

## مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير جودة الخدمات العمومية

### دراسة حالة مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر

## The contribution of e-management to improving and developing the quality of public services

### Case study of the electronic municipality project in Algeria

\* عبد الرؤوف عزالدين<sup>1</sup>، فضيلة تواني<sup>2</sup>

<sup>1</sup>جامعة المسيلة (الجزائر)، abdelraouf.azzeddine@univ-msila.dz

<sup>2</sup>جامعة الجزائر 01 (الجزائر)، fazianezina@gmail.com

تاريخ النشر: 2021/12/31

تاريخ القبول: 2021/12/26

تاريخ الاستلام: 2021/11/16

#### ملخص:

تهدف دراستنا إلى تسليط الضوء على مفهوم الإدارة الإلكترونية، كأسلوب من أساليب تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، وكذا إبراز الدور الهام الذي لعبته في تنفيذ سياسة تقريب الإدارة من المواطن من خلال عصنة الخدمة العمومية باستحداث مخطط البلدية الإلكترونية، وكذا اتخاذ التقنيات والتكنولوجيات الحديثة في تطوير وإصلاح المرفق العام الذي يعد حلقة الوصل بين الإدارة والمواطن. لذا شهدت البلدية الإلكترونية نقلة نوعية بالتحول من الخدمة العمومية التقليدية إلى الخدمة الإلكترونية، باستحداث السجل الإلكتروني الآلي والوثائق البيومترية من بطاقة تعريف وطنية بيومترية، جواز سفر بيومتري ورخصة سياقة، وبطاقة ترقيم المركبات، التي أعطت صورة مغايرة للجماعات الإقليمية

**الكلمات الدالة:** الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، الإدارة العمومية، البلدية الإلكترونية، سجل الحالة المدنية، بطاقة تعريف بيومترية

**تصنيف JEL:** M15, L86

#### Abstract:

Our study aims to shed light on the concept of electronic management, as a method of improving the public service, as well as highlighting the important role it played in implementing the policy of bringing the administration closer to the citizen through modernizing the public service by introducing the electronic municipality scheme, as well as adopting modern techniques and technologies in the development and reform of the public facility that It is the link between the administration and the citizen, and it is the interface through which the latter sees the role of the state and its administrative function

**Key words:** Electronic Administration, stration, Electronic Municipality, Civil Status Register, Biometric Identification Card.

**Classification JEL:** M15, L86

\* المؤلف المرسل.

مقدمة:

فرض التطور السريع في متطلبات واحتياجات أفراد الدولة أمام حتمية المواكبة الدورية لمختلف المتغيرات المحلية الوطنية والدولية، فرض عليها ضرورة العمل بصورة مطردة ودائمة على انتهاج سياسات صارمة في القيام بمهامها الإدارية على الوجه المسطر لها والمفروض عليها، وذلك باتباع أحدث أساليب وصور الإصلاح الإداري، حيث أصبح التحول إلى الإدارة الإلكترونية والرقمنة ضرورة حتمية يمثل توجهاً عالمياً يُشجع على تبني نظام الخدمة الإلكترونية التي من بينها الخدمة الإلكترونية العمومية على مستوى الإدارات العمومية والمرافق العمومية للنهوض بمستوى الخدمة العمومية، وعليه أصبح موضوع الرقمنة نقطة تحول ينظر من خلاله لمفهوم عصنة الخدمة العمومية بعد استحداثها كآلية فعّالة تُساهم في تسهيل وتحسينه الخدمة العمومية، كل ذلك من أجل تجسيد وتطبيق سياسة الإصلاح وتطوير الأداء من باب تقريب الإدارة من المواطن وتمكينه من أساليب العصنة الحديثة التي تبنتها الدول كاستراتيجية في عصر الثورة المعلوماتية التي تركت آثارها على كل القطاعات لاسيما الإدارة العمومية والجماعات المحلية بشكل خاص من أجل تحسين نوعية الخدمات التي ينبغي أن تكون ذات جودة عالية في ظل هياكل إدارية ومرافق عمومية متطورة وناظمة لتسيير الشأن العام بسهولة ويسر.

إن اعتماد الإدارة الإلكترونية، أنتج ثماره ميدانياً، أين بدأ المواطن يلمس درجة من التحسن في أداء الخدمة العمومية، غير أن الوصول إلى أعلى درجات الرضا يبقى أمر نسبي يتطلب المزيد من أعمال البنية التحتية بتوصيل كل البلديات بشبكات الاتصال الإلكترونية والتحسين الدوري في بنك المعطيات، فنتساءل بطرح الإشكالية:

إلى أي مدى ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير جودة الخدمات العمومية في إطار تجسيد مشروع البلدية الإلكترونية؟

ولمعالجة الإشكالية سوف نتطرق من خلال هذه الورقة البحثية انعكاسات تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية على الإدارة العمومية بشكل عام، وعلى مرفق البلدية بشكل خاص، وهذا في إطار وضعنا للفرضية الرئيسية التالية: تساهم الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة في تطوير أداء المرافق العمومية ومنه جودة الخدمات العمومية.

للإجابة على الإشكالية قمنا بتقسيم موضوع البحث إلى محورين أساسيين، نتطرق في المحور الأول إلى توضيح بعض المصطلحات الضرورية ونركز أساساً على تعريف بعض المفاهيم الدقيقة كتحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية، كمعارف أساسية ودقيقة لا بد منها لفهم واستيعاب طبيعة ووظيفة تسيير الإدارة في بيئة إلكترونية، مفهوم الخدمة العمومية، ثم البلدية الإلكترونية وفي محور ثاني سوف نعالج نماذج تطبيقات البلدية الإلكترونية في مجال الخدمة العمومية، والذي سوف نتطرق من خلاله إلى عصنة ورقمنة مرفق الحالة المدنية من خلال اعتماد السجل الإلكتروني الآلي، بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، جواز السفر البيومتري، وأخيراً بطاقة ترقيم المركبات، ورخصة السياقة البيومترية، لنخلص ونختتم بخاتمة يتم من خلالها سرد أهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال الورقة البحثية، وتقديم بعض المقترحات والتوصيات التي قد تساهم في تطوير الإدارة الإلكترونية أكثر إذا ما أخذ بها العمل بها مستقبلاً.

### المحور الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية والبلدية الإلكترونية

شهد العالم في العقود الأخيرة - وبالتحديد الألفية الثالثة - ثورةً عظيمة في جميع المجالات العلمية والأدبية، كما شهد طفرةً واسعة النطاق في مجال المعلوماتية والتكنولوجيا، حيث حدثت قفزات هائلة وتطبيقات مذهلة تُبرز مدى تطوّر فكرة توظيف المعلومات في شتى المجالات، والذي أُرّخ لبداية عصر جديد وثورة الإلكترونيات الدقيقة، وعلى أساسها عرفت الحضارة الإنسانية نمطاً جديداً وتحولاً نوعياً، من حضارة قائمة على الوثيقة المكتوبة والإنسان القارئ، إلى الحضارة الإلكترونية والإنسان المتفرج على شاشة إلكترونية (سويقات، 2019،

صفحة 19)، فأثر ذلك على الحياة الاجتماعية وأحدث بها تغييرات جذرية، في شتى المجالات أقل ما يقال أنه تغيير للأحسن، أضاف نوعا من المرونة والعصرنة للحياة البشرية، خاصة في مجال الخدمة العمومية، التي تمثل الرابطة التي تجمع الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية، إذ لا أحد منّا ينكر وإلى وقت ليس ببعيد المعاناة التي كانت تلاحق الشخص من أجل الحصول على وثيقة في أمس الحاجة إليها، ناهيك عن طول مدة الحصول عليها والوقت الذي يهدر، إضافة إلى مشقة التنقل، فظهر إلى الوجود مصطلح الإدارة الإلكترونية.

### أولا: مفهوم الإدارة الإلكترونية

قبل التطرق إلى التعريف بالإدارة الإلكترونية نتطرق أولا إلى تحديد المفاهيم والمصطلحات، حيث أن مصطلح الإدارة الإلكترونية هو مصطلح مركب من مفهومين «إدارة» و«إلكتروني»، أما عن مفهوم الإدارة، فيرى علماء الإدارة أنها عبارة عن عملية إدارية تشمل التخطيط، التوجيه والرقابة (المحمدي الماضي، 2006، صفحة 19) وذلك من أجل استغلال الإمكانيات المادية والموارد البشرية المتاحة من أجل تحقيق مختلف الأهداف التي تم تحديدها سابقا بكفاءة وفعالية (بن مرزوق، حفيظي، و بن ناعة، 2012، صفحة 18)، أما مصطلح إلكتروني فهو مصطلح حديث أفرزه التطور الرهيب لوسائل الاعلام الحديث من أنترنت وحاسوب، وهو يعبر عن الأداة الحديثة في الاتصال باستعمال وسيلة الأنترنت، ويُعرف على أنه الهياكل اللازمة للتكنولوجيا والشبكة المعلوماتية والاتصالات عن بُعد والمستعملة لمعالجة وتخويل المعطيات الرقمية (عقيلي، صفحة 15)

ويرتبط مفهوم عصرنة الإدارة وتحسين أدائها القائم أساسا على مبادئ الفعالية والشفافية بمدى التركيز على أنسنة العمل الإداري، والتحكم الذكي في الوسائل التكنولوجية الحديثة، والتي تهدف في النهاية إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية. فالعصرنة التي اتسع مفهومها ليستغرق جميع عمليات الإصلاح وإعادة الهيكلة العضوية والموضوعية للإدارة العمومية، فرضت على الدولة الحديثة العمل الدائم والمستمر على تطوير قطاعها الإدارية العمومية بصورة تحقق فاعلية أدائها للخدمات العمومية المنوطة بها (بملول، صفحة ج). على ضوء التعريفات السابقة يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث ماهي إلا بديلا جديدا للإدارة التقليدية، فهي تعتمد في أعمالها ومعاملاتها مع الأفراد والمنظمات على خليط متجانس من الوسائل الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فهي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها تقوم أساسا على عملية رقمنة معطياتها في شكل بنك معلومات، أو هي استخدام كافة التقنيات الحديثة من نظم معلومات وشبكات الحاسوب واتصالات في تنفيذ المهام والأعمال الإدارية داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى سهولة الخدمة وتبسيط الإجراءات مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات.

### ثانيا: الخدمة العمومية ومقومات عصرنتها

من أهم الوظائف التي تضطلع بها الدولة هي الخدمة العمومية، ويوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية إلى وجود رابطة أساسية بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة (عاشور، 2007، صفحة 12). فالخدمة العمومية هي نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تكون لخدمة ما غير ملموسة والتي تنطوي غالبا على تفاعل وتأثير بين الزبون من جهة والهياكل والموارد البشرية والسلع والأساليب المهيأة للاستجابة لرغبات هذا الزبون من جهة أخرى (ماضي، 2005، صفحة 13). وتمثل الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها عمليات ذات طابع

تكاملية، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، حيث يمثل الأفراد، المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة العمومية (بودالي و موسى ، صفحة 253)

ولأن الخدمات العمومية تختلف من طابع إداري إلى طابع ثقافي إلى خدمات عمومية ذات طابع اقتصادي، إلا أن الجماعات المحلية تقدم خدمات عمومية ذات طابع إداري في مجملها من خلال اشباع الأشخاص حاجاتهم والخدمات التي تقدمها مصالح ومكاتب البلدية، من خلال رقمنة السجلات الخاصة بالحالة المدنية، المصلحة البيومترية التي تقوم على استخراج الوثائق البيومترية من جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية ورخصة السياقة البيومترية وغير ذلك من مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية.

حيث يقوم المرفق العام على وجود حاجات عامة من واجب الدولة إشباعها بنفسها لصالح المواطنين، ومن ثم فإن المرفق العام يمثل أهمية بالغة للجماعات المحلية التي تشكل القاعدة الأساسية لممارسة المواطنة (الدستور الجزائري، صفحة 16)

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات المحلية جاء كحتمية لوضع سياسات الإصلاح والعصرنة موضعاً سليماً في سعي للوصول إلى خدمات مرفقية مرضية من أهما ضمان تقريب الإدارة من المواطن (بملول، صفحة 750) وفق البنود والشروط التي وضعها المرسوم رقم 131.88 المنظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن، والذي ألزم الإدارة على تكيف مهامها وهيكلها لتتقدم خدمة جيدة. وعلى اعتبار أن التحول الإلكتروني للدولة والجماعات الإقليمية ليس مجرد انتقال من تقديم خدمات ورقية إلى خدمات إدارية، بل إنه في الحقيقة تغيير جذري في أسس ومناهج العمل الإداري والذي يركز على انتقال منهجي من نظام إلى آخر يبدأ بالهيكل الإداري وينتهي إلى أدق وأبسط الخدمات المقدمة (بملول، صفحة ج).

ولأن المرافق العمومية التي تختص بها الإدارة تقوم على مبدأ الاستمرارية ومبدأ المساواة أمام المرفق العام ومبدأ مجانية الخدمة، هذه المبادئ التي تجسد تساوي المواطنين في تلقي الخدمة، كما أنها تجسد فكرة تقريب الإدارة من المواطن، إحدى الدعائم الرئيسية التي تقوم عليها الإدارة الجزائرية، الأمر الذي سعى إليه المؤسس الدستوري بجعله قاعدة من قواعد الدستور بهدف تحقيق حسن سير الإدارة العمومية، إذ جاء في سياق المادة 112 فقرة 7 من الدستور الجزائري على أن الوزير الأول يسهر على حسن سير الإدارة العمومية والمرافق العامة، وتنفيذا لعمل مخطط الحكومة الهادف إلى تحسين سيرورة المرافق العمومية على مستوى الجماعات المحلية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية برسم سياسة رقمنة البلديات وربطها بشبكات آلية تمكنها من تنفيذ برنامجها التنموي في تحسين الخدمة العمومية بعصرنة المرفق العام لاسيما الجماعات المحلية وتمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية وسرعة الإنجاز، حيث أصبح بإمكانه اللوج إلى البوابات الإلكترونية المتخصصة وطلب خدماته بعد ملاء الاستمارات والبيانات المطلوبة، الأمر الذي جعل البلدية تحقق فقرة نوعية في تقديم خدمات ذات عالية الجودة من خلال تنفيذ نظام البلدية الإلكترونية الذي هو أساس عصرنة الخدمات العمومية.

يرتبط مفهوم عصرنة الإدارة وتحسين أداؤها القائم أساسا على مبادئ الفعالية والشفافية بمدى التركيز على أنسنة العمل الإداري، والتحكم الذكي في الوسائل التكنولوجية الحديثة، والتي تهدف في النهاية إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية. فالعصرنة التي اتسع مفهومها ليستغرق جميع عمليات الإصلاح وإعادة الهيكلة العضوية والموضوعية للإدارة العمومية، فرضت على الدولة الحديثة العمل الدائم والمستمر على تطوير قطاعها الإدارية العمومية بصورة تحقق فاعلية أداؤها للخدمات العمومية المنوطة بها. ويعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة ظهر نتيجة التحولات والتغيرات التي شهدتها العالم المعاصر منذ الانتقال إلى التعامل الإلكتروني بعيدا عن التعامل الورقي.

تجدر الإشارة إلى أن اعتماد نظام الإدارة الإلكترونية لا يعد اختيارا انتهجته الإدارة العمومية، وإنما هو ضرورة حتمية أفرزها وفرضها التطور الرهيب لوسائل التكنولوجيا الحديثة ونتيجة للثورة المعلوماتية واستعمالها من انترنت وحاسوب ووسائط ودعامات إلكترونية وبرمجيات

وتقنيات رقمية مساندة لتوجهات عالمية بضرورة انتهاز الإدارة الإلكترونية التي ظهرت كثمرة من ثمار التطور في الوسائل التقنية المختلفة من أجل الاستفادة من تقنيات المعلومات الإدارية وتطبيقها في المرافق العمومية، لا سيما مرفق الجماعات المحلية ضمانا لتسهيل وتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن، مما يؤدي إلى رفع كفاءة الإجراءات من أجل تحسين الخدمة العمومية بتوفير الوقت والتكلفة، مما يساعد على تحقيق التنمية المحلية على مستوى الجماعات الإقليمية.

إذا يتمثل الهدف الرئيسي من بعث البلدية الإلكترونية هو الانتقال بطريقة تقديم الخدمات الإدارية من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الإلكترونية، وذلك من خلال منصات خدمية على الإنترنت ووسائل الاتصال بهدف تخفيض تكلفة الخدمات الإدارية من جهة وخدمة المواطن ومختلف الجهات المعنية من جهة أخرى (بملول، صفحة 260)، بالإضافة إلى تخفيف الإجراءات الإدارية وعصرنة خدمات المرافق المحلية، بالإيجاز السريع للأعمال الإدارية واختصار الوقت مع إمكانية تنفيذ الأعمال عن بعد بواسطة خدمة العلام الآلي والأترنت. لذا تطلب تحسين أداء الجماعات المحلية في الجزائر كآليات عملية، يتم بموجبها ضبط وتيرة النهوض بالموارد البشرية على مستوى هذه الوحدات من أجل ضمان حسن تسيير مختلف مكاتب الجماعات الإقليمية من خلال ربطها بوسائل التكنولوجيا الحديثة ورقمنة مختلف الخدمات العمومية على مستواها وتعميم استخدام الإدارة الإلكترونية بتطبيق نظام البلدية الإلكترونية التي أصبحت ضرورة حتمية هامة للرفع من كفاءات الموظفين وتطوير آرائهم، لأن الحلول الرقمية أصبحت من الركائز الجوهرية في تطور الإدارة العمومية، وتعتبر الآلية المحورية التي تخدم المواطنين وتحرك عجلة التنمية على المستوى المحلي (جبور، صفحة 6).

### ثالثا: البلدية الإلكترونية في الجزائر

تعد الجماعات المحلية جزءًا من النظام الإداري في الدولة الجزائرية، فهي الخلية الأساسية لإدارة التنمية المحلية وتعرف على أنها هيئة مستقلة إدارياً ومالياً عن الحكومة المركزية، كما أنها عبارة عن وحدات جغرافية مقسمة من إقليم الدولة، تتولى تسيير وتقديم خدمات للمواطنين، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي (جبور، صفحة 16)

تحتل الجماعات الإقليمية أهمية بالغة في الدولة، نظرا للدور البارز الذي تلعبه الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العمومية للمواطنين، الأمر الذي فرض الاهتمام بتطويرها، بل أصبح من واجب الدولة تطوير وعصرنة مختلف إداراتها سعيا من الدولة للقضاء على الفساد الإداري والبيروقراطية التي كانت تتخبط فيها هذه الوحدة الإدارية. ولأن دور البلدية يكمن في خدمة مواطنيها، فهي تتولى مسؤولية ترقية وتحسين المستوى المعيشي للمواطن (المادة 03 فقرة 02 من قانون البلدية 10.11 المؤرخ في 20 رجب 1434، الموافق لـ 22 يونيو 2011، يتعلق بالبلدية، ج.ر عدد 37 المؤرخة في 24 شوال 1435، الموافق لـ 03 يونيو 2011)، من خلال مجموعة الصلاحيات التي منحها المشرع لهيئات البلدية من رئيس المجلس الشعبي للبلدية ونواب المجلس الشعبي والأمين العام للبلدية. (المادة 15 من قانون البلدية)

وبعد حدوث ثورة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات حاولت الدول وعلى غرارها الجزائر تطبيق نظام البلدية الإلكترونية من خلال تجسيد نظام الإدارة الإلكترونية، لما له من فوائد جمة بتطبيق سياسة تقريب الإدارة من المواطن، فالبلدية تكتسب أهمية كبرى في تقديم الخدمات المختلفة للمواطنين على أساس أنها أصغر وحدة إدارية ومنه اعتمد نظام الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر.

وتعرف البلدية الإلكترونية على أنها: «المنصة المتكاملة التي يتم من خلالها تأسيس الشبكات الإدارية والاجتماعية، حيث يتم توفير إمكانية اتصال المواطنين مع البلدية التي ينتمون إليها من خلال قنوات مختلفة، وبالتالي توفير إمكانية اتخاذ القرارات الأفضل عن طريق مديري البلديات في الوقت الحقيقي» (بجلول، صفحة 259).

ويعتبر مشروع البلدية الإلكترونية من أكثر المشاريع التي أثبتت نجاعتها ميدانيا، إذ تشكل هذه الأخيرة في إطار الإدارة والحكومة الإلكترونية أحد أهم الحلول الفعالة للقضاء على المشاكل التي أصبحت تواجه الإدارات البلدية التقليدية والحل الأمثل للقضاء على الفساد الإداري والعمل على محاربه من خلال تجسيد مشاريع الإصلاح في الإدارات العمومية والتي تعد البلدية الإلكترونية أهم هذه الإصلاحات، فمنذ الوقت الذي تم اعتماد هذا النظام على الواقع، ليرى النور ويدخل حيز التطبيق بتقديم خدمات إلكترونية ذات نوعية وفي أقل مدة، والسرعة والدقة في الإنجاز، فمن خلال مقال بعنوان «من أجل إدارة قريبة من المواطن» تم نشره عبر بوابة المواطن موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية من ضمن ما جاء في المقال، وعلى اعتبار تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن، اتخذت السلطات العمومية جملة من العوائق التي من شأنها السماح بتسهيل أمور المواطنين ورفع عوائق البيروقراطية من أجل تقليص الشرخ المسجل بين الإدارة والمواطن، حيث شرعت الهيئات المسؤولة وعلى رأسهم وزير الداخلية والجماعات المحلية في إرساء العديد من الآليات والتطبيقات، التي بموجبها تم إطلاق عملية تجريبية للبلدية الإلكترونية، وكانت الانطلاقة من بلديتي حسين الداوي وباب الواد بالجزائر العاصمة، في انتظار تعميمها تدريجيا على كافة بلديات التراب الوطني، على الرغم من كل المعوقات التي واجهت العملية، لاسيما من حيث انعدام الجاهزية الإلكترونية في الجزائر، سواء منها البشرية، والتي تمثلت بالأساس في قلة الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدامات الحاسبات الآلية وشبكة الانترنت، وقلة برامج التدريب والتكوين في التقنية الحديثة المتطورة وكذا قلة التكوين الميداني والدوري الذي يساعد على تحيين المعلومات لدى مستخدمي المرفق، بالإضافة إلى قلة العناصر البشرية المدربة أن لم نقل احتكار والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة حتى يبقى المرفق دائما في حاجة إليهم وإلى خدماتهم.

حيث برزت البلدية الإلكترونية في الجزائر باعتماد مشروع الجزائر الإلكترونية إلى الوجود بداية سنة 2013 من خلال تنفيذ برنامج الحكومة في عصرنة الإدارات العمومية وعلى غرارها الجماعات المحلية، نتيجة لرغبة التوجه نحو الخدمات الإدارية العصرية، أو ما اصطلح على تسميته بعصرنة الإدارة وعصرنة البلدية وذلك بفضل حذف التدخل البشري المباشر والاستغناء عنه في أداء الخدمة العمومية باعتماد التوقيع الإلكتروني عن بعد في الوثائق الإدارية (شليحي و قريني ، 2019، صفحة 184)، حيث أن إنجاز مشروع البلدية الإلكترونية غير الورقية سمح بتحقيق البنية القاعدية للحكومة الإلكترونية.

ولتجسيد هذا المخطط، عملت المديرية العامة للعصرنة على اتخاذ عدة إجراءات متطورة تسمح ببناء البلدية الإلكترونية، وذلك من خلال تشييد البنية التحتية للشبكة الداخلية للمعايير الدولية، إذ تعتبر هذه الأخيرة المكون الطبيعي للموس لمشروع الإدارة الإلكترونية، الذي لا يمكن قيام المشروع بدونها، وتمثل البنية التحتية في مجموعة من المكونات المادية والبشرية التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الإلكترونية وتشبيد مركز بيانات متطور على المستوى المركزي، بالإضافة إلى إرساء نظام الشبكات الإلكترونية للوثائق البيومترية (بطاقة تعريف، جواز سفر، رخصة سياقة و بطاقة ترقيم المركبات)، لتقديم كل الخدمات على مستوى البلدية.

والشبكات الإلكترونية هي آلية تقنية تعمل على استقبال طلبات مختلف الوثائق البيومترية على مستوى مختلف البلديات ليتم تسجيلها بشكل تلقائي وأني ضمن قاعدة بيانات مركزية، ترتبط بقواعد أخرى مثل قاعدة بيانات الوثائق البيومترية (شليحي و قريني ، 2019، الصفحات 198-199).

ونظرا لأهمية الخدمات التي تقدمها وتوفرها البلدية باعتبارها جماعة إقليمية قاعدية للمواطنين، فقد أولت وزارة الداخلية والجماعات المحلية عناية خاصة لرقمنة الإدارة المحلية، عن طريق تنفيذ مشروع البلدية الإلكترونية ولعل الهدف الرئيسي والأسمى من تطبيق البلدية الإلكترونية، هو تسهيل الخدمة وتخفيف عبئ الأوراق على المواطن، حيث أصدر وزير الداخلية والجماعات المحلية تعليمة وزارية مؤرخة في 25 ماي 2011 تتضمن تخفيف الملفات الإدارية والإجراءات وتحسين الخدمات الصادرة عن الجماعات المحلية جاءت التعليمة وزارية رقم 2011/1599 مؤرخة في 25 ماي 2011، لتبسيط الإجراءات الإدارية عدة جوانب التي سوف نتطرق إليها لاحقا في المحور الثاني.

### المحور الثاني: نماذج تطبيقات البلدية الإلكترونية في مجال الخدمة العمومية

تجدر الإشارة إلى أن اعتماد نظام الإدارة الإلكترونية لا يعد اختيارا انتهجته الإدارة العمومية، وإنما هو ضرورة حتمية أفرزها وفرضها التطور الرهيب لوسائل التكنولوجيا الحديثة ونتيجة للثورة المعلوماتية واستعمالها من انترنت وحاسوب ووسائط ودعامات إلكترونية وبرمجيات وتقنيات رقمية مسارية لتوجهات عالمية بضرورة انتهاج الإدارة الإلكترونية التي ظهرت كثمرة من ثمار التطور في الوسائل التقنية المختلفة من أجل الاستفادة من تقنيات المعلومات الإدارية وتطبيقها في المرافق العمومية، لا سيما مرفق الجماعات المحلية ضمانا لتسهيل وتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن، مما يؤدي إلى رفع كفاءة الإجراءات من أجل تحسين الخدمة العمومية بتوفير الوقت والتكلفة، مما يساعد على تحقيق التنمية المحلية على مستوى الجماعات الإقليمية.

إن البلدية الإلكترونية كمشروع فرضت نفسها عمليا كضرورة حتمية كان الأساس منها هو الإصلاح الإداري الذي عرفت به الجماعات الإقليمية، لاسيما ما تعلق منه بسوء تقديم الخدمة العمومية على مستوى بعض البلديات، فكان مشروع البلدية الإلكترونية كبديل للبلدية التقليدية من حيث ضمان حسن سير المرافق العمومية على مستواها، مشروع أثبت نجاعته بتحقيق تقدم في مجال التحول الإلكتروني والانتقال من الصور التقليدية في تقديم الخدمات باستحداث خدمات إلكترونية، وذلك بتوثيق جهود العاملين من خلال الرقم السري لكل موظف ضمانا للسرية التامة للبيانات وكذا تحفيزهم على المبادرة أكثر وزرع روح الإبداع فيهم، هذا بالإضافة إلى تحميلهم مسؤولية المهام الموكلة لهم لما يتعلق بحياة الأفراد الشخصية، ومن الخدمات ما تم تطويره فقط كمصلحة الحالة المدنية التي شكلت وثائق الحالة المدنية محورا اهتمام وزارة الداخلية والجماعات المحلية على اعتبار أن قسم الحالة المدنية أكثر تداولاً من طرف المواطنين يشهد يوميا الكثير من المعاملات، الأمر الذي استدعى تطويره آليا باستحداث السجل الوطني الآلي ضمانا لخدمة إلكترونية أسرع وذات جودة جيدة، إلى تحويل بعض الخدمات التي كانت تختص الدوائر الإدارية بضمائها وكذا تحويلها أيضا من الخدمة التقليدية إلى الخدمة الإلكترونية من بطاقة تعريف الوطنية وبطاقة المركبات وكذا رخصة السياقة.

### أولا: استحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية

هَدَفَ مشروع عصرنة الجماعات الإقليمية أساسا إلى أداء مميز يسائر تطلعات المواطنين طالبي الخدمة العمومية، لاسيما تحسين وتطوير مرفق الحالة المدنية وتسهيل استخراج الوثائق الحالة التي تشكل أساس المرفق العمومي للبلدية، حيث تُعد الحالة المدنية أحد المحاور الأساسية ضمن مشروع البلدية الإلكترونية، الذي كان دافعا أساسيا في تعديل قانون الحالة المدنية 70.20 بموجب القانون 08.14 الذي تم فيه تكريس السجل الآلي الإلكتروني، من خلاله تم ربط البلديات في الجزائر بمختلف المؤسسات العمومية، إلى جانب اطلاق استحداث المكتب الآلي البيومتري لاستصدار جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية، إصدار وسحب شهادة ميلاد مرقمنة ومؤمنة

(شهادة ميلاد رقم 13، ورقم 12 وشهادة 12 أس)، تحقق كل ذلك جراء اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تمكن المواطن من الولوج إلى الأراضية الرقمية المتخصصة للتكفل باحتياجاته من خدمات الحالة المدنية بأقل جهد واختصاراً للوقت.

حيث تم تقليص عدد وثائق الحالة المدنية (المرسوم التنفيذي 75.14 المؤرخ في 17 فبراير 2014 يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية)، بمرسوم تنفيذي يُحدد قائمة وثائق الحالة المدنية مع تمديد صلاحية بعض الوثائق، مع الإعفاء الكلي من تقديم بعض الوثائق المسجلة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، كما سنّت إجراءات التخفيف أيضاً، تمديد صلاحية بعض وثائق الحالة المدنية على سبيل المثال أصبح مدة صلاحية شهادة الميلاد تقدر 10 سنوات ما لم تتغير الحالة المدنية للشخص بالوفاة وهو ما جاء في نص المادة 63 فقرة 02 من قانون الحالة المدنية 08.14 (المادة 63 فقرة 2 من قانون 08.14 المتضمن الحالة المدنية)، كما تدارك الأمر بالنسبة لشهادة الوفاة وجعلها غير منتهية الصلاحية لعدم تغير حالة المتوفي من خلال المادة 4 من نفس القانون.

ولقد كانت البادرة الأولى لإنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، بإصدار وزير الداخلية والجماعات المحلية تعليمة وزارية رقم 2014/ 1435 تتضمن الشروع في العمل بالسجل الوطني الآلي بالحالة المدنية، وُحدد 15 فيفري 2014 تاريخ الشروع في استخراج شهادات الميلاد بالاعتماد فقط على السجل الآلي، ليأتي بعدها تعديل قانون الحالة المدنية 20.70 بالقانون 08.14 وينص صراحة وفي ستة (06) مواد كاملة على هذا السجل، ضمن القسم الرابع، السجل الوطني الآلي للحالة المدنية من المواد 25 مكرر إلى المادة 25 مكرر 5، حيث جاء في نص المادة 25 مكرر: «يحدث لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية، سجل الوطني الآلي للحالة المدنية يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية، كما يربط هذا السجل بالمؤسسات العمومية الأخرى لاسيما المصالح المركزية لوزارة العدل».

كما تضيف المادة 25 مكرر 1 أن السجل الوطني الآلي يتضمن بواسطة وسيلة رقمية كافة عقود الحالة المدنية: عقد الميلاد، عقد الزواج وعقد الوفاة وكذا التعديلات والإغفالات والتصحيحات التي يتم تدوينها طبقاً لأحكام هذا الأمر، مع الإشارة إلى أن وثيقة الحالة المدنية المرسلّة عبر التطبيق الآلية، سواء تعلق الأمر بشهادة ميلاد أو شهادة وفاة، لها نفس شروط الصحة التي تتمتع بها الوثيقة الأصلية متى أعدت وفق الشروط المنصوص عليها في التشريع المعمول به.

وتجدر الإشارة إلى أن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية يمثل إنجازاً ذو نقلة نوعية في الخدمات التي تقدمها مصلحة الحالة المدنية، التي تعد مصدراً ثرياً التي تحتل مكانة مرموقة في المنظومة الوطنية للمعلومات للبيانات وتشكل إحصاءاتها مرجعاً أساسياً للدولة ومؤسساتها الحكومية وغير الحكومية (الديوان الوطني للإحصاءات، الجماعات المحلية) (لعمارة محمد، أكتوبر 2015، صفحة 121)، الأمر الذي أدى إلى القضاء على معاناة المواطنين في التنقل إلى بلديات ميلادهم الأصلية (حمودي و مناصر، 2018، صفحة 45) من أجل استخراج وثائقهم خاصة فيما تعلق منه بشهادة الميلاد رقم 12، وبهدف تمكين المواطن من الحصول على وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية دون التقيد ببلدية الإقامة أو بلدية الميلاد، تم ضبط السجل الإلكتروني الآلي برقمته الوثائق الورقية المتعلقة بها ورقمنة سجلات الحالة المدنية عن طريق استخدام آلية المسح الضوئي وربطها بالسجل الوطني الآلي، التي بموجبها تم التحول من النظام الورقي إلى النظام الورقي، أي توفير أراضية إلكترونية للمعطيات كأداة ربط بين مختلف المؤسسات، مع الاحتفاظ بالنسخ الورقية بهذه السجلات ضمن أرشيف البلدية حتى يتسنى العودة إليها في حالة دعت الضرورة، في حالة اكتشاف أخطاء في وثائق الحالة المدنية المستخرجة بصفة إلكترونية، أو في حالة تسجيل البيانات الهامشية على هامش عقود الحالة المدنية.

ولقد أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية إعلانا تُعلم من خلاله أن السجل الوطني للحالة المدنية الأوتوماتيكي سيوضع حيز الخدمة الفعلية على مستوى جميع بلديات التراب الوطني وذلك ابتداء من تاريخ السبت 15 فيفري 2014، بإصدار تعليمة لجميع ضباط الحالة المدنية على مستوى جميع البلديات والملاحق الإدارية المتواجدة على مستوى التراب الوطني بإعداد وتسليم شهادات الميلاد بالاعتماد على السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، حيث تم ارساء البلدية الإلكترونية، وأوضححت الوزارة في بيان لها أصدرته الجمعة أنه يمكن ابتداء من هذا التاريخ (يوم السبت) لكل مواطن استخراج شهادة ميلاده من بلدية إقامته، وبأي بلدية من بلديات الوطن دون أن يكون مجبرا على التنقل إلى بلدية مكان ميلاده، والعملية تندرج ضمن إطار تجسيدها لالتزامات وزير الدولة وزير الداخلية والجماعات المحلية المتعلقة بعصرنة الإدارة المحلية وتحسين نوعية الخدمات التي تقدمها للمواطنين.

وتجدر الإشارة إلى أن الأمر لم يتوقف عصرنة البلدية عند الحالة المدنية، بل أكثر من ذلك من خلال إنشاء مصالح جديدة تختص بإصدار الوثائق البيومترية، بطاقة التعريف وجواز السفر وكذا رخصة السياقة البيومتري وذلك دائما في تقريب الإدارة من المواطن عن طريق تنفيذ مشروع البلدية.

### ثانيا: بطاقة التعريف الوطنية البيومترية

تعتبر بطاقة التعريف الوطنية البيومترية مظهرا من مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية، في إطار عصرنة وثائق الهوية الوطنية، حيث أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن تطبيق نظام بطاقة التعريف البيومترية الإلكتروني بالبلدية، بإصدار تعليمة وزارية بتاريخ 14 سبتمبر 2015 تتعلق بتحويل إصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستوى البلديات (تعليمة وزارة الداخلية والجماعات المحلية رقم 2015/2339)، حيث حددت التعليمة تاريخ انطلاق إصدار بطاقة التعريف الوطنية بـ 01 أكتوبر 2015.

إن مرد إصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستوى البلديات هو تطبيقا لسياسة تسهيل الخدمة وتقريب الإدارة من المواطن، حيث أن هذا الأخير مرتبط بالبلدية مقر سكانه، ولأن البلدية هي الإدارة الجوارية التي يقصدها المواطن ويحتك بها بصورة دائمة بغرض تلبية احتياجاته (بوضياف، 2012، صفحة 116) وحسب المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 21 رجب عام 1438 الموافق لـ 18 أبريل سنة 2017، فإن بطاقة التعريف الوطنية هي وثيقة فردية تثبت هوية صاحبها وتسلم لكل مواطن جزائري بدون شرط السن وتحدد مدة صلاحيتها ابتداء من تاريخ إعدادها بـ 10 سنوات للأشخاص البالغين 19 سنة فأكثر و5 سنوات بالنسبة للقصر، بتقديم ملف إلى المصالح البلدية حدده القرار الوزاري الصادر عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية الذي يحدد وثائق جملة الوثائق ملف بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين لقرار وزاري مؤرخ في 07 شعبان 1431، الموافق لـ 19 يونيو 2010، يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين والإلكترونيين وكيفية معالجتهما، جريدة رسمية عدد 45 الصادرة في 27 شعبان 1431، الموافق لـ 08 غشت 2010، حيث نصت المادة 06 من المرسوم على أن: «تكون بطاقة التعريف الوطنية من نوع بيومتري إلكتروني»، يتم تسليمها مرفقة برقم سري في ظرف مغلق يوضع تحت تصرف صاحب البطاقة أو وليه الشرعي ويستعمل في الولوج إلى الخدمات الإلكترونية.

ولتسهيل الخدمة الإلكترونية، أقرت وزارة الداخلية وبغرض تسهيل حصول المواطن على بطاقة تعريف وطنية بيومترية، لاسيما منهم المتحصلين على جواز سفر بيومتري، وضعت الوزارة تحت تصرفهم ضمن موقعها الخاص بوابة الكترونية، تمكن المواطن من طلبها آليا مباشرة دون التنقل إلى البلدية، مصلحة الوثائق البيومترية، عبر هذه البوابة بمأى بيانات تمكن المختصين من معالجة الطلب، بل وأكثر من ذلك ودائما في إطار تسهيل الخدمة العمومية عبر البلدية الإلكترونية، فإن وزارة الداخلية أصدرت تعليمة بإنجاز بطاقة التعريف البيومترية لكل

شخص له جواز سفر بيومتري دون حتى أن يطلبها، هذه الخدمة تسمح للمواطنين الحائزين على جواز سفر بيومتري من الحصول على بطاقة التعريف الوطنية دون التنقل إلى المصالح الإدارية.

### ثالثا: جواز السفر البيومتري

إن جواز السفر ونظرا للأهمية التي يمثلها بالنسبة للمواطن، فلقد حظي باهتمام من طرف الحكومة الجزائرية، إذ هو الآخر تم برمجته ضمن الإدارة الإلكترونية الآلية وتحويله من الصيغة الورقية التقليدية إلى الصيغة الإلكترونية البيومترية في إطار تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية وضمن برامجها المسطرة للجماعات المحلية (مهلول، صفحة 267)، وجواز السفر الذي هو سند من سندات السفر، حيث أُلزم المشرع الجزائري كل مواطن يسافر خارج الوطن أن يكون حاملا لجواز سفر، الذي كان اختصاص إصداره مصالح الدائرة الإدارية، أين كان المواطن يتكبد المشاق من أجل الحصول عليه، ناهيك عن الإجراءات المعقدة وطول مدة الإنجاز، بالإضافة إلى البيروقراطية التي كانت تؤرق المواطن، مما يدفعه الأمر إلى البحث عن الطريق الملتوي للحصول على جواز السفر في مدة قصيرة، إما عن طريق المحسوبة والمعرفة، إما عن طريق دفع رشوة، إلى غير ذلك.

ونتيجة عصrone الجماعات المحلية بتنفيذ مشروع البلدية الإلكترونية، وللأهمية البالغة التي يحتلها بالنسبة للمواطن، فقد حظي باهتمام بالغ من طرف الحكومة وكان من بين الوثائق التي تم تحويلها من الصيغة الورقية التقليدية إلى الصيغة البيومترية الإلكترونية مع بدايات تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية وبرامجها المسطرة للمصالح المحلية، حيث أصبح جواز السفر يصدر على مستوى البلدية وذلك دائما في إطار سياسة الدولة الهادفة لتحسين الإدارة العمومية من خلال عصrone المرافق العمومية، وتسهيل الخدمة العمومية، باعتماد جواز السفر البيومتري وتعميمه في كل الولايات والدوائر وهو ما يشكل نقلة نوعية إيجابية هامة في الخدمات المقدمة، مع وضع خدمة عبر الانترنت تمكن طالب الجواز من متابعة مراحل معالجة ملف الجواز المطلوب الحصول عليه.

وقد أكد المشرع على أن جوازات السفر بيومترية بمدة صلاحية عشر (10) سنوات بالنسبة للأشخاص وخمس (05) سنوات بالنسبة للقصر يتم إيداع ملف وملاأ استمارة تسلم من المصلحة وقابل للقراءة بألة إلكترونية (قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني يقرّر ما يأتي: المادة الأولى: يحدّد هذا القرار المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني. يودع النموذج الأصلي لجواز السفر بمقر وزارة الداخلية والجماعات المحلية) .

### رابعا: وثائق ترقيم المركبات

على غرار بطاقة التعريف وجواز السفر ورخصة السياقة، تم تحويل خدمة ترقيم المركبات من الدائرة إلى البلديات ودائما في إطار الإصلاحات التي الإدارية التي قامت بها وزارة الداخلية والجماعات المحلية والمكتب مختص بإصدار وثائق ترقيم المركبات، كان فيما مضى مكتبا من مكاتب مصلحة التنظيم العام بمديرية التنظيم والشؤون العامة بالولاية، تم نقله فيما بعد إلى الدائرة ولقد تم تحويل الخدمة على لتختص بها الجماعات المحلية في نهاية شهر أكتوبر 2015، حيث أصدر وزير الداخلية والجماعات المحلية تعليمة وزارية تقضي بتحويل إصدار بطاقة المركبات على مستوى البلديات (تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1507 المؤرخة في 26 نوفمبر 2015، تتعلق بتحويل إصدار بطاقة المركبات على مستوى البلديات ) ، بعد تهيئة الأرضية الإلكترونية التي تُمكن من إنجاح الخدمة، حيث عملت وزارة

الداخلية والجماعات المحلية ودائما في إطار تحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن، على إنشاء السجل الوطني الآلي متعلق بتقييم المركبات، ويتم تسجيل المركبات وترقيمها بموجب بطاقة وطنية تسمى البطاقة الرمادية المحدثة بموجب القانون 14.01 المتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها المعدل والمتمم، إذ يتم من خلال هذه الخدمة شطب بطاقة التقييم ببيع المركبة وإعادة استخراجها من طرف الشاري في بلدية مقر سكناه، دون الأخذ بعين الاعتبار بلدية شطب هذه الوثيقة، في ظرف وجيز وبشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الإدارة الإلكترونية، دليلا على نجاح عملية رقمنة الجماعات المحلية إلى حد ما.

إن عملية رقمنة بطاقات تقييم المركبات عن طريق سجل وطني آلي يهد ترجمة صارخة لرقمنة الإدارة وتحويلها إلى إدارة إلكترونية التي أثرت إيجابا في تحسين نوعية الخدمة المقدمة، وكذا حصول المواطن المحلي على الخدمات التي تقدمها البلدية (حمودي و مناصر، 2018، صفحة 51)

#### خامسا: رخصة السياقة البيومترية

هي إدارية تستعمل من طرف المتحصل عليها في قيادة المركبات حسب تصنيفها، ويمكن لكل مواطن الحصول عليها (أنظر المادة 8 من القانون 05.17 المؤرخ في 19 جماد الأول 1438 الموافق لـ 16 فبراير 2016، يعدل ويتمم القانون 10.01 المؤرخ في 29 جماد الأول 1422 الموافق لـ 19 غشت 2001، المتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها، جريدة رسمية عدد 12 المؤرخة في 25 جماد الأول 1438 الموافق لـ 22 فبراير 2017 ص 04). «يجب على كل سائق مركبة أن يكون حائز لرخصة سياقة موافقة للمركبة التي يقودها». بتوافر شروط يتطلبها القانون، يتطلب الحصول على الوثيقة تكوين خاص عند مكون خاص بمدرسة السياقة وتكوين ملف ينكون من وثائق محددة بموجب النصوص القانونية والتنظيمات التشريعية.

ورخصة السياقة هي من بين الوثائق التي طالتها العصرية، حيث أصبح هو الآخر بيومتري إلكتروني بعد ما كان ينجز في شكل ورق مقوى حمراء اللون، مستطيلة الشكل.

وقد عرف المشرع الجزائري رخصة السياقة على أنها: «ترخيص إداري يؤهل حائزه لقيادة مركبة ذات محرك في المسالك المفتوحة لحركة المرور، تعد رخصة السياقة على دعامة تسمح بتسجيل المعلومات التي يحتويها هذا الملف بشكل إلكتروني، يمكن القيام بتغيير الدعامة مع مراعاة التطورات التكنولوجية».

وكانت وزارة الداخلية والجماعات المحلية قد أعلنت عن البدء في عملية تحويل كل رخص السياقة الورقية برخص سياقة بيومترية، وذلك على مستوى كافة بلديات الجزائر العاصمة بداية من تاريخ 26 جوان 2019 وكان تعميم العملية على كافة بلديات الوطن بداية من 07 جويلية 2019، حيث دعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية المواطنين إلى التقرب إلى بلدية سكنهم لطلب الحصول على رخصة السياقة البيومترية.

## خلاصة:

كحوصلة لهذه الورقة البحثية التي تم من خلالها تم استعراض الإدارة الإلكترونية بالبحث، توصلنا في آخر المطاف أن الحكومة سعت جاهدة لمواكبة الركب الحضاري والعصرية من خلال تجسيد نظام الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية لتقديم الخدمة العمومية، لاسيما على مستوى الجماعات الإقليمية من خلال تنفيذ سياسة تقرب الإدارة من المواطن، حيث نُشيد بهذا المجهود الجبار من الحكومة ممثلة في وزارة الداخلية والجماعات المحلية وسعيها إلى عصرية الإدارة الجزائرية في إطار مشروع الجزائر الإلكترونية، لاسيما فيما تعلق منه بتطوير الخدمات على مستوى الحالة المدنية، وسرعة الحصول على المعلومات اللازمة لآداء الخدمة من خلال الأرشيف الإلكتروني بإطلاق السجل الإلكتروني الآلي الذي خفف، إن لم نقل أنه اقتلع جذور البيروقراطية والمماطلة في تقديم الخدمة، وكذا مشاق الانتقال الذي كان يؤرق المواطن على من أجل الحصول على وثائق الحالة المدنية، نفس القول يطبق على الوثائق الأخرى من بطاقة تعريف بيومترية وجواز سفر ورخصة سياقة.

ولأن أهل مكة أدرى بشعابها، لأن الباحثة موظفة على مستوى البلدية وإطار من إطارات الجماعات الإقليمية، فإننا نعيش ونحني ثمار الإدارة الإلكترونية من خلال تطبيق برنامج الخدمة العمومية الإلكترونية، لاسيما على مستوى الجماعات المحلية، فنحن نتمن الإنجاز العظيم والقفزة النوعية التي حققتها عصرية وميكنة الإدارة الإلكترونية من حيث مساهمتها في تطوير وتسهيل الخدمة العمومية والارتقاء بجودتها.

ومن ضمن النتائج التي توصلت إليها الباحثة نلخص بعضها في النقاط التالية:

- ✓ إن اعتماد الإدارة الإلكترونية جاء استجابة لمتطلبات انتشار وسائل التكنولوجيا وتنوعها وأن تطبيق الإدارة الإلكترونية هو ضرورة حتمية وهي الأفضل في الاستجابة لمتطلبات الإدارة العصرية نتيجة قدرتها في تسهيل انجاز الأعمال الإلكترونية وفي ظرف وجير وبأقل جهد؛
- ✓ مساهمة الإدارة المحلية الإلكترونية في التنمية المحلية بتحقيق سهولة الخدمة والرفع من جودتها، بما يعزز علاقة البلدية بالمواطن والشعور بالرضا عن آداء الخدمات استجابة لطلباته؛
- ✓ أن من بين أهم النتائج التي استخلصتها الباحثة أن السجل الآلي للحالة المدنية الذي تم استحداثه نتيجة عصرية الجماعات المحلية شكل وسيلة واداة لربط النظام الإلكتروني الخدماتي مع باقي المؤسسات والهيئات العمومية باستغلال المعلومات والمعطيات المتوفرة دون تنقل المواطن وإرهاقه للبحث عن وثائق الحالة المدنية، لاسيما شهادة الميلاد التي كانت تستخرج من بلدية ميلاد الشخص والتي لطالما شكلت هاجسا يؤرق المواطن؛
- ✓ إن استحداث البلدية الإلكترونية قد سهل على المواطن الخدمة، حيث أن الخدمة العمومية التي أصبحت توفرها مصالح البلدية للمواطنين من وثائق هوية وجواز سفر ورخصة سياقة قد ساهمت بشكل كبير في تسهيل الخدمة تنفيذا لسياسة تقرب الإدارة من المواطن على أساس أن البلدية هي القاعدة الجوارية والأقرب له؛
- ✓ إن اعتماد البلدية الإلكترونية يضمن بشكل عام تقديم الخدمة في شكلها الإلكتروني تحقيق المساواة أمام المواطنين وإتاحة الحصول على الوثائق دون تعقيدات إدارية؛
- ✓ وأخيرا إن اعتماد البلدية الإلكترونية قد ساهم بشكل كبير في القضاء على البيروقراطية الإدارية والفساد الإداري، لاسيما أن المواطن يستفيد من الخدمة وفي بعض الأحيان دونما ينتقل إلى البلدية.

## التوصيات والاقتراحات:

- ✓ تهيئة الموظفين على مستوى الإدارات للجماعات الإقليمية، على استخدام الإدارة الإلكترونية خاصة فيما تعلق منهم بالأعوان التقنيين المكلفين على مستوى المكاتب المستحدثة، بتكوينهم دوريا من أجل اكتساب المهارات والفنيات التي تملئها العصرية والحدائق المنتهجة بتنفيذ سياسة البلدية الإلكترونية، وذلك بتخطيط برنامج شامل لتكوين موظفي ومسؤولي الجماعات الإقليمية والرفع من مستوى تكوينهم في مجال الإدارة الإلكترونية، من أجل تفادي الأخطاء وإنجاح نظام الإدارة الإلكترونية المنتهج، إذ لا يمكن الحديث عن الإدارة الإلكترونية دون العناية بالعنصر البشري وتطويره باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، مما يتطلب تعزيز البلديات بموظفين مؤهلين وتكليفهم مع طبيعة العمل الإلكتروني؛
- ✓ مواصلة تحيين المنظومة القانونية الخاصة بالخدمة العمومية الإلكترونية للجماعات الإقليمية بوضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات وذلك بإصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية بما يتماشى بتطبيقات الإدارة الإلكترونية وتنظيمها، وفق إطار قانوني ووضع الأسس والمعايير التي تضمن توفير السرية التامة للمعلومات، أي ضمان أمن المعلومات في الإدارة الإلكترونية المخزنة في الدعامات الإلكترونية الخاصة بالمواطنين، لاسيما أنظمة الأمن الإلكتروني، تفاديا للجرائم الإلكترونية؛ وتلبية لمتطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقا لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة؛
- ✓ اعتماد وسائل متطورة لحماية الأرشيف الإلكتروني، حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على أمن الدولة أو الأفراد.
- ✓ العمل على تطوير قطاع الاتصال والإعلام على مستوى عال، لتجنب الاختلالات المتكررة التي تحدث إثر نقل البيانات والمعلومات، وكذا أثناء أداء الخدمة مما يؤدي بالضرورة إلى عرقلة العمليات الإدارية وعدم دقة المعلومات وتدني جودة الخدمة المقدمة، مما يوفر جو من التدمير وعدم الثقة لدى المواطن وتدارك النقائص التي تعيق التطبيق الأمثل للبلدية الإلكترونية؛
- ✓ ضرورة الاطلاع على تجارب دولية نجحت في تطبيق الإدارة الإلكترونية ومحاولة الاستفادة منها بأخذ النقاط الإيجابية ومحاولة تطبيقها على الإدارة الجزائرية.
- ✓ تفعيل دور الرقابة والتفتيش الذي يشكل هاجسا ويؤرق الموظف والمسؤول في آن واحد، لأنه المراقب الذي يمارس الرقابة يبحث عن الأخطاء دائما التي قد يرتكبها الموظف بمناسبة ممارسة مهامه، في حين أن الرقابة هي ممارسة السلطة لتوجيه الموظفين وتنفيذ للخطة التي ترسمها لهم والتي يجب أن تنفذ تحت إشراف مراقبين إداريين، فهي وسيلة لتحسين أداء الموظفين وليس لتصيد أخطائهم ونشر الخوف بينهم.

قائمة المراجع:

- الدستور الجزائري. (2016). المادة 16 من دستور الجزائر القانون رقم 16-01 المؤرخ في 06 مارس 2016. الجريدة الرسمية رقم 14 المؤرخة في 7 مارس 2016 «الجماعات الإقليمية للدولة هي البلدية والولاية. البلدية هي الجماعة القاعدية». .
- سمية بهلول. دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم القانونية، تخصص إدارة محلية، جامعة باتنة 1، حاج لخضر، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق، سنة 2018/1017، ص ج من المقدمة.
- طاهر شليحي، و ربيعة قرينعي. (2019). الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، عرض مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر. مجلة افاق علوم الإدارة والاقتصاد، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، المجلد 3، العدد 2، 184.
- عبد الرزاق سويقات . (2019). دور رقمنة الادارة المحلية في تجسيد الحكم الراشد ( دراسة مقارنة بين الجزائر والأردن. (كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، المخر) بسكرة، الجزائر.
- عبد الكريم عاشور. (2007). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، . رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة، كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- علي سايح جبور. الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر، سنة 2017، المركز الجامعي، تندوف، مجلة الهفار للدراسات الاقتصادية(العدد 1)، 6.
- عمار عقيلي. (2000). التجارة الالكترونية عربيا، معوقات تشريعية وتقنية. مارس 2000: مجلة الاقتصاد والأعمال
- عمارة بوضياف. (2012). شرح قانون البلدية. الجزائر: دار جصور للنشر.
- عنتر بن مرزوق، نور الدين حفيظي، و طاهر بن ناعة. (2012). إدارة المواد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية. مركز الكتاب الأكاديمي. متوفر على الموقع: [www.data.albankaldawli.org](http://www.data.albankaldawli.org) تاريخ الإطلاع 10.2021/06
- محمد المحمدي الماضي . (2006). أساسيات ومبادئ الإدارة. كلية التجارة، القاهرة.
- محمد بودالي ، و بوشنب موسى . رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، -الإدارة الجبائية نموذجاً- . مجلة دراسات جبائية، المجلد 5، العدد2، جامعة البليدة 2، كلية الاقتصاد.
- محمد توفيق ماضي. (2005). تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم. نظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- محمد حمودي، و شهرزاد مناصر. (2018). حمودي محمد وشهرزاد مناصر، الإصلاحات التنظيمية للبلدية لمواكبة الإدارة الإلكترونية، م، جامعة غرداية، الجزائر، ص45. جلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 11، العدد 2، 40-60.
- يجي لعمارة محمد. (أكتوبر 2015). مصلحة الحالة المدنية في الجزائر، المهام والأهمية. مجلة أفاق فكرية، المجلد 3، العدد 2.