

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية

بالجزائر

The role of electronic administration in improving public service in local communities in Algeria

ليلى لعجال

جامعة تبسة/الجزائر

Leyla.laadjal@univ-tebessa.dz

يوسف أزروال*

جامعة تبسة/الجزائر

Youcef.azeroual@univ-tebessa.dz

تاريخ إرسال المقال: 2021-08-05 تاريخ قبول المقال: 2022-01-14 تاريخ نشر المقال: 2022-03-31

المخلص:

تهدف هذه الورقة إلى مناقشة موضوع الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، وهو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمة العمومية، وذلك انطلاقا من إشكالية أساسية تتمثل في ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر؟ ولإجابة على الإشكالية المطروحة سنعرض مضمون الإدارة الإلكترونية، وبعدها إلى الخدمة العمومية، ثم تطرقت إلى مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر، وبناء عليه نستنتج بأن الاعتماد على الإدارة الإلكترونية أصبح أكثر من ضرورة ملحة لتحسين الخدمة العمومية، لاسيما وأن الجزائر تبذل جهود حثيثة في مجال عصنة الإدارة المحلية بهدف تعزيز العلاقة بين الدولة والمواطن، والمساهمة في تقديم خدمة عمومية جيدة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، الجماعات المحلية، الجودة.

Abstract:

The purpose of this paper is to discuss topic of electronic administration and public service, which is the role of electronic administration in improving the quality of public service, based on a fundamental problem represented the contribution of electronic administration to improving the quality of public service in local communities in Algeria? In order to answer the problem posed, we will present the content of electronic management, and then to the public service, then the aspects of the application of electronic management in local communities in Algeria, we conclude that relying on electronic administration has become more than an urgent necessity to improve public service, especially since Algeria is making unremitting efforts in the field of Modernization of the local administration in order to strengthen the relationship between state-citizen, to contribute to providing a good public service.

Keywords: electronic administration, public service, local communities, quality.

المقدمة:

فرضت الثورة الرقمية والتطور التكنولوجي في مجال الاتصال(شبكة الانترنت، وسائل الاتصال...الخ) على المستوى العالمي بروز العديد من التغيرات مؤسساتيا ووظيفيا بالنسبة للدولة، أين تراجعت واندثرت المقاربة الوظيفية التقليدية ومعها طبيعة المؤسسة البيروقراطية، وبالتالي يستلزم إعادة النظر في المقاربة التقليدية في خدمة المواطن. الأمر الذي دفع بالتحول الحتمي نحو الإدارة الإلكترونية المتمركزة على تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية للفرد(المواطن الزبون) ذات جودة ونوعية.

في هذا السياق سارعت مختلف الحكومات إلى تبني نظم الخدمات الإلكترونية، وتغيير أنظمتها الخدماتية والإدارية التقليدية لاسيما منها الإدارة الإلكترونية، وتعد الجزائر من بين الدول التي أولت لموضوع الإدارة الإلكترونية وعصرنة أنظمتها المحلية والمركزية أهمية قصوى في مجال تحسين الخدمة العمومية وترشيدها، من هذا المنطلق سنحاول عبر صفحات هذه الورقة أن نبحث في إشكالية أساسية تتمثل في ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر؟

وقد افترضنا لهذه الدراسة ما يلي:

- إذا اعتبرنا أن الإدارة الإلكترونية دعامة أساسية لعصرنة النظم الإدارية، فإن الخدمة العمومية الجيدة تمثل مخرجات العملية الإدارية.

- تساهم الخدمة العمومية الإلكترونية المحلية الجيدة في تعزيز ثقة المواطن بالجماعات المحلية بالجزائر.

وللإجابة على الإشكالية المطروحة، ارتأيت أن أضمن الورقة البحثية المحاور التالية:

المبحث الأول: المضامين المختلفة للإدارة الإلكترونية

قبل تناول مفهوم الإدارة الإلكترونية يجب التمييز بينها وبين مفهوم الحكومة الإلكترونية، لأنه هناك من يعتبر كل منهما الشيء نفسه، وهذا قصد توضيح أي غموض أو تداخل بين المفهومين:

الإدارة الإلكترونية مصطلح إداري يقصد به مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المنشأة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

وتطوير، والمستفيد هو المراجع في الدوائر الحكومية، أو العميل لدى الشركات التجارية، أو الموظف في أي منشأة.¹

إن مفهوم الحكومة الإلكترونية يشمل نموذجا جديدا من التعاملات الحكومية وإعادة تعريف العلاقة بين الحكومة والمواطنين ومساعدة الحكومة في تغيير طريقة عملها وتوصيل خدماتها الحيوية للمواطنين، وذلك عن طريق توفير بنية تصميمية تلبي احتياجات الحكومة، وإطار عام للمقاييس والعمليات وتدفق العمل وتفاعل النظم وبنية شاملة للمواقع والمنصات المعلوماتية الحكومية والمجتمعات الرقمية، بالإضافة إلى تفعيل البنية الأساسية للتقنيات والتحالفات مع شركاء يقدمون خيارا واسعا لتطوير وتركيب ودعم حلول التطبيقات.² فالحكومة الإلكترونية هي نمط من أنماط الإدارة الإلكترونية يعنى بإدارة الشؤون العامة للدولة ولذلك ينطبق عليها ما ينطبق على الإدارة الإلكترونية من إيجابيات، سلبيات، عوامل نجاح ... الخ، ونظرا لتمييز الحكومة الإلكترونية عن الإدارة الإلكترونية في بعض عناصرها وفي نطاق تطبيقها ونظرا لأهمية هذا النمط من بين الأنماط الأخرى للإدارة الإلكترونية سنتناول الإدارة الإلكترونية بشيء من التفصيل.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية تعني "استخدام الوسائل، والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة، أو الإعلان"³، وهي "التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال، تميل إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدامها"⁴.

كما يرى الباحث سعيد العمري بأن الإدارة الإلكترونية "تمثل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات

¹ مروان أحمد طاهات، "الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية"، أنظر الرابط التالي: <https://bit.ly/3j86vzt> تم تصفح الموقع بتاريخ: 2021/07/30.

² المرجع نفسه.

³ محمد محمود الطعمنة، طارق شريف العلوش، "الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004، ص ص 10، 11.

⁴ عبود نجم، "الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات"، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، 2004، ص 126.

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

الدولة، كما يتعدى مفهوم هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة¹.

أما الدكتور سعد غالب إبراهيم فيقدم تعريفا للإدارة الإلكترونية، انطلاقا من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها، مثلا الحكومة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية، ويعرف الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة "هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة لأعمال، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة"².

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: "مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت و الاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات و مستويات الحكومة، لتقديم جميع الخدمات و المعاملات للأفراد و الحصول على المعلومات في شتى المجالات ببسر و سهولة"³.

المطلب الثاني: عناصر للإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من عناصر أساسية، تتمثل فيما يلي:⁴

أ- عتاد الحاسوب Hardware: يعتبر الجزء المادي من الحواسيب ومنها؛ المعالج الدقيق، اللوحة الرئيسية، القرص الصلب، بالإضافة إلى الملحقات من طابعات ولوحة مفاتيح، ومحرك القرص الصلب، ومحرك القرص المرن.

ب- البرمجيات Software: وهي التعليمات التي تتحكم بالحواسبات، وتضم الأجزاء التالية؛ أنظمة التشغيل ووظيفتها الإشراف والتحكم لمعالجة البيانات وتوجيه الأعمال ولغات البرمجة، ولغة كتابة البرامج.

- الأنظمة التطبيقية وهي برامج تؤدي نمطا معيناً مثل برمجيات معالجة النصوص وتحريرها وبرامج التصميم والرسم.

¹- عشور عبد الكريم، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص 13.

²- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة المملكة العربية السعودية، 2005، ص 21.

³- محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، بحث قدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته شرطة دبي في الفترة من 24 إلى 26 ابريل 2003 ص 180.

⁴- سعد غالب ياسين، مقدمة في الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ، 2019، ص ص 13-16.

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

- البرامج: وهي برامج تكتب من قبل العاملين على أجهزة الحاسوب في المؤسسات مثل برامج خاصة بنتائج اختبارات الطلبة في الجامعات، وبرامج احتساب الرواتب للموظفين وغيرها.

ج- شبكة الاتصالات Communication Network: وهي شبكة الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت Intranet، وهي شبكة مستندة في عملها على الانترنت، وتستخدم خدمات الانترنت وبروتوكولاته، والفرق الوحيد بينهما أنها داخلية لا يسمح لأحد الدخول إليها خارج المؤسسة/ والاكسترنيت Extranet؛ وهي مجموعة شبكات انترانيت لها خصوصيتها بوصفها شبكة انترانيت، وتشارك فيما بينها بعض الخدمات والتطبيقات، والانترنت هي شبكة اتصالات عالمية يستطيع جميع الأشخاص الدخول إليها والاستفادة من خدماتها ضمن بروتوكولات معينة، ومن أكثر استخداماتها الشبكة العنكبوتية والبريد الإلكتروني.

4- العاملين في حقل المعرفة Knowledge Workers: وهم الخبراء والمختصون في حقل المعرفة، ويمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظمة الإدارة الإلكترونية، كما يمثلون القيادات الرقمية Digital Leaders والمديرين والمحللين للموارد المعرفية ورأس المال الفكري للمنظمة، ويتولون إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية.

عموما الإدارة الإلكترونية التي تعمل بالتعاضد الاستراتيجي الإلكتروني نقطة التقاء عتاد الكمبيوتر مع البرمجيات وشبكات الانترنت وقدرات الإدارة الحديثة على البناء والابتكار حول هذه الحزمة المتكاملة من عناصر تكنولوجيا المعلومات.¹

المطلب الثالث: مرتكزات التحول نحو الإدارة الإلكترونية

إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية للمنظمات والمؤسسات الإدارية يستند على مجموعة من المرتكزات (السياسية، التقنية، الإدارية، البشرية، المالية...)، مقابل التخلي تدريجيا عن الأساليب التقليدية التي لا تتماشى والتطور التكنولوجي، وإفرازات العولمة في بعدها الرقمي، وأهم هذه المرتكزات تتمثل فيما يلي:

1- المرتكز الإداري: يذهب سعد غالب ياسين إلى التأكيد على ضرورة توفر مورد بشري إلكتروني قيادي، يجيد المعاملة مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذلك استيعابه لمفهوم الهندرة ومختلف المنظورات المفسرة للهندسة وإعادة الهندسة التنظيمية، وكذا التحكم في إدارة المعرفة ومختلف الأساليب الإدارية

¹- أحلام محمد شواي، "الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه"، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد 24، العدد 04، 2016، ص ص 3393-3394.

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

الحديثة، في إطار بيئة تنظيمية متماشية مع التكنولوجيا، تتخذ من مفهوم السرعة والمرونة وسهولة الوصول إلى المعلومة، وفتح المجال للمبادرة الفردية والإبداع كقواعد لها في تقديم أجود الخدمات وبأقل التكاليف.¹

2- المرتكز التقني: يتطلب تجسدي الإدارة الإلكترونية وجود بنية تحتية إلكترونية تتوفر على نظم معلوماتية وشبكات إلكترونية وحواسيب إلكترونية، فضلا عن تواجد منظومة اتصالية حديثة تساعد على تحقيق التنسيق والترابط بين مختلف مكونات المنظمة الإدارية داخل الدولة، فالتمتع بمنظومة تقنية متطورة تساعد إلى حد بعيد في تحسين نوعية الخدمات المقدمة في إطار ملائم وجيد كما ونوعا.²

3- المرتكز القانوني: يقتضي التحول نحو الإدارة الإلكترونية وجود ترسانة قانونية وتشريعية تحدد الأطر العامة التي تشتغل في إطارها الإدارة الإلكترونية، وتحديد الحقوق والواجبات لأطراف المعاملات الإدارية والخدماتية، وتتراوح معظم القواعد التشريعية في التحول نحو الإدارة الإلكترونية في جملة من البنود منها؛ تنظيم المعلومات وطريقة الوصول إليها، قوانين تحدد تكاليف استغلال واستخدام المواقع الإلكترونية، قوانين ردعية تعاقب من ينتهك خصوصية المواقع الإلكترونية، وقوانين تحمي حقوق الإنسان في إطار التعاملات الإلكترونية.³

4- المرتكز المالي: من الضروري عند التحول إلى الإدارة الإلكترونية توفر إمكانيات مالية كافية ومحفزة للمنظمات الحكومية، وهذا قصد تمكين المنظمة والمؤسسة من تكوين وتأهيل المورد البشري وتقديم خدمات مواكبة للتطور التكنولوجي.⁴

5- المرتكز البشري: يعد المورد البشري المؤهل ذو القدرات الفنية المتميزة والإدارية الجيدة ركيزة رئيسية في التجول نحو الإدارة الإلكترونية، حيث يتمتع العنصر البشري بقبالية التعاطي الإيجابي مع مفهوم الإدارة الإلكترونية وأبعادها، وكذا قدرته على إجادة التعامل مع أساليب الإدارة الإلكترونية وأدواتها بكفاءة، بهدف تحسين الخدمة العامة المقدمة.⁵

1- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية، مرجع سابق، ص ص237-238.

2- توفيق شمس، الحكومة الإلكترونية، معهد البحوث والاستشارات، السعودية، 2006، ص ص16-18.

3- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة للقرن الواحد والعشرون، دار المغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص185.

4- بلجيج شهنياز، "الإدارة الإلكترونية وترشيد الإدارة العامة: التجربة الجزائرية"، مذكرة ماستر تخصص إدارة وحكامه محلية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2012-2013، ص19.

5- إيهاب خميس أحمد المير، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور"، رسالة ماجستير، جامعة نايف، الرياض، 2007، ص33.

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

6- المرتكز السياسي: تقتضي وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الإلكتروني، ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، عن طريق تقديم العون المادي، والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية:¹

- إدراك القادة والمسؤولين للتغيرات التي يستوجبها الجهاز الإداري قصد التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
- تقديم الدعم اللازم للموظفين ومشاركة مسؤولي الأجهزة الإدارية لموردهم البشري الواجبات المسندة إليهم في إطار التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

نستنتج في نهاية هذا العنصر بأن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية، وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا إنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف، وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال.²
يكتب تقديم يبين محتوى المطلب والنقاط التي يتناولها.

المبحث الثاني: مفهوم الخدمة العمومية ونظمها

إن الخدمة العمومية حسب علماء الإدارة العامة تشير إلى "الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، حيث تقع مسؤوليتها على الدولة أولاً، وغير محددة بمدى زمني معين، بل هي عملية مستمرة ودائمة، يجب على الدولة أن تخطط لتقديمها وتطويرها ليحصل عليها المواطن في أحسن صورة".³
كما أنها تتعلق بجميع أنواع الخدمات التي لا يمكن استغلالها إلا في إطار جماعي، تتوافر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة، والتي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث الأداء والرقابة.⁴

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية

¹- عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص25.

²- رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة "الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة"، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء المصري، مارس 2004، ص02.

³- محمد أمين عودة، إدارة المشروعات العامة: القضايا والاستراتيجيات، منشورات جامعة الكويت، الكويت، 1996، ص56.

⁴- المرجع نفسه، ص23.

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

إن توفير الخدمة العمومية من قبل الدولة (الحكومة) يأتي في سياق شامل ومتكامل عمليا واستراتيجيا، بغرض تلبية حاجات الفرد الضرورية، القائمة في تقديمها على معايير الجودة والنوعية، عموما حصر الباحث ثابت ادريس مفهوم الخدمة العمومية في شقين رئيسيين، هما كما يلي:

أولا-الخدمة العمومية كعملية (Process): يشير إلى أن الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة بأنها "عمليات ذات طابع تكاملي تتطوي على مدخلات وتشغيل مخرجات، فبالنسبة للمدخلات تتضمن ثلاث أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة، وهي:¹

- الأفراد: يعد الفرد (المواطن) طالب الخدمة أحد أهم عمليات الخدمة العامة (المدخلات)، بمعنى تؤدي هذه العمليات على المواطن.

- الموارد: يمكن أن تتحول الموارد والأشياء إلى أحد أهم أنواع عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء وليس الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة.

- المعلومات: ويصطلح عليها أيضا عمليات تشغيل المعلومة، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، نظرا لاعتباره كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز البحوث.

ثانيا- الخدمة العمومية كنظام (System): ينظر إلى الخدمة العامة من منطلق كونها نظام على أنها تقدم من قبل المنظمات العامة، كنظام يتضمن مجموعة أجزاء مختلفة، وهي كما يلي:

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة وفقا لهذا النظام، أين تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج عناصر الخدمة.

- نظام تسليم الخدمة: فوفقا لهذا النظام يتم التجميع النهائي لعناصر الخدمة وتسليمها وإيصالها للمواطن (الفرد) طالب الخدمة، وبناء عليه ينطوي مفهوم الخدمة كنظام على صورتين هما؛ خدمة عامة مرئية أو غير منظورة لمستقبل الخدمة وهو المواطن، وكذلك خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني. غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للإجراءات المرئية أو المنظورة في نظام الخدمة العامة، وتعبير المكتب الخلفي بالنسبة للإجراءات غير المنظورة وغير المرئية.²

¹ عبد الرحمان ادريس ثابت، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص455.

² ميلود طيبش، مجدوب فايزة، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية: قراءة في المفهوم وآليات التطبيق"، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 01، العدد 03، 2015، ص429.

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

وتعني الخدمة العمومية حسب تعريف دوجي بأنها "كل نشاط يقع فيه على الحكومة مسؤولية أدائه أو مراقبته لأن أداء هذا النشاط يعتبر ضروريا من أجل القيام وتطوير التعاضد الاجتماعي والذي بطبيعته لا يمكن أن يؤدي بالشكل الكامل إلا من خلال تدخل قوة الحكومة¹، وحسب تعريف القانون الإداري الفرنسي "الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة، ويطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام"²، كما تعني أيضا بأنها " كل نشاط تقوم به الهيئات العمومية بصفة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق منظمة خاصة تكون خاضعة لرقابة السلطة العمومية ويهدف إلى تحقيق المنفعة العامة"³.

المطلب الثاني: أنواع نظم الخدمة العمومية

تتقسم نظم الخدمة العمومية حسب ما جاء في أدبيات الإدارة العامة إلى قسمين:

أ- نظام الخدمة العمومية المفتوحة⁴: في نظام الخدمة العمومية المفتوحة ينظر إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية يتم إعداد الفرد لها، يتفرغ لممارستها طوال حياته العملية، وتقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة، حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمنظمة العمل الحقيقية، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، ويتميز نظام الخدمة العمومية المفتوحة بما يلي:

- البساطة: أي أن المنظمة لا تبذل جهدا في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم، وتعنى البساطة أيضا بعدم مسؤولية الإدارة على التدريب أثناء العمل، فالموظف مسؤول على تحسين مستواه نفسه بنفسه، وكذلك تقديم دراسات حول الرواتب ومقارنتها بالرواتب التي تمنحها المؤسسات الخاصة.

- مرونة النظام: ينطوي هذه العنصر على حرية الإدارة في إلغاء الوظائف التي لم تعد في حاجة إليها، فضلا عن منح هذا النظام الحرية للموظف في سياق البحث عن وظائف أخرى تتلاءم ورغباته، وتضمن له عائدات أكبر.

¹- رفاعة شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية " نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة، مجلة الباحث، العدد 06، 2008، ص 07.

²- عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة عينة من مصالح الاستعجال بالقطاع العمومي الإستشفائي بولاية الجزائر)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، شعبة التسيير، تخصص محاسبة، جامعة بوقرة، بومرداس، 2016/2015، ص 45.

³- المرجع نفسه، ص 45.

⁴- النعيمي عبد الحميد محمود، مبادئ الإدارة العامة، منشورات ELGE، الجزائر، 1997، ص ص 164-166.

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

- اقتصادية النظام: تشير هذه الخاصية إلى أن التعيين في الوظيفة يتم وفقا للاحتياجات الحقيقية، كما أن الإدارة في هذا الشأن لها الحق في الاستفادة من العناصر المتخصصة التي يتم إعدادها في القطاعات الأخرى.¹

ب- نظام الخدمة العمومية المقفلة: تتولى الإدارة في إطار نظام الخدمة العمومية المقفلة عملية إعداد الموظفين وتربيتهم بصورة مستمرة قبل العمل، قصد تطوير وتحسين مستواهم واستكشاف رغباتهم، في سياق استمرارية عمل الموظف في إدارته، بناء على التوازن بين الحقوق والواجبات، عموما يرتكز نظام الخدمة العمومية المقفلة على سنيين هما:

- السند الأول: قانون الموظفين: يضم جملة من القواعد التي تحدد وتضبط أوضاع الموظفين داخل المنظمات الحكومية حيث تنطوي هذه القواعد على آليات التعيين، المسؤوليات والواجبات والإجراءات وشروط العمل في الخدمة العمومية.²

- السند الثاني: حياة وظيفية متميزة، إذا كان النظام المفتوح يلتحق فيه الفرد من أجل شغل وظيفة محددة، فإن النظام المقفل يتم التوظيف فيه من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل استنادا إلى المنتظر من الموظف خلال تواجده بالخدمة، وما يمكن أن يقدمه طول حياته خلال أداءه لوظائف كثيرة.³

المطلب الثالث: الأساس القانوني-التنظيمي لتحسين الخدمة العمومية بالجزائر

إن مفهوم تحسين الخدمة العمومية بالجزائر دفع بالمشرع الجزائري إلى صياغة جملة من النصوص القانونية والتنظيمية بهدف تحسين نوعية الخدمة العمومية المقدمة للفرد (المواطن)، لاسيما وأنه وردت في ها الشأن عدة مراسيم دالة على أن تحسين الخدمة العمومية يقع على عاتق الجهاز الإداري، حيث أنه "يجب على الإدارة العمومية حرصا منها على تحسين نوعية خدماتها باستمرار تحسين صورتها العامة، باعتبارها تعبيراً عن السلطة العمومية، أن تسهر على تبسيط إجراءاتها وطرقها، ودوائر تنظيم عملها والعمل على تخفيف ذلك"⁴، ففي هذا الإطار أسس المشرع العديد من الهيئات والأجهزة التي تولت

1- عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية"، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 03، ديسمبر 2013، ص ص 89،90.

2- رابحي سهام، "تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر"، أطروحة دكتوراه تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق ولعلوم السياسية، جامعة باتنة 1، 2018-2019، ص 45.

3- عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، مرجع سابق، ص 91.

4- المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 04/07/1980 المتعلق بتنظيم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية عدد 27 المؤرخ في 06/07/1988.

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

متابعة ملف إصلاح الخدمة العمومية عبر منهجية الإدارة الإلكترونية، وسنعمل على تناول هذه الأجهزة بنوع من التفصيل كما يلي:

أولاً- الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالإصلاح الإداري والوظيفة العامة:

حسب المرسوم التنفيذي رقم 96-212 المحدد لصلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة، ووفقا لنص المادة الثانية منه، فإن الوزير مكلف باقتراح عناصر السياسة الوطنية في ميادين الإصلاح الإداري والوظيفة العامة، والسهر على تنفيذها وفقا للقوانين الجاري العمل بها، كما يتولى ترقية المناهج والتقنيات العصرية لتنظيم الإدارة العامة وعملها، من خلال المبادرة بكل عمل لتجديد الإدارة وعصرنتها بالاعتماد على تقنيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فضلا عن ترقية كل التدابير الرامية إلى تحسين علاقة الإدارة بالمواطن وتعميم الأعمال الإدارية وإجراءاتها وترقية مشاركة الموظفين.¹

ثانياً- المديرية العامة للإصلاح الإداري: تم إنشاء هذا الجهاز بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-

192، وقد جاء هذا النص التشريعي محددًا في مادته الثالثة مهام المديرية، حيث تتولى اقتراح كل التدابير التي من شأنها تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن، وكذلك المبادرة لتجديد الإدارة العمومية وعصرنتها بالاعتماد على تقنيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وترقية كل عمل من شأنه تكييف الخدمات العمومية، كما يتولى ترقية المناهج والتقنيات العصرية لتنظيم الإدارة العامة وعملها.²

ثالثاً- المرصد الوطني للمرفق العام: صدر بالجريدة الرسمية المرسوم الرئاسي المتعلق

باستحداث المرصد الوطني للمرفق العام وهو هيئة استشارية يرأسها وزير الداخلية مهمته ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرهما ويقوم المرصد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات المعنية الأخرى بتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها مع اقتراح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين تنظيم المرفق العام وسيره قصد تكييفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وكذا مع حاجات مستعملي المرفق العام.³

¹ المرسوم التنفيذي رقم 96-212 المؤرخ في 15/06/1996 المحدد لصلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري والوظيف العمومي، الجريدة الرسمية عدد 37 المؤرخ في 16/06/1996.

² المرسوم التنفيذي رقم 03-91 المؤرخ في 28/04/2003 المحدد لمهام المديرية العامة للإصلاح الإداري وتنظيمها، الجريدة الرسمية عدد 30 المؤرخ في 30/04/2003.

³ المرسوم الرئاسي رقم 16-03 المؤرخ في 07/01/2016 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية عدد 02 المؤرخ في 13/01/2016.

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

كما يقترح أيضا أعمال تنسيق وربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية والإدارية والهيئات العمومية قصد ترقية الابتكار والنجاعة في مجال خدمات المرفق العام، ويكلف المرصد كذلك بدراسة واقتراح كل تدبير يرمي إلى ترقية حقوق مستعملي المرفق العام وحمايتها وكذا المساواة في الاستفادة عن المرفق العام ويعمل على إعداد كل الدراسات والآراء والمؤشرات والإحصائيات والمعلومات التي من شأنها ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية خدمات المرفق العام، كما تعمل هذه الهيئة على دفع وتشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام والمجتمع المدني في تحسين خدمات المرافق العمومية، ويساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها وفي مجال عصرنه المرفق العام يكلف المرصد بدراسة واقتراح كل تدبير من شأنه المساهمة في قيام الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية بتنفيذ برنامجها الخاص بعصرنه المرفق العام ويقترح أيضا تحفيزات لتطوير الإدارة الإلكترونية وتعميمها ووضع أنظمة وإجراءات فعالة للاتصال قصد ضمان إعلام المواطنين حول خدمات المرفق العام وتحسين حصول المستعملين على المعلومة والرد على شكاويهم.¹

المبحث الثالث: مظاهر دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

لقد عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية من خلال عصرنه الخدمات المقدمة للمواطنين والتماشي مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية، على تفنين الخدمات الإلكترونية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنه الإدارة المركزية والجماعات المحلية، وسنتطرق بنوع من التفصيل إلى مختلف مظاهر تحسين الخدمة العمومية من خلال الاعتماد على الإدارة الإلكترونية في قطاع الداخلية والجماعات المحلية بالجزائر.

المطلب الأول: رقمنة سجلات الحالة المدنية

تعتبر رقمنة سجلات الحالة المدنية من أهم الانجازات التي حققت في إطار خارطة الطريق الوزارية، حيث سمحت هذه العملية بعصرنه المرفق العام للحالة المدنية عن طريق استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى البلديات وملحقاتها، حفظ سجلات الحالة المدنية الورقية عن طريق رقمنتها، وتقليص آجال تسليم الوثائق وتحسين جودتها، وتقريب الإدارة من المواطن، والإعداد للسجل الوطني الرقمي للحالة المدنية.²

¹- المرجع نفسه.

²- وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، "عصرنه المرفق العام: مكاسب هامة ومشاريع متواصلة"، مجلة الداخلية،

العدد02(2018)، ص29.

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

وقد قامت مصالح الحالة المدنية على المستوى الوطني بعملية المسح الضوئي لكافة سجلات الحالة المدنية، وإرسال نسخة رقمية من العقود المدونة إلى مصلحة السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، في هذا السياق استند إلى القانون رقم 14-08 المعدل للأمر رقم 70-20 المتعلق بالحالة المدنية، فقد نص على أن تسجل عقود الحالة المدنية في كل بلدية في ثلاث سجلات هي؛ سجل عقود الميلاد، سجل عقود الزواج، وسجل عقود الوفيات، ويعد كل سجل من نسختين، ويحتوي كل سجل على هامش لوضع البيانات الهامشية، وترسل نسخة رقمية من العقود المدونة لهذه السجلات إلى مصلحة السجل الآلي للحالة المدنية، ويسلم ضابط الحالة المدنية للبلديات والملحقات الإدارية والبعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية المرتبطة بالسجل الوطني للحالة المدنية نسخة رقمية مطابقة لأصل العقود الرقمية المحفوظة مركزيا.¹

كما جاء المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المتعلق بنسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية، والذي يهدف إلى تحديد كفاءات إصدار نسخ وثائق الحالة المدنية من السجل الوطني للحالة المدنية بطريقة الكترونية، كما تمهر نسخ وثائق الحالة المدنية التي يتم إصدارها بطريقة الكترونية بتوقيع الكتروني موصوف، وتتمتع وثيقة الحالة المدنية المرسله بالطريقة الالكترونية بنفس شروط الصحة التي تتمتع بها الوثيقة الأصلية إذا أعدت وفق قواعد السلامة والأمن المنصوص عليها في التشريع المعمول به.²

وفي إطار تجسيد إستراتيجية عصرنة قطاع الداخلية بهدف بلوغ الحكامة الإلكترونية، اعتبرت الوزارة أن سنة 2020 شكلت "محطة هامة في مسار تجسيد إستراتيجية العصرنة"، استندت فيها إلى "مقاربة شاملة ومتعدد القطاعات، مستنيرة بما ورد في برنامج رئيس الجمهورية وتعليماته المتوالية حول هذا الميدان"، والمرتكز حول "تحقيق تحول رقمي لتحسين الاتصال وتعميم استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال خاصة في إدارات المرفق العمومي وتحسين حوكمة القطاع الاقتصادي"، عكفت مصالح الوزارة خلال السنة المنصرمة على التقدم في عدد من الورشات بهدف "تسهيل الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن".³

1- قانون رقم 14-08 المؤرخ في 09 غشت 2014 يعدل ويتم الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19 فيفري 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 49، المؤرخ في 20 غشت 2014. المادة 06 والمادة 25 مكرر 02.

2- المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في 10 ديسمبر 2015 والمتعلق بنسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 68، المؤرخ في 27 ديسمبر 2015. المواد 01 و02 و05.

3- وكالة الأنباء الجزائرية، "سنة 2020 محطة هامة في مسار تجسيد إستراتيجية عصرنة قطاع الداخلية"، أنظر الرابط <https://bit.ly/3lrk9k4>، تم تصفح الرابط بتاريخ 2021/08/03.

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

تم عبر هذه العملية إدخال بيانات أكثر من 98 مليون صورة لشهادة الميلاد والوفاة وكذا عقود الزواج التي تم مسحها، وتشكيل قاعدة بيانات على مستوى البلديات، وقاعدة بيانات وطنية تشمل 65.8 مليون شهادة، و 17.4 مليون شهادة وفاة و 15.2 مليون عقد زواج.¹

أولاً- اعتماد رقم تعريف وطني: ضمن هذا المسعى، ركز القطاع على التقدم في إنتاج مختلف الوثائق البيومترية، و هو الشق الذي تزامن مع إدراج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في نمط تسيير حديث لمختلف الملفات الراهنة بهدف تسهيل الإجراءات الإدارية التي تستدعي متابعة مستمرة وتنسيق متواصل بين المستويين المركزي والمحلي، وفي هذا الإطار تم اعتماد رقم وطني موحد لتمييز الشخصية، حيث يشكل قاعدة أساسية لا غنى عنها عند ربط قواعد البيانات خاصة مع تعدد الوثائق البيومترية، بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، جواز السفر البيومتري، رخصة السياقة الإلكترونية البيومترية.²

ثانياً- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية: في إطار تحسين الخدمة العمومية و عصنة الإدارة لاسيما في شقها المتعلق باستخراج الوثائق الرسمية لتقريب الإدارة من المواطن و استنادا لما جاء في العدد 25 من الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية تم صدور المرسوم الرئاسي رقم 17- 143 المؤرخ في 18 أفريل 2017، المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها.³ من الناحية التقنية، تمثل بطاقة التعريف الوطنية البيومترية قفزة نوعية فيما يخص إدراج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الأساليب الإدارية و بما أن هذه الأخيرة بيومترية فإنها تحتوي على شريحتين، تتضمن الشريحة الأولى معلومات إدارية ومعلومات تخص صاحبها في حين أن الشريحة الثانية تتضمن تطبيقات من أجل التحقق من صاحبها، كما أنها تسلم مرفقة برمز سري في ظرف مغلق يوضع تحت مسؤولية صاحبها أو وليه الشرعي و يستعمل من أجل الولوج للخدمات الإلكترونية.⁴

سلمت الإدارات المختصة في الجزائر منذ بداية تسليم بطاقات التعريف البيومترية أكثر من 24 مليون بطاقة تعريف، وبلغ مجموع بطاقات التعريف الوطنية البيومترية المنتجة إلى غاية الآن 19.689.242 بطاقة، من بينها 2.482.779 بطاقة أنجزت عام 2020.⁵

1- وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، مرجع سابق، ص 29.

2- وكالة الأنباء الجزائرية، مرجع سابق.

3- مرسوم رئاسي رقم 17- 143 مؤرخ في 18 أبريل سنة 2017 يحدد كيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 25 المؤرخ في 19 أبريل 2017.

4- المرجع نفسه.

5- لراس حبيب، عدد بطاقات التعريف البيومترية في الجزائر، 28-03-2021، أنظر الرابط الإلكتروني: <https://bit.ly/3fp2eGF>

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

ثالثا- جواز السفر البيومتري: اتجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو الدخول في عصر المعلومات، و مواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف المؤسسات الحكومية، ومنظمات الخدمة العامة، التي تبنت أحداث سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمائية، بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، ومن ثم الخدمات العامة الإلكترونية ومن أبرز هذه الخدمات إعلان وزارة الداخلية والجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2011 عن إطلاق المرحلة الأولى لإصدار جواز السفر البيومتري بداية من 02 جانفي 2012 على مستوى 47 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة، هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية التي عممت فيما بعد على جميع المقاطعات و الدوائر.¹ كشفت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في أوت 2015 عن إجراءات جديدة تتمثل في لامركزية جوازات السفر و منح كل الصلاحيات للبلديات للتكفل بهذه الوثيقة من أجل تخفيف الضغط على الدوائر و تحسين الخدمات وكذا التسهيل على المواطن في الحصول على الوثائق الإدارية و هذا ما نشهده اليوم حيث يمكن للمواطن أن يتقدم للمصلحة البيومترية على مستوى البلدية لاستخراج جواز السفر البيومتري، وبهذا الخصوص، تشير الحصيلة إلى أن مجموع جوازات السفر البيومترية المنتجة بلغ إجمالا 15.760.371 جوازا، من بينها 753.746 أنتج السنة الفارطة.²

رابعا- رخصة السياقة الإلكترونية البيومترية: تعتبر ثالث وثيقة بيومترية إلكترونية تصد بعد جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية، إذ تعد لبنة أخرى في مجال عصنة الإدارة وتحسين الخدمة العمومية، جاءت في إطار المحاور الكبرى لبرنامج الرقمنة وترقية الخدمات الإدارية التي تمكن المواطن من خدمة ذات جودة ونوعية. وقد تم حسب مدير الوثائق والسندات المؤمنة تسليم أول رخصة سياقة إلكترونية بيومترية بتاريخ 01 أبريل 2018 لفائدة السائقين الجدد المتحصلين على أصناف جديدة وعلى مستوى أربع بلديات نموذجية مزودة بنظام الشباك الإلكتروني الذي دخل حيز الخدمة خلال شهر جانفي 2018، وذكر في هذا الصدد بأن هذا النظام سيعفي المواطن من تقديم أي ملف إداري عند تقديم طلب الرخصة الجديدة، حيث تمكن القراءة الآلية للوثيقة البيومترية بحوزة المواطن من تقادي التدوين اليديوي للمعطيات وتسليم استمارة الطالب بصفة آنية.³

والجدول الموالي يوضح تطور استخراج رخصة السياقة البيومترية بالجزائر:

¹ الموقع الإلكتروني الرسمي لبلدية عين السبت، ولاية سطيف، أنظر الرابط التالي: <https://bit.ly/3rR4742>

² وكالة الأنباء الجزائرية، مرجع سابق.

³ وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، مرجع سابق، ص35.

المطلب الثاني: استخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد¹

تنفيذا للإستراتيجية القطاعية لعصرنة المرفق العام وتخفيف الإجراءات الإدارية تم إطلاق الخدمة الإلكترونية الجديدة التي تسمح للمواطنين بسحب وثائق الحالة المدنية عن بعد، و تتمثل هذه الخدمة الجديدة في تمكين المواطن من سحب وثائق الحالة المدنية (شهادة الميلاد/ الزواج/ شهادة الوفاة) الخاصة به أو بأحد أقاربه انطلاقا من التطبيق المتاح عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية [/https://prestations.interieur.gov.dz/guichet](https://prestations.interieur.gov.dz/guichet)

حيث تتم الخدمة على مرحلتين، تتعلق الأولى بالتعريف بطالب الوثيقة من خلال إدخال المعلومات اللازمة والتي تتمثل في: رقم التعريف الوطني ورقم الوثيقة البيومترية، البريد الإلكتروني، رقم الهاتف. فيما تخص المرحلة الثانية تحديد معلومات الوثيقة المراد استخراجها، و بالتالي ترسل للطالب الوثيقة الإلكترونية المطلوبة عبر البريد الإلكتروني الخاص به والتي تحتوي على كافة المعلومات الموجودة في تلك المستخرجة من شبابيك الحالة المدنية ولها نفس القيمة القانونية. كما تحتوي كذلك على رمز الاستجابة السريعة QR Code لقراءة كافة المعلومات المتضمنة في الوثيقة المؤمنة و الغير قابلة للتزوير بفضل التوقيع الإلكتروني، ويمكن التحقق منها عن طريق تطبيق مطور من مصالح وزارة الداخلية، تجدر الإشارة إلى أن هذه الخدمة التي تغني المواطن من التنقل إلى مصالح البلدية، متوفرة دوما (24سا/24سا، 7 أيام/7 أيام)، و أنه بإمكان كل الهيئات والإدارات الإطلاع آليا على المعلومات التي تحتويها الوثيقة من خلال الحصول على معلومات الحالة المدنية مباشرة من قواعد البيانات مما يعني تقادي أخطاء الحجز.

أما بخصوص خدمة سحب وثائق الحالة المدنية عن بعد، فقد سمحت -حسب ذات الحصيلة- باستخراج "أكثر من 232 ألف وثيقة حالة مدنية خلال شهر من انطلاقها"، علما أنه تم تزويد هذه الوثائق المتاحة عن بعد برمز استجابة سريعة يسمح بتأمينها، ومن بين النقاط الإيجابية التي أسفرت عنها هذه الخدمة، "تخفيف عبء التنقل على المواطن بالإضافة إلى ترشيد النفقات العمومية" و هو ما يبدو جليا من خلال "اقتصاد أكثر من 26 مليون ورقة تتم طباعتها سنويا" و "اقتصاد غلاف مالي لميزانيات البلديات يتجاوز 110 مليون دج سنويا"².

المطلب الثالث: الشباك عن بعد (خدمة المواطن عن بعد)

¹- الموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، أنظر الرابط التالي: <https://bit.ly/2V7nvOr>

²- وكالة الأنباء الجزائرية، مرجع سابق.

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

تسمح خدمة الشباك عن بعد بتسهيل وتخفيف الإجراءات الإدارية للمواطن عن طريق دراسة سريعة ومؤمنة لطلبات الوثائق البيومترية، وتخفيف الملفات الإدارية وتقليص وقت دراسة الملفات وتحسين شروط الاستقبال، فضلا عن تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن، في إطار إستراتيجية ترشيد المصاريف وتقليص تكاليف طباعة الوثائق والاستثمارات من خلال حذف بعض وثائق الحالة المدنية 50 بالمئة من استخدام الورق لاسيما 12 خ المكلف، وقد تم تعميم الشباك الإلكتروني قبل نهاية 2018.¹

وفي سياق ذي صلة، تطرقت الحويلة إلى التسهيلات والخدمات عن بعد التي تم إقرارها بغرض تقريب الإدارة من المواطن، فمواصلة لمساعي تخفيف الإجراءات الإدارية، طورت مصالح وزارة الداخلية عددا من التطبيقات، على غرار أرضية رقمية لمعالجة طلبات شهادة الكفاءة بالنسبة للجالية الجزائرية المقيمة بالخارج و التي "سمحت لـ 28.325 مقيم بالخارج من إيداع طلبه الكترونيا"، وبذلك، تمت المعالجة الإلكترونية لـ 27.326 طلب" و هو "ما يعادل 98.07 بالمائة من الطلبات المودعة".²

المطلب الرابع: بعض مجالات الخدمة العمومية الإلكترونية المقدمة للمواطن في ظل

جائحة كوفيد19

بهدف التأقلم مع الأوضاع التي فرضتها الجائحة، وقصد تقليص التنقلات والتجمعات، تم إتاحة تحميل عدد من الاستثمارات انطلاقا من الموقع الإلكتروني للوزارة، كإعانات المتعلقة بتسيير مخلفات الجائحة.

- فيما يتعلق بالتطبيقات التي تم إنجازها في هذا الصدد، سمحت الأرضية الرقمية الخاصة بطلب تسجيل الجمعيات البلدية ولجان الأحياء والتجمعات السكانية بتسجيل "6294 جمعية"، حيث تمت معالجة 88.61 بالمائة من هذه الطلبات الكترونيا، في ظرف لا يتعدى 10 أيام من إيداعها".

- بالنسبة لملف إجلاء الرعايا الجزائريين العالقين بالخارج بسبب فيروس كورونا، و الذي تم إنجاز أرضية رقمية لتسييره. و تفيد الحويلة بأنه "تم إجلاء 34000 مواطن مقيم بالخارج، مع تسجيل 21695 آخرين".

- تطوير أنظمة معلوماتية لعصرنة التسيير المركزي و المحلي: شملت ما يلي:

¹- وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، مرجع سابق، ص36.

²- وكالة الأنباء الجزائرية، مرجع سابق.

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

- تميزت سنة 2020 بوضع نظام معلوماتي وطني خاص بمتابعة ملف تنمية مناطق الظل، سمح بإحصاء "13587 منطقة"، مع تدوين المشاريع المسجلة بها و متابعة مدى تقدمها، وكذا تسجيل المشاريع التي تم تسليمها لفائدة هذه المناطق.
 - استحداث نظام معلوماتي وطني "محين أنيا"، لمتابعة وضعية المدارس الابتدائية، يسمح بتتبع وضعية "19807 ابتدائية" من ناحية الهياكل والتجهيزات والتعداد والإطعام والنقل المدرسين وطلب الأشغال، وكذا تطبيق آخر لمتابعة منحة التمدرس، سمح بتسليم "2.7 مليون منحة بقيمة 5000 دج لمستحقيها".
 - قام القطاع مجال الإسكان بوضع نظام معلوماتي خاص بالبطاقيّة الوطنية لطالبي السكن، يمكن من إحصاء و رقمنة الطلبات المسجلة في جميع الصيغ، مع إمكانية تحيين الملف بإجراء تقاطعات مع ملفات رقمية أخرى كملفات الدخل وملفات الملكية، لضمان استهداف وتحديد أفضل للأولويات في تخصيص السكنات.
 - في إطار تسيير عمليات التضامن بمناسبة شهر رمضان المبارك، تم وضع تطبيق خاص يسمح بمتابعة تقدم العمليات وتحيين قوائم المستفيدين، حيث تم تسليم "1.7 مليون منحة".
 - وضع تطبيق آخر لإحصاء الأحياء القصديرية، "يوضح البيانات الجغرافية لهاته الأحياء ويساهم في إنشاء ملف شامل للأسر التي تعيش فيها ومراقبة عملية القضاء على هذه الأماكن مباشرة باستخدام صور الأقمار الصناعية".
 - قامت وزارة الداخلية بوضع تطبيقات خاصة بالفعالية الطاقوية على المستوى المحلي، تعنى بمتابعة تحويل الحظيرة المتقلة من البنزين إلى الغاز الطبيعي، سمحت بتسجيل "1221 مركبة محولة".
 - إنشاء تطبيق خاص بمرح شبكات الإنارة العمومية عبر الأحياء، مما سمح بتسجيل "أكثر من 180 ألف نقطة مضيئة جديدة" تم إنجازها، مع استبدال "أكثر من 173 ألف مصباح مستهلك للطاقة بمصابيح اقتصادية"، وفقا لذات الوثيقة.¹
- الخاتمة:**

نستنتج في نهاية الورقة الموسومة بدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر بأن، الإدارة الإلكترونية دعامة أساسية في تجويد الخدمة العمومية المقدمة للمواطن، باعتبار أنها تساهم في تخفيف الأعباء على الفرد لدقة، والسرعة في انجاز المعاملات الإدارية، وإلغاء الحواجز البيروقراطية، وتقديم مرد ودية ايجابية في الخدمة العمومية.

¹- وكالة الأنباء الجزائرية، المرجع نفسه.

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

أما ما تعلق بدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر، فعلى الرغم من الكثير من الدول سارت بوتيرة سريعة في تجسيد هذه الثنائية، وعلى الرغم من أن الجزائر كانت متأخرة في هذه المسألة، إلا أنها تعاطت بصورة ايجابية-فيما بعد- مع هذا المفهوم لما يحوزه من أهمية في عصرة أجهزة الدولة ومؤسساتها، من جهة، وكذلك لما تؤديه الخدمة العمومية الجدية والنوعية في تعزيز الثقة بين المواطن ودولته، من جهة ثانية، لاسيما وأن الجماعات المحلية هي متعامل المباشر مع المواطن، فأتمتة الإدارة وإعادة هندسة تقديم الخدمات الإدارية عن طريق تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة عبر تبني العديد من التطبيقات الإلكترونية والخدمات الإلكترونية(الشباك الإلكتروني، بطاقة التعريف البيومترية، جواز السفر البيومتري، رخصة السياقة الإلكترونية، استخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد) المقدمة عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية كلها إنجازات تهيئ الأرضية الصلبة لتجسيد مفهوم المواطن الإلكتروني.

الجدول والأشكال:

جدول يوضح مراحل تعميم رخصة السياقة البيومترية حسب القدرة الانتاجية

السنة	عدد الرخص سيتم استخراجها	العدد الإجمالي
2018	1 مليون رخصة سياقة بيومترية	1 مليون رخصة سياقة بيومترية
2019	3 مليون رخصة سياقة بيومترية	4 مليون رخصة سياقة بيومترية
2020	3 مليون رخصة سياقة بيومترية	7 مليون رخصة سياقة بيومترية
2021	3 مليون رخصة سياقة بيومترية	10 مليون رخصة سياقة بيومترية
2022	نهاية استبدال رخصة السياقة الكلاسيكية بالبيومترية	أكثر من 10 مليون رخصة سياقة بيومترية

المصدر: وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، "عصرنة المرفق العام: مكاسب هامة ومشاريع متواصلة"، مجلة الداخلية، العدد 02 (2018)، ص 22.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: النصوص القانونية

- المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 04/07/1980 المتعلق بتنظيم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية عدد 27 المؤرخ في 06/07/1988.

- المرسوم التنفيذي رقم 96-212 المؤرخ في 15/06/1996 المحدد لصلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري والوظيف العمومي، الجريدة الرسمية عدد 37 المؤرخ في 16/06/1996.

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

- المرسوم التنفيذي رقم 03-91 المؤرخ في 28/04/2003 المحدد لمهام المديرية العامة للإصلاح الإداري وتنظيمها، الجريدة الرسمية عدد 30 المؤرخ في 30/04/2003.
- المرسوم الرئاسي رقم 16-03 المؤرخ في 07/01/2016 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية عدد 02 المؤرخ في 13/01/2016.
- قانون رقم 14-08 المؤرخ في 09 غشت 2014 يعدل ويتم الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19 فيفري 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 49، المؤرخ في 20 غشت 2014.
- المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في 10 ديسمبر 2015 والمتعلق بنسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 68، المؤرخ في 27 ديسمبر 2015.
- مرسوم رئاسي رقم 17-143 مؤرخ في 18 أبريل سنة 2017 يحدد كيفية إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 25 المؤرخ في 19 أبريل 2017.
- ثانيا: الكتب
- النعيمي عبد الحميد محمود، مبادئ الإدارة العامة، منشورات ELGE، الجزائر، 1997.
- توفيق شمس، الحكومة الالكترونية، معهد البحوث والاستشارات، السعودية، 2006.
- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة المملكة العربية السعودية، (2005).
- سعد غالب ياسين، مقدمة في الإدارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2019.
- عبد الرحمان ادريس ثابت، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2001.
- عبود نجم، الإدارة الالكترونية: الإستراتيجية والوظائف و المشكلات، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، 2004.
- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة للقرن الواحد والعشرون، دار المغرب الإسلامي، بيروت، 2006.
- محمد أمين عودة، إدارة المشروعات العامة: القضايا والاستراتيجيات، منشورات جامعة الكويت، الكويت، (1996).
- محمد محمود الطعامنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004.
- ثالثا: الرسائل والمذكرات

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

- إيهاب خميس أحمد المير، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور"، مذكرة ماجستير، جامعة نايف، الرياض، 2007.
- بلجيلح شهبناز، "الإدارة الإلكترونية وترشيد الإدارة العامة: التجربة الجزائرية"، مذكرة ماستر تخصص إدارة وحكامة محلية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2012-2013.
- رابحي سهام، "تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر"، أطروحة دكتوراه تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق وعلوم السياسية، جامعة باتنة 1، 2018-2019.
- عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية: دراسة عينة من مصالح الاستعجالات بالقطاع العمومي الإستشفائي بولاية الجزائر)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، شعبة التسيير، تخصص محاسبة، جامعة بوقرة، بومرداس، 2015/2016.
- عشور عبد الكريم، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.
- رابعا: المقالات
- أحلام محمد شواي، "الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه"، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد 24، العدد 04، 2016.
- رفاع شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية " نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة، مجلة الباحث، العدد 06، 2008.
- عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية"، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 03، ديسمبر 2013.
- ميلود طيبش، مجدوب فايزة، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية: قراءة في المفهوم وآليات التطبيق". مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 01، العدد 03، 2015.
- وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، "عصرنة المرفق العام: مكاسب هامة ومشاريع متواصلة"، مجلة الداخلية، العدد 02 (2018).
- خامسا: أشغال الملتقيات
- رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة "الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة"، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء المصري، مارس 2004.



دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر

- محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية، بحث قدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظّمته شرطة دبي في الفترة من 24 إلى 26 ابريل 2003.
سادسا: المواقع الالكترونية
- الموقع الالكتروني الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، أنظر الرابط التالي:
<https://bit.ly/2V7nvOr>
- الموقع الالكتروني الرسمي لبلدية عين السبت، ولاية سطيف، أنظر الرابط التالي:
<https://bit.ly/3rR4742>
- وكالة الأنباء الجزائرية، "سنة 2020 محطة هامة في مسار تجسيد إستراتيجية عصرنة قطاع الداخلية"، أنظر الرابط <https://bit.ly/3lrk9k4>، تم تصفح الرابط بتاريخ 2021/08/03.
- مروان أحمد طاهات، "الإدارة الالكترونية والحكومة الإلكترونية"، أنظر الرابط التالي:
<https://bit.ly/3j86vzt> تم تصفح الموقع بتاريخ: 2021/07/30