأمور عليهم، بالإضافة إلى العمل على تقريب هذه الإدارة من المواطن. وسيشتمل هذا المطلب على مفهوم عصرنة الخدمة العمومية وعلى مبادئها وخصائصها، أنواعها ومميزاتها.

**1- مفهوم الخدمة العمومية:** في البداية، وجب علينا أن نقوم بتعريف كل مصطلح على حدى، قبل أن نقوم بعد ذلك بتعريف الخدمة العمومية.

**1-1- الخدمة:** عرفها "نورمان" و"فوس" "Norman"&"Voss" بأنها: "تفاعل اجتماعي بين مجهز الخدمة والزبون، يهدف هذا التفاعل إلى تحقيق الكفاءة لكليهما". (نايف علوان، 2006، ص52).  
وعرفها "أدريان بالمر" "Adrian Palmer" بأن الخدمة: "هي عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس، إما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس، حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل إتباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد". (بطو، 2012، ص45).  
من خلال التعاريف السابقة، يتضح أن الخدمة هي نشاط يمتاز بعدم الملموسية يؤدي للزبون أو العميل لإشباع رغبة أو حاجة شخصية لديه تحقق له منفعة.

**2-1- العمومية:** يعني الشمول والانتقال من الجزء إلى الكل، أي شاملا على الجميع أي جعلها عاما وشاملا، وتعتبر العمومية أحد السمات الأساسية لتبيان القدرة على التواجد في محيط معين في زمن موحد وبنفس الفعالية والقدرة على التأثير.

**3-1- تعريف الخدمة العمومية:** حسب الفقيه الفرنسي "دوجي" "Duget"، فإن الخدمة العمومية: "هي كل نشاط يجب أن يكون أداؤه مضمونا منظما ومراقبا من قبل الحكام، لأن تأدية هذا النشاط ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، بالإضافة إلى أنه ذو طبيعة تجعله لا يتحقق بصفة كاملة إلا بفضل تدخل الحاكمين". (عثماني، 2016، ص 44).

و وفق القانون الإداري الفرنسي، تعرف الخدمة العمومية بأنها "خدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة منظمة عامة كالاستجابة لحاجات عامة، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام". (Chevallier, 1971, p 21).  
وهي أيضا: "وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لتحقيق التنمية والترابط الاجتماعي وتقديم والمنفعة العامة للمواطنين وتلبية حاجاتهم". (السيد حجازي، 2004، ص 29).  
ويتضح من التعاريف السابقة أن الخدمة العمومية نشاط مصدره الأساسي مسؤولية الدولة وأحد أهم وظائفها التي تحقق بتدخلها التنظيم والرقابة، وتسعى من خلالها إلى تحقيق مهامها الأساسية باستمرار من خلال رسم استراتيجيات تضمن توفرها واستمرارها وتطورها، كما أنها الآلية الفعالة التي تجعل منها قادرة على الاستجابة لمتطلبات المواطنين سعيا إلى تحقيق المصلحة العامة.

**1-4- عصرنة الخدمة العمومية المحلية:** وتعني تجديد وتحديث ما هو قديم، وهو مصطلح مرتبط بالتقدم التكنولوجي لكل الخدمات التي تقدم بطريقة إلكترونية، والتي تقدم خدمة للعملاء من خلال معطيات مخزنة في خوارزمية تنفذ عادة من خلال برامج الشبكة الإلكترونية. (سايح، 2018، ص 71) وهي أيضا: "عملية التكيف مع التحولات الراهنة من خلال تبني وسائل وأساليب تسيير حديثة ونمط ثقافة تنظيمية جديدة قائمة على إدخال التكنولوجيا وتحويل المعرفة إلى خدمات مرنة وعصرية تواكب التطور الحاصل، وهذا بهدف إرضاء المواطن من خلال تحقيق الجودة في الخدمات وتحويل جميع الخدمات العمومية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة". (فرطاس، 2016، ص 313).

## 2- مميزات وخصائص الخدمة العمومية:

تتميز الخدمة العمومية بست (06) خصائص، وهي:

- **مجانية الخدمات:** تتميز الخدمات المقدمة من طرق الهيئات العمومية بالمجانبة عموما أو أحيانا بتقديم سعر رمزي على شكل ضريبة أو رسم، وهي أحد السمات أو الخصائص الأساسية التي تتميز بها المهام الموكلة إلى المرفق العمومي مقارنة بما تهدف إلى تحقيقه المؤسسة الخاصة المصلحية.
- **تحقيق المصلحة العامة:** حيث أن الغرض الذي وجدت من أجله هذه الخدمة العمومية يبحث أساسا عن تحقيق منفعة عامة لتحقيق الصالح العام، وهذا تحت إشراف وتنظيم ورقابة الجهات والسلطات العمومية.
- **عدم الملموسية:** أي أن هذه الخدمات لا يمكن تخزينها أو بيعها، بل هي خدمة يتحقق به مطلب شخصي للفرد في إطار عمومي، وفق ما تلتزم الدولة بتوفيره من خدمات ومصالح اتجاه مواطنيها على المستوى المحلي أو المركزي.
- **قابلية الخدمة للتلف أو التلاشي:** وهذا يعود كذلك إلى خاصية عدم قابلية الخدمة للإخضاع لعمليات التخزين أو التكدس.
- **عدم تماثل الخدمة:** بمعنى أن الخدمة العمومية تتغير وتتحول وتأخذ أشكال وأنماط معينة وفق الأزمنة والظروف والكيفيات التي يتم تبنيها من طرف السلطة القائمة على المرفق العمومي والسياسات المتبعة من طرف هذه السلطات.
- **التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد منها:** أي التفاعل المباشر بين الأطراف المستهدفة من الخدمة العمومية ومؤديها، وكذا قدرة المقدم للخدمة على ضمان أداء فعال وقدرته على الوصول لتحقيق رضا المستفيد منها وإشباع رغبته بشكل صحيح ومرضي. (Metali, 2016, p 17)

## 3- مبادئ ونظم الخدمة العمومية:

ترتكز الخدمة العمومية على ثلاثة (03) مبادئ أساسية، وهي مبادئ تمكنا من التعرف على هوية الخدمة العمومية، وتتمثل فيما يلي:

- **مبدأ المساواة:** بمعنى حصول الأفراد في مجتمع معين على خدمة عمومية بنفس الجودة وأن يتم الدفع بنفس الطريقة وأن يحصلوا على نفس الضمانات في حالة وجود أي قرار أو شكوى أو قانون، وبذلك فإن هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العمومية بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين بصورة عادلة وبدون استثناء.
- **مبدأ الإستمرارية:** بالنظر لكون الخدمات العمومية تهدف لتلبية الحاجات العامة أو الحصول عليها، فإنه من أجل تحقيق هذا الهدف يشترط عدم انقطاعها، وبذلك فإن مبدأ الاستمرارية يعد مبدأ أساسيا وجوهريا لقيام الخدمة العمومية بحكم أنها تعتبر أساسا ينظم الأفراد شؤونهم وفقا لها، ولذلك لا بد من استمرارها بانتظام حتى لا يحدث خلل.
- **مبدأ التكيف والملائمة:** وهي ضمان توفر القابلية للتغيير، أي القدرة على مواكبة جميع الظروف والاحتياجات باعتبار أن المنفعة تتطور بتغير الزمن، لذلك لا بد أن تستجيب الإدارة أو المؤسسة العمومية لتلك التغيرات لتتمكن من تقديم الخدمات التي وجدت من أجلها. (طيب، 2014، ص 8،9).

#### 4-أنواع الخدمة العمومية:

تنقسم الخدمة العمومية إلى عدة أنواع، وهذا بحسب المعيار الذي يتم الإعتماد عليه من طرف المصنفين لهذه الخدمة، وهي كالاتي:

##### 4-1- حسب معيار الضرورة والأهمية بالنسبة للأفراد: تصنف حسب هذا المعيار إلى:

- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وأمنه، والتي تعمل الدولة على توفيرها دون مراعاة تكاليفها كالصحة والتعليم.
- خدمات ضرورية لأفراد المجتمع، وهي تلك الخدمات التي لا يمكن الاستغناء عنها مثل خدمات المياه الكهرباء والنقل...إلخ.
- خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية ولا تحتل مكانة بنفس القدر من الأهمية بالنسبة للأفراد كالمكتبات المتاحف...إلخ.
- خدمات ذات طبيعة اجتماعية تتدخل السلطات في توفيرها، لأنه لا يمكن للأفراد أن يتكفلوا بها أو القيام بها كالإسكان.
- خدمات ضرورية لمتطلبات التنمية كبناء المدارس، الجامعات و المستشفيات...إلخ.

##### 4-2- حسب معيار مصدر التمويل: تصنف حسب هذا المعيار إلى:

- خدمات عمومية ذات طابع إداري، والتي تعتمد في تمويلها على ميزانية الدولة ( ترتكز أساسا وبصفة عامة على الضرائب).
- خدمات عمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري، والتي تعتمد على ما تتلقاه من رسوم وتكلفة تقديم الخدمة كالكهرباء والغاز والمياه...إلخ. ( مريزق، 2015، ص 14).

#### 5- شروط الخدمة العمومية المحلية:

- أجمع العديد من المهتمين بشؤون الخدمة العمومية أن هذا النشاط العمومي يلتزم بمجموعة من الشروط لا يمكنه أن يخرج أو يحيد عنها من أجل أن تجعله محميا من كل أشكال الإستغلال أو الإنحراف، وتتمثل هذه الشروط في ما يلي:
- ألا تتعارض الخدمة مع النظام العام المحلي بعناصره الثلاث (الأمن العام، الصحة العامة والسكينة العامة).
- أن يكون هناك وعاء ملائم للخدمة من أجل تنويع الموارد لضمان تلبية وتحقيق وإشباع الحاجات وضمان الكفاية على أكمل وجه.
- ألا تتعدى الخدمة على اختصاص الشخص الإداري العام، أي لا يحق لها تقديم خدمات يذهب الاختصاص فيها إلى الإدارة المركزية.
- أن تكون الخدمة قابلة للتجزئة، وهي التي يمكن إدارتها محليا كالصحة العامة، والتي يمكن تجزئتها إلى قسم للتفقيح وقسم لرعاية الأمومة والطفولة، وبالمقابل نجد أن هناك خدمات أخرى لا تقبل التجزئة وتدار مركزيا كالدفاع والأمن. (شليبي، 1977، ص 177).

#### المطلب الثاني: عصرنة الخدمة العمومية المحلية في الجزائر

شكلت الإدارة الإلكترونية وعصرنة المرفق العام والخدمة العمومية أحد أهم المحاور الكبرى والتحديات التي تواجه الدولة الجزائرية للوصول إلى القدرة على تقديم خدمة فعالة ترقى إلى مستوى تطلع المواطن وطموحاته، بالإضافة إلى العمل على تحسين الخدمة العمومية باستمرار وتطويرها، وسنتطرق في هذا المطلب إلى تجربة

الجزائر في مجال تطبيق هذا المشروع على مستوى الإدارة المحلية، وذلك من خلال عرض الأسباب التي دفعت بالجزائر إلى إتباع هذه الإستراتيجية ومراحلها وأهم التحديات والنتائج.

### 1- دوافع عصرنة الخدمة العمومية في الجزائر: وتكمن هذه الدوافع والمحفزات فيما يلي:

- تقليل الضغوط على مستوى الشبابيك وتقليص آجال الانتظار.
- تسهيل معاملات الأفراد وإعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط.
- تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية محل الوثائق الورقية.
- تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي، حيث يواكب مستوى أداء الحكومة مع النظم الحديثة المتبعة في دول أخرى.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة والمساهمة كذلك في تجسيدها على أرض الواقع لتحقيق مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وتقريب الإدارة من المواطن.
- الضرورة الملحة لعصرنة المرافق العمومية بسبب ضعف الخدمات المقدمة من طرف الأجهزة الإدارية الحكومية من جهة ومواكبة التطور الإداري العالمي مع تسارع التقدم التكنولوجي من جهة أخرى، وأيضا لتلبية متطلبات المواطن في الحصول على خدمات أفضل وأسرع بكفاءة، ومواكبة للتطورات التي تدفعها البنية الداخلية والخارجية للدولة أملا في تحقيق التنمية الاجتماعية والسياسية والاقتصادية بشكل أحسن وأفضل. (يحياوي، 2020، ص ص 41، 49).

### 2- مراحل عصرنة الخدمات العمومية المحلية في الجزائر:

لقد طبقت الجزائر هذه الإستراتيجية بشكل تدريجي ومدروس، وتمثلت في مشروع عصرنة مصلحة الحالة المدنية كخطوة أولى، إذ كان لابد من الإرتقاء بالبنية التحتية لمصلحة الحالة المدنية في جميع الجوانب، حيث تم عصرنة وإعادة تأهيل مرافق الحالة المدنية وتزويدها بشبابيك زجاجية وقاعة انتظار مزودة بكراسي لائقة لاستعمال المواطنين، كما تم تعليق لافتات ضوئية إعلامية توضح جميع الخدمات المقدمة من طرف الحالة المدنية وتهيئة ممرات لذوي احتياجات الخاصة، وبالموازاة تمت عملية إدماج المعلوماتية التي تطلبت غلاف مالي معتبر لتجهيز شبكات الإعلام الداخلية.

وعليه، كان لزاما على الوزارة الداخلية دعم الجماعات المحلية بالتجهيزات اللازمة والتطبيقات الإلكترونية الضرورية لربط كل بلديات الوطن بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية وتسهيل التواصل عن طريق قاعدة البيانات وشبكة الالياف البصرية.

وهذا ما تم تطبيقه بالفعل، حيث تم في مرحلة أولى تزويد معظم البلديات بأجهزة الإعلام الآلي والنسخ والطبع والماسح الضوئي مع تثبيت البرمجيات الخاصة بعملية رقمنة الحالة المدنية، كما تم تزويدها بموقع إلكتروني محمي يعمل بشبكة الانترنت، كما قامت باستحداث مركز البيانات لوزارة الداخلية والجماعات المحلية الذي يسمح بتخزين كافة البيانات والبرمجيات المعلوماتية الخاصة بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصالح التابعة للقطاع لفائدة المواطنين أو القطاعات الأخرى، وقد سعت إلى وضع شبكات ربط ما بين الوزارات تكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي تسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية باستعمال الوسائل التكنولوجية المتطورة. ( بن زيان، 2018، ص ص 204، 205 ).

ونتيجة لهذا النشاط الذي قامت به الدولة في هذا المجال، يمكن أن نقدم مجموعة من الخدمات العمومية المحلية التي تمت رقمنتها وتحديثها، وهي كالاتي:

### 1-2 شهادة الميلاد الأصلية: وهي وثيقة رسمية أصلية وآمنة، حيث تحتوي على معلومات الحالة المدنية التي

تسمح بتشكيل رقم التعريف الوطني لكل الجزائريين، هذا الرقم فريد بالنسبة لكل جزائري يتم طباعتها من خلال برنامج بعد المرور عبر عدة مراحل للتدقيق والمصادقة لمنع أي محاولة للتزوير أو الإستنساخ.

وقد جاء القرار المؤرخ في 17 أكتوبر 2010 الذي يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص 12 واستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر، وذلك في نموذجين من لون وشكل موحدين، حيث يخصص النموذج الأول للمواطنين الجزائريين المولودين في الجزائر، فيما يخصص النموذج الثاني للمواطنين الجزائريين المولودين في الخارج، وكانت هذه العملية بمثابة الإنطلاقة والقاعدة الأساسية لعملية استصدار جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية. (Interieur2020.gov.dz) وبعد سنة 2014، أصبحت هذه الخدمة متاحة عبر الإنترنت في موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث يمكن لأي مواطن جزائري مقيم في الجزائر أو خارجها من استخراج هذه الوثيقة عبر الإنترنت. (قوارح، 2020، ص 192).

**2-2- بطاقة جواز السفر البيومتري:** تم إنشاء أراضيات على مستوى كل الدوائر والبلديات الوطن لاستخراج جواز السفر البيومتري والقيام بالمعالجة المركزية للبيانات الشخصية ولجوازات السفر على مستوى المركز الوطني لتأمين الوثائق، وهذا ابتداء من 05 جانفي 2010. وطبقا للقرار الصادر في 26 ديسمبر 2011، تم تحديد تاريخ بداية تداول جواز سفر بيومتري إلكتروني انطلاقا من تاريخ 5 جانفي 2012، ليتم تعميم هذا الأمر على مستوى البلديات انطلاقا من شهر مارس 2015 بعد ما كان الأمر متعلق بالدوائر فقط، وانطلاقا من شهر أبريل 2015، أصبح بإمكان الجزائريين المقيمين بالخارج طلب جواز السفر البيومتري. ( يحيوي، ص 46). كما تم استحداث خدمة طلب جواز السفر البيومتري وجواز السفر الإستعجالي عن طريق الانترنت بداية من 10 ديسمبر 2015، وقد تميزت سنة 2015 بتسريع وتيرة عصنة الإدارة بهدف تحسين الخدمة العمومية كتخفيض أجال منح جواز السفر البيومترية وبطاقة تعريف الوطنية البيومترية، إضافة إلى استحداث ولايات منتدبة، كما تم أيضا تحديد مدة صلاحية جواز السفر البيومتري بعشر (10) سنوات للأشخاص البالغين (19 سنة فما فوق) وبخمس (05) سنوات للقصر. (عزوز، مقبل، 2018، ص 151).

**2-3- بطاقة التعريف الوطنية البومترية:** تم الشروع في الحصول على بطاقة التعريف البيومترية ابتداء من 2015، وبتاريخ 18 أبريل 2017، تم استصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية عن طريق الانترنت دون وثائق ودون التنقل إلى البلدية شريطة أن يكون صاحبها متحصل على جواز سفر بيومتري، كما تحتوي بطاقة التعريف الوطنية البيومترية على شريحتين:  
- الأولى تتضمن معلومات إدارية ومعلومات تخص صاحبها.  
- الثانية تتضمن تطبيق من أجل التحقق من صاحبها. (تبيينة، 2020، ص 541).

**2-4- رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية واستحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية:** وقد جاء هذا الإجراء من أجل تمكين المواطن من الحصول على الوثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية ودون التقيد ببلدية مقر الميلاد أو الإقامة، إلى جانب توفير أرضية إلكترونية للمعطيات كأداة ربط بين مختلف المؤسسات والهيئات. وفي سنة 2011 ابتدأت عملية رقمنة ومسح السجلات الحالة المدنية واستحداث تطبيقات إعلامية وطنية تتيح للفرد إمكانية استخراج كل وثائقه من أي شباك من شبائيك الحالة المدنية وعلى مستوى كل بلديات الوطن، وقد وضعت الدولة الخطوة الأولى في طريق العصنة بافتتاح أول بلدية إلكترونية بالجزائر والمرتكزة أساسا على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وذلك بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن بباتنة ليتم تعميمه بعد ذلك بمختلف البلديات، وتجسد هذه التقنية إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية وكانت تجربة رائدة وناجحة، ودخلت هذه الخدمة حيز التنفيذ على جميع بلديات الوطن في سنة 2014. (فرطاس ص 318).

حيث صدر قانون رقم 08/14 المؤرخ في 09 أوت 2014 المعدل لقانون الحالة المدنية، استحداث لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية سجل وطني آلي للحالة المدنية يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر والقنصلية، كما يربط هذا السجل بالمؤسسات العمومية الأخرى المعنية لاسيما المصالح المركزية لوزارة العدل، وطبقا للمادة 25 مكرر 1 من ذات القانون، فإن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية يحتوي بواسطة وسيلة رقمية على الوثائق التالية: عقود الميلاد وعقود الزواج وعقود الوفيات وكذا التعديلات والإغفالات والسجلات أو التصحيحات التي يتم تدوينها، مع الإشارة إلى أن وثيقة الحالة المدنية المرسله إلكترونيا تتمتع بنفس الشروط الصحة التي تتمتع بها الوثيقة الأصلية متى أعدت وفق قواعد السلامة والأمن المنصوص عليها في التشريع المعمول به.

كما يجب الإشارة إلى أن هذه الوسيلة الرقمية قد أدخلت العديد من التغييرات على غرار:

- إلغاء شهادة الميلاد رقم 13.
- إلغاء المصادقة على الوثائق الإدارية.
- تمديد أجل صلاحية عقد الميلاد بـ 10 سنوات متى تم إصداره إلكترونيا.
- استخراج وثائق الحالة المدنية كشهادة الميلاد أو إقامة ببطاقة تعريف فقط دون الحاجة إلى وثائق أخرى كدفتر عائلي مثلا.

وفي سنة 2015، تم الربط الآلي للقاعدة الرقمية للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية مع وزارة التعليم العالي والتربية الوطنية والتكوين المهني، وهو الإجراء الذي سمح بمنح القدرة على تسجيل التلاميذ في مختلف الأطوار دون الحاجة إلى وضع ملف خاص بالحالة المدنية، وقد أزاح هذا الإجراء الكثير من الضغط على البلديات وشباك الحالة المدنية وسمح بتحويل استخراج الوثائق البيومترية المختلفة على مستوى البلديات عوض الدوائر.

كما تم تحقيق الخدمة الإدارية العمومية في نفس السنة وهي إمكانية استخراج صحيفة السوابق العدلية رقم 03 وشهادة الجنسية عبر الانترنت، وهو الإجراء الذي دعم قدرة الدولة على تقريب الإدارة من المواطن وتسهيل مهمته في الحصول على مختلف الخدمات العمومية بجودة عالية.

كما لا ننسى أنه في ذات السنة، بدأ الشروع في إنشاء سجل وطني لتسجيل وشطب الهيئة الناخبة عبر كامل بلديات الوطن ودون تكليف المواطنين عناء التنقل بين أرجاء البلاد، و ربط البلديات والدوائر والولايات بالأجهزة المركزية للدولة والوزارات الحكومية وتسهيل طرق الاتصال والتواصل على المستويات العمودية والأفقية للدولة مع تمكين هذه الهياكل من المعالجة السريعة للمعلومات، وبالتالي تسهيل تقديم الخدمة في وقت وجيز.

**2-5- بطاقة رخصة السياقة:** تم استحداث تطبيقات إعلامية وشبكات وطنية لتأكيد المعلومات الخاصة باستخراج وتحويل رخص السياقة وبطاقات ترقيم المركبات عبر بلديات الوطن سنة 2015 وتواصل استخراج رخصة السياقة البيومترية وبطاقات المركبات البيومترية ورقمنة كافة المعلومات الخاصة بالوثيقتين.

وبتاريخ الفاتح أفريل 2018، تم استصدار أول رخصة سياقة بيومترية إلكترونية، وهذا في إطار تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة عالية وبلوغ مستوى جد متقدم من العصرنة عن طريق اللجوء إلى آخر التقنيات والتكنولوجيات المتاحة، وقد زوّدت كل البلديات بداية من شهر ماي بالقارئ الإلكتروني التي تسمح بقراءة هذه الوثيقة الإلكترونية. (بن صديق، 2019، ص 269).

**2-6- التسجيل الإلكتروني للحج:** بدأت هذه الخدمة سنة 2016 شريطة أن يحوز المواطن على جواز سفر بيومري، كما أنه عند تسجيل المرأة الراغبة في الحج، ينبغي تسجيل المحرم أولا، وتقوم هي بالتسجيل بعده بحيث يتم إدخال رقم تسجيل المحرم ليظهر اسمه ولقبه لتأكيد البيانات والتسجيل، وفي حالة كانت أكثر من 45 سنة، فلا تحتاج المرأة إلى محرم، وعليه عوض التسجيل في البلديات يتم تسجيل عبر المنصة الكترونية لديوان الحج والعمرة.

- 2-7- خدمات إلكترونية:** أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية خدمات إلكترونية مختلفة بهدف تقريب الإدارة من المواطن لتمكينه من الحصول على خدمات عمومية عبر الانترنت، وتتمثل هذه الخدمات في:
- شهادة الميلاد البيومترية خ 12.
  - جواز السفر بيومتري وتجديده ومتابعة تقدم الملف.
  - بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.
- وتطورت هذه الخدمة أكثر في جانفي 2021، لتشمل وثائق الحالة المدنية، وتتمثل هذه الوثائق في:
- شهادة الميلاد.
  - شهادة الزواج.
  - شهادة الوفاة وسيتم تعميم وثيقة الإقامة فيما بعده. (يحياوي، ص 48).

**3- تحديات تحسين الخدمة العمومية المحلية:** بالرغم من اعتماد الدولة على نظام اللامركزية الإدارية وما يتبعه من سياسات ومناهج في تقريب المواطن من مراكز تقديم الخدمات بغية تطوير نوعية وجودة الخدمات العمومية وتوفيرها له على المستوى المحلي بصورة أحسن، إلا أن الخدمة العمومية المحلية لا تزال تعاني من تراجع مستواها وعدم كفايتها وتلبية احتياجات ومتطلبات المواطنين، ولعل أن سبب هذا القصور يعود لجملة من المثبطات المتسببة في ذلك، والتي نذكر من بينها:

- الجانب التنظيمي في التسيير، الذي تميزه سلبيات النظام البيروقراطي للإدارة الجزائرية، وفي كثير من الأحيان عند وجود الأخطاء، يتم إنقال كاهل المواطن بسلسلة من الإجراءات المعقدة لحل مشكل بسيط، وهو ما يشكل عائق نحو التطور الإداري وجودة الخدمة المقدمة، وهذا يدل على ضعف الأداء الإداري بسبب ضعف التنسيق الإداري وضعف الإتصال بين الأقسام المختلفة.

- الجانب التقني واللوجستيكي، حيث أن عصرنة الإدارة المحلية والمرفق العام والخدمة العمومية يعتمد بدرجة كبيرة على شبكات الانترنت وقوتها وسرعة تدفقها وعلى كفاءة الوسائل التقنية وجودتها كأجهزة الحاسوب وآلات الطباعة وغيرها من المعدات التكنولوجية المتطورة والجديدة، والتي تتعطل في الكثير من الأحيان، مما يستلزم توظيف موارد بشرية مؤهلة وقادرة على صيانتها وإصلاحها في أفضل الأوقات، بالإضافة إلى توفير وموظفين ذو كفاءة لتحقيق خدمات العصرية بكفاءة وجودة للمواطنين.

- إضافة إلى مشكل شبكات الانترنت التي تعرف انقطاع مستمر ومشكل في سرعة التدفق، نجد تحدي عدم وجود ميزانية كافية في حالة تعطل بعض الأجهزة، وكذا عدم المساواة بين المواطنين مع وجود محسوبة في تقديم الخدمة وعدم التكفل الجدي في الغالب بشكاوي المواطنين بسبب عدم القدرة على حلها بالنظر لمحدودية القدرة والإمكانات المتوفرة، وحتى التعسف من طرف بعض الأعوان الإداريين.

- تأخر الإدارة ومماطلتها في الإستجابة لمطالب المواطن خاصة من خلال كثرة تحويله بين المصالح والمستويات والجهات الإدارية واستنزاف وقته وجهده.

- غياب أو تغييب مشاركة المواطن في تسيير شؤون دائرته المحلية باعتباره عنصرا مهما فيها، مما يعدّ عائقا في طريق تحديد القضايا والمشكلات المحلية وتشخيصها والبحث عن الحلول الناجعة لها.

- في أرض الواقع والميدان، نجد أنه لا تزال بعض البلديات الريفية وشبه الريفية محرومة من هذه الخدمة الإلكترونية لحد الآن، وهذا راجع لعدم ربطها بالشبكة، وهذه البلديات لا حيلة لها لحد الآن سوى الاستمرار في استعمال الطريقة الكلاسيكية في استخراج الوثائق.

- نستطيع أن نضيف إلى الأسباب المقدمة نقطة أخرى، تتمثل – ولو بدرجة أقل- في الطبيعة الإتكالية للمجتمع المحلي، وغياب أو تغييب روح المبادرة والإهتمام من طرفه إزاء المساهمة في تحسين وتفعيل السبل الكفيلة لتحسين الوسائل والطرق الكفيلة للإستفادة من ميزات عصرنة الإدارة المحلية، وهذا مثلا عن طريق تفعيل آليات المشاركة الشعبية من خلال فعاليات المجتمع المدني المحلية في تقديم البدائل والإقتراحات الكفيلة بالرفع من مستوى

أداء المرفق العمومي وتحويله من حاجز إداري نجد أنه لا تزال بعض البلديات الريفية وشبه الريفية محرومة من هذه الخدمة الإلكترونية لحد الآن، وهذا راجع لعدم ربطها بالشبكة، وهذه البلديات لا حيلة لها لحد الآن سوى الاستمرار في استعمال الطريقة الكلاسيكية في استخراج الوثائق.

#### 4- نتائج سياسة عصنة الخدمة العمومية المحلية:

لقد ساهمت عملية رقمته البلدية بشكل كبير في ترقية الخدمات العمومية المقدمة للمواطن (رغم وجود بعض النقائص والعراقيل)، حيث ساهمت في:

- تقليل الضغط على مختلف مصالح البلديات، خاصة مصلحة الحالة المدنية.
- تسهيل المعاملات لعملاء الإدارة الإلكترونية والتقليل من البيروقراطية وهواجسها.
- تحقيق الشفافية والتقليل من الرشاوى والمحسوبية.
- خلق ثقافة اجتماعية جديدة في استخراج الوثائق المدنية لتخفيف الضغط على البلديات والتخلص من مشكلة الطوابير.

- تخفيف عبئ تنقل المواطنين من ولاية إلى أخرى أو من بلدية إلى أخرى.
- تقليص الوثائق الإدارية المطلوبة والمستخرجة من مختلف الإدارات و البلديات، والتي كان عددها يبلغ في الماضي حوالي 36 وثيقة، والتي تم تقليصها إلى 14 وثيقة تستخرج من قبل المواطن بينما وثيقتين منها ما بين المصالح المختصة كإلغاء شهادة الميلاد رقم 13، وكذا إلغاء شهادة الكفاءة الخاصة بتجديد رخصة السياقة.
- كما تم تمديد صلاحية استعمال بعض الوثائق إلى غاية عشر (10) سنوات كاملة، على غرار بطاقة التعريف والسياسة وجواز السفر البيومتري، بالإضافة إلى صلاحية لشهادة الميلاد أيضا لـ 10 سنوات بعد أن كانت سنة (01) واحدة.

- دعم الجهاز الرقابي والأمني ورفع الكفاءة الأمنية في التقليل من تزوير وثائق الهوية والسفر ووضع حد لتعدد الهويات، أي تزويد المواطن بوثائق محصنة لحمايتهم ضد محاولات انتحال هويتهم وحصوله على وثائق موافقة للمواصفات الدولية. (مقران، 2020، ص 115)

#### الخاتمة:

أصبح التحول نحو الإدارة العصرية الإلكترونية حتمية لا بد منها خصوصا في المؤسسات العمومية والمحلية بغية تقريب الإدارة من المواطن واستفادته من خدمات ذات جودة وسرعة، ولذلك عملت الحكومة الجزائرية على تزويد البلديات بالأنظمة الإلكترونية والمعلوماتية التي تسمح بالحفاظ على المعلومات المخزنة وحمايتها من أي تلف، إضافة إلى تغطية ولايات الوطن بشبكة الانترنت لتمكين المواطن من الاستفادة من الخدمات الإلكترونية، لكن وبالرغم من كل هذه الجهود، إلا أنه وبعد عشر سنوات من التطبيق التدريجي لهذه العملية، ما زالت الخدمة المحلية في الجزائر تعاني من بعض النقائص، لعل أهمها:

- ضعف قوة تدفق وجودة شبكة الانترنت في الجزائر.
- نقص في كفاءة الموظفين وتغلب الذهنية البيروقراطية في تعامل الموظف مع المواطن.
- تبقى بلديات مناطق الظل محرومة من بعض الخدمات العمومية العصرية.
- ومن أجل الانتقال إلى مستوى أداء أفضل بالنسبة للإدارة العمومية المحلية الجزائرية بالإعتماد على الوسائل التقنية والتكنولوجيات الجديدة المتجددة، لا بد من العمل على:
- الإستعانة بموظفين مختصين في مجال رقمنة و كل ما هو موجود على مستوى البلديات وتنمية الكوادر البشرية وتوظيف موظفين أكفاء في المجال التقني والإلكتروني، مع العمل على تكوينهم إداريا لفهم واستيعاب العمليات الإدارية.
- تزويد البلديات بتدفق الانترنت عال السرعة، مع العمل على تحسين شبكة الانترنت في كامل التراب الوطني.
- العمل على تزويد البلديات سنويا بالغطاء المالي المناسب المخصص للتحديث (La modernisation et la mise à jour) و بشكل مستمر للخدمات العمومية الإلكترونية.

## المراجع

### أ - توثيق المراجع باللغة العربية:

#### أولاً- توثيق الكتب:

- حجازي، مرسي السيد. (2004)، اقتصاديات المشروعات العامة: النظرية والتطبيق، القاهرة، الدار الجامعية.
- علوان، قاسم نايف. (2006)، إدارة الجودة في الخدمات، عمان، دار الشروق للنشر و التوزيع.
- شلبي، منير إبراهيم. (1977). المرفق المحلي، دراسة مقارنة، القاهرة، دار الفكر العربي.
- مريزق، عدنان. (2015)، التسيير العمومي، الجزائر، جسر للنشر والتوزيع.

### ثانياً - توثيق الدوريات و الملتقيات:

#### أ- بحث في مجلة محكمة:

- بن زيان، أحمد. (2018)، عصرنة المرفق العام وأثرها على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، العدد الثالث، ص ص 175، 198.
- بن صديق، محمد. (2019)، عصرنة الجماعة الإقليمية في الجزائر بين حتمية التحديث وتحديات الممارسات البيروقراطية، مجلة صوت القانون، المجلد السادس، العدد الثاني، ص ص 231، 250.
- تيبنة، حكيم (2020)، تطبيقات مشروع البلدية الالكترونية في الجزائر: قراءة في بعض النماذج الخدمة العمومية، المجلد الخامس، العدد الثالث، ص ص 533، 548.
- سايح، فطيمة. (2018)، الإدارة الإلكترونية كألية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الاشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، ص ص 63، 84.
- عزوز، سعيده ومقبل، نسيم. (2018)، عصرنة المرافق العمومية في الجزائر: الإدارة الالكترونية في البلدية نموذجاً، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد الثامن، ص ص 135، 160.
- فرطاس، فتيحة. (2016)، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الإقتصاد الجديد، المجلد الثاني، العدد الخامس عشر، ص ص 305، 322.
- قوارح، يامنة وطواهير عبد الجليل (2020)، دور عصرنة الخدمة العمومية في تحسين أداء المورد البشري بقطاع الجماعات المحلية: دراسة حالة بلديات دائرة سيدي خويلد ورقلة، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، العدد الثاني، ص ص 187، 205.
- مقران، سماح. (2020)، التوقيع الالكتروني ودوره في عصرنة الإدارة العمومية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، المجلد السادس، العدد الثاني، ص ص 110، 128.
- يحيوي، سمية. (2019)، عصرنة المرفق العام في الجزائر: رقمنة البلدية نموذجاً، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد السادس، العدد الأول، ص ص 49 و 60.

#### ب- الملتقيات:

- طيب، سعيده. (2014)، إصلاحات الخدمة العمومية وتحسين صورة الإدارة لدى المواطن، الملتقى الوطني حول الخدمة العمومية في الجزائر، الجزائر، جامعة التكوين المتواصل، يومي 29 و30 أكتوبر 2014.

### ج- المذكرات:

- يطو، رزيقة. (2012)، دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية في الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الإدارة المحلية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 3.  
- عثمانى، فواد. (2016)، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس.

### ثالثا- توثيق المواقع الالكترونية:

- وزارة الداخلية والجماعات المحلية، - <https://www.interieur.gov.dz/index.php/fr/mes-demarches-administratives/etat-civil.html>، تاريخ التصفح 02021/01/10.

### II - توثيق المراجع باللغة الأجنبية:

#### - Ouvrages:

- Chevallier, Jaques. (1971), **Le service public**, France, Presse Universitaire de France.  
- Metali. Leila. (2016), **Le marketing des services publics : fondation et spécificités**, Maaref revue académique, Numéro 21.

#### • كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

ريميلوي، سفيان (2021)، عصرنة الخدمات العمومية المحلية: دراسة في الآليات و التحديات، دفاتر السياسة والقانون، المجلد 13، العدد 3 (2021)، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص.ص 602 -