

البلديات الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية المحلية

E-municipalities as a means of improving public service

شهرزاد مناصرة ، طالبة دكتوراه

د. عبد العالي حاحة ، أستاذ محاضراً

جامعة محمد خيضر - بسكرة

جامعة محمد خيضر - بسكرة

ch.droit@gmail.com

droit35@gmail.com

تاريخ القبول: 2018/10/02

تاريخ المراجعة: 2018/09/16

تاريخ الإيداع: 2018/02/03

الملخص :

لقد أدركت الدولة مدى الحاجة الماسة لعمليات التحسين المستمر في مجال الخدمات والسعي الدؤوب لتحقيق التطور في مختلف المجالات والاستفادة من التقنيات الحديثة خصوصا ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، لذا قامت بجملة من الإصلاحات بهدف استغلال ثورة المعلومات، فاستخدام الوسائل الالكترونية سيجعلها أكثر قدرة على الاستفادة من المعلومات التي لديها وأكثر متابعة لسير عمل الإدارة. وقد مست هذه الإصلاحات الجماعات المحلية كهيئة لا مركزية بغية النهوض بمشاريع التنمية على المستوى المحلي، والقضاء على السلوك البيروقراطي الذي يستهدف تحقيق منافع ذاتيه بطريقة غير شرعية والذي أصبح من أكثر المواضيع التي تثير قلق كبيرا نظرا للخطر الذي يسببه، وكذا نظرا لاستفحاله في الإدارة المحلية، ونظرا للدور الفعال المنوط للبلدية في حياة الأفراد كوحدة محلية إقليمية، على احتكاك دائم ومباشر بالمواطنين، كان لزاما أن تشمل عملية العصرية والتحديث هذه الوحدات الإدارية، وذلك بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، بغية التغيير واقع الجمود والبيروقراطية، والحد من انحرافات سلوك الأفراد داخل الإدارات اليومية والتي تخرج عن قواعد العمل وتستهدف مصالح مغايرة للإدارة.

الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية، الخدمة العمومية، الاصلاح الاداري.

Résumé :

L'État a pris la mesure de la nécessité urgente pour les processus d'amélioration continue des services et la poursuite sans relâche pour parvenir à un développement dans divers domaines et tirer parti des nouvelles technologies, notamment en matière de technologies de l'information, il a donc un ensemble de réformes visant à exploiter la révolution de l'information, l'utilisation de moyens électroniques leur fera mieux en mesure de tirer parti de l'information d'avoir plus suivi au fonctionnement de l'administration, et les réformes des collectivités locales ont touché le corps n'a pas centralisé afin de promouvoir le développement dans les projets locaux, et l'élimination du comportement bureaucratique qui vise à atteindre l'auto-avantages illégalement et qui est devenu l'un des plus sujets de grande préoccupation en raison du risque causé par, ainsi que du fait de l'approfondissement de l'administration locale, Étant donné le rôle actif affecté à la municipalité dans la vie des individus unité locale de la région, en contact direct et constant avec les citoyens, il était nécessaire d'inclure le processus de modernisation et de modernisation de ces unités administratives, et en investissant dans la technologie de l'information, afin de changer la réalité de l'inertie et de la bureaucratie, ce qui réduit l'écart comportement des individus au sein des administrations quotidiennes et que Il est diplômé de règles d'affaires et ciblant différents intérêts de la direction.

Les mots clés: Administration électronique, service public, Réforme administrative.

مقدمة

تشهد الإدارة الجزائرية مثل باقي الإدارات العربية تفشيا لظواهر سلبية خطيرة كالفساد الإداري من رشوة وواسطة ومحسوبية ومحاباة وبيروقراطية بمختلف أشكالها، وإهمال إداري وغيرها كثير من الآفات الإدارية التي أصبحت المظهر المميز للإدارة العمومية المركزية منها أو المحلية، وهو الأمر الذي انعكس سلبا على أداء الخدمة العمومية وتقديمها للمواطن، مما ساهم في زيادة الهوة بين المواطن والإدارة وغياب الثقة في هذه الأخيرة وتراجع هيبة الدولة ونفوذها.

وللهيوس بالخدمة العمومية والارتقاء بها وتحسين صورة الإدارة لدى المواطن، عمدت الحكومة الجزائرية مؤخرا إلى تبني إستراتيجية للإصلاح الإداري والتي تم الشروع فيها فعليا منذ 2011، ركزت بالأساس على إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية، بحكم أنها المسؤولة عن تقديم الخدمة العمومية وهي الأكثر احتكاكا بالمواطن، وكان النصيب الأكبر فيها للبلديات باعتبارها الهيئات اللامركزية الإدارية القاعدية.

ولقد أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سياسة الإصلاح الإداري وتطوير المرافق العامة، فقد أصبح الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات جزء مهم من عمليات الإصلاح، وذلك لتحقيقه أهداف عدة سواء على الأمد المتوسط أو البعيد، لذا عكفت وزارة الداخلية والجماعات المحلية خلال السنوات الأخيرة على تجسيد برنامج طموح لعصرنة هيكلها وخدماتها الإدارية للمواطنين تمثل في التوجه نحو الإدارة الإلكترونية، من خلال تحويل مصالحها إلى الوجهة الإلكترونية خصوصا البلديات.

وأصبح استخدام الطريق الإلكتروني من قبل الأفراد والبلديات طريقا فاعلا ومنتجا لتحسين الخدمات المقدمة للجمهور، وتفعيل دور البلديات من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية، مما أدى إلى ظهور فكرة الإجراءات الإدارية عن بعد والخدمات العامة عن بعد، وبدا جليا التوجه نحو البلديات الإلكترونية. ولدراسة الموضوع والتعمق فيه فإننا نحاول الإجابة عن الإشكالية التالية:

- كيف انعكس تطبيق الجزائر لنظام البلديات الإلكترونية كآلية للإصلاح الإداري القائمة على تسخير تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المرافق العامة، على ترقية وتجويد الخدمة العمومية على المستوى المحلي؟

للإجابة على الإشكالية أعلاه رأينا أنه من المناسب اعتماد المنهج التحليلي باعتباره الأنسب لهذا الموضوع، وذلك وفق الخطة التالية:

المبحث الأول: أهداف التحول نحو البلديات الإلكترونية ومتطلباته

المطلب الأول: أهداف التحول إلى البلديات الإلكترونية

المطلب الثاني: متطلبات التحول إلى البلديات الإلكترونية

المبحث الثاني: أثر التوجه نحو البلديات الإلكترونية في ترقية بالخدمة العمومية ومراحل

المطلب الأول: تعزيز وتدعيم المبادئ المرافق العامة

المطلب الثاني: مراحل التحول نحو البلديات الإلكترونية

المبحث الأول: أهداف التحول نحو البلديات الإلكترونية ومتطلباته

تعتبر البلديات الإلكترونية ركيزة من ركائز الديمقراطية الإدارية، وحلقة وصل بين المواطن والإدارة، نظرا لقرنها المباشر من الأفراد المحليين، وللمجهودات التنموية التي تقوم بها لحل مشاكلهم وتحسين مستوى معيشتهم.

المطلب الأول: أهداف التحول إلى البلديات الإلكترونية

تسعى الدولة من خلال تبني نظام الإدارة الإلكترونية وذلك بتحويل البلديات من بلديات ورقية إلى بلديات إلكترونية مستخدمة في ذلك التقنيات الإدارية الحديثة وشبكات الاتصالات، بهدف تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل فيما يلي:

الفرع الأول: القضاء على البيروقراطية

إن من أكثر المظاهر السلبية انتشارا في الإدارة المحلية ظاهرة البيروقراطية، والتي تعد أحد أسباب الفساد الإداري في الإدارة العامة وسببا لتخلفها، وذلك لتمسك الأجهزة الإدارية بقواعد وإجراءات جامدة، جعلت من الموظفين آلات تسير على غير هدى⁽¹⁾.

ولمحاربة ظاهرة البيروقراطية يجب القضاء على كل أشكال المحاباة والمحسوبية والرشوة⁽²⁾، وكذا جمود الإجراءات، وكثرة الوثائق المطلوبة والبطء الشديد في انجاز المعاملات الإدارية الذي ساهم فيه غياب أجال محددة للحصول على الوثائق الإدارية⁽³⁾.

ويعتبر نظام الإدارة الإلكترونية وهو أحد الركائز الأساسية للبلديات المستقبلية أحد الحلول العملية للظواهر والآفات الخطيرة السابقة، لأنها ستجعل المعاملة الإدارية تسير بوتيرة سريعة من جهة وبصورة شفافة من جهة ثانية.

الفرع الثاني: السرعة والكفاءة في تقديم الخدمات

يعتبر التوجه نحو البلديات الإلكترونية الحل الأكيد لتحسين نوعية العلاقة بين الإدارة والمواطن، وذلك من طريق الإسراع في التكفل بطلباتهم، والقضاء على الطوابير الطويلة من خلال تسير تقديم الخدمات للمواطن عن طريق شبكة الانترنت والاتصالات، إذ يمكن أن يؤدي الموظف الخدمة وهو جالس في منزله⁽⁴⁾، مما يؤدي إلى فك الاختناقات التي كانت تعاني منها البلديات وخاصة مصالح الحالة المدنية⁽⁵⁾، فيمجرد الشروع بالعمل بالسجل الوطني الإلكتروني للحالة المدنية، تم القضاء على مشكل التنقل المواطنين إلى بلديات موطن ميلادهم لاستخراج شهادات الميلاد التي تخصهم، حيث أصبح بإمكانهم استخراجها من أي بلدية⁽⁶⁾، إذ تم تخصيص شبك واحد بكل البلديات يتكفل بتسليم شهادات الميلاد للمواطنين غير المولودين بالبلدية⁽⁷⁾.

(1) بدر محمد السيد قزاز، الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2016، ص 332.

(2) منشور وزاري رقم 2102 الصادر عن وزير الداخلية المؤرخ في 14 نوفمبر 2012، يتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية.

(3) آسيا الحراق، الإدارة الإلكترونية في المغرب، دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الرباط، 2015، ص 24.

(4) بشير علي الباز، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2015، ص 11.

(5) حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مداخلة في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نجو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، 4-1 نوفمبر 2009، ص 8.

(6) تعليمية وزارية رقم 1435 مؤرخة في 13 فيفري 2014 تتعلق بالشروع في بداية العمل بالسجل الوطني الاتوماتيكي للحالة المدنية

(7) تعليمية وزارية رقم 1436 مؤرخة في 13 فيفري 2014 تتعلق بالإجراءات العملية للشروع في استغلال السجل الوطني

الفرع الثالث: خفض التكاليف:

إن التوجه نحو المعاملات الالكترونية يؤدي إلى تقليل تكاليف المعاملات الإدارية، وذلك من خلال خفض أعباء تكلفة الإجراءات، مما يؤدي إلى توفير واقتصاد المال والجهد وتقليل التنقلات، والقضاء على ظاهرة كثرة الأوراق والنسخ⁽¹⁾، كما يفيد التوجه نحو المعاملات الالكترونية البلديات في توفير الإنفاق وترشيده، ذلك أن تسيير الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية تسببت في إهدار المال العام وتبذيره إلى حد كبير، كما يتم استهلاك كميات كبيرة من الأوراق والمستندات والأدوات المكتبية، بالإضافة إلى أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف للاطلاع على الملفات لدراستها والتأشير عليها وإحالتها من موظف إلى آخر، كل ذلك من شأن رفع أداء تكاليف الخدمة⁽²⁾.

الفرع الرابع: الشفافية في الأداء

مما لا شك فيه أن الشفافية هي أهم آليات مكافحة الفساد الإداري⁽³⁾، ولذلك فإنها تعتبر العنصر الأساسي ضمن أي إستراتيجية لمواجهة هذه الآفة، ولما كانت الإدارة الالكترونية من أهم أهدافها القضاء على الآفات السلبية بالإدارة الجزائرية من فساد وبيروقراطية كان لزاما عليها تبني الشفافية وتعميمها في الإدارة المحلية. ومن أجل تدعيم الشفافية والرقابة ألزم المشرع جميع الإدارات بضرورة إعلام المواطنين بالتنظيمات والتدابير التي تسطرها ونشرها بانتظام في الأماكن المخصصة لذلك، كما ألزمها بالسعي إلى تطوير الوسائل المساعدة للنشر والإعلام⁽⁴⁾، وهذا ما توفره فعلا تقنية الإدارة الالكترونية، حيث تساهم في توفير المعلومات اللازمة مع إمكانية الوصول الوصول إلى الخدمات ببسر وسهولة وتوضيح التعليمات والإرشادات اللازمة لتعبئة النماذج وإرسالها عن طريق الانترنت.

غير أن الشفافية التي يجب أن تتبناها البلديات الالكترونية لا يجب أن تمس بحرمة حياة الفرد الخاصة وترتبط بوضعيته الشخصية، فهي ملزمة باحترام الحقوق الأساسية لمواطنين وعدم تهديد خصوصيتهم⁽⁵⁾.

الفرع الخامس: تحسين مستوى أداء الخدمات

يتعين على الإدارة تحسين نوعية خدماتها باستمرار وتحسين صورتها العامة⁽⁶⁾، وهي ملزمة بتحقيق الخدمات للمواطنين حيثما كانوا بالشكل والأسلوب المطلوبين، فالخدمات الالكترونية تعتبر همزة وصل تهدف إلى تسهيل حياة الناس دون عناء أو جهد⁽⁷⁾، فالخدمات التي كانت تؤدي في آجال طويلة، أصبحت اليوم تؤدي في الحال أو في آجال

(1) - حيث ألزم المشرع الجماعات المحلية عدم اشتراط الوثائق التي يمكن استخراجها مباشرة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، المرسوم التنفيذي رقم 15-204 المؤرخ في 27 جويلية 2015 يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 41 المؤرخة في 29 جويلية 2015.

(2) - عمر موسى جعفر القريشي، أثر الحكومة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، 2015، ص 55.

(3) - بدر محمد السيد القزاز، مرجع سابق، ص 98.

(4) - المادة 8 و 9 من المرسوم 88-131 المؤرخ في 4 جويلية 1988 ينظم علاقات بين الإدارة والمواطن. الجريدة الرسمية عدد 27 المؤرخة في 06 جويلية 1988.

(5) - صدام خميسة، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى الأردن، 2013، ص 23.

(6) - المادة 21 من المرسوم رقم: 88-131

(7) - هند الزرعوني، الخدمات الالكترونية همزة وصل، مجلة دبي القانونية، تصدر عن النيابة العامة بدبي، 2009، ص 15.

أقل من السابق⁽¹⁾، فالعمل الإلكتروني داخل البلديات يعمل على تحسين فن تنظيم وصيانة المعلومات، والحفظ المنظم وسرعة استرجاع المعلومات، وتنظيم الملفات وتقليل الأخطاء، وكذا تفعيل استخدام التكنولوجيا المكتبية وخفض تكاليف العمل⁽²⁾، كما يضمن العمل الإلكتروني سهولة الربط بين مختلف الإدارات العمومية وخاصة النائية منها وضمان سرعة وسهولة وصول القرارات والتوصيات التي يؤثر عنصر الزمن في فعاليتها.

الفرع السادس: توطيد الثقة في الإدارة:

إن الهدف من عصرنة الإدارة المحلية وإدخال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في العمل الإداري هي تقريب الإدارة من المواطن، وذلك لرفع مستوى رضاهم وزيادة ثقتهم فيها، ويكون ذلك من خلال تقليل الوقت الذي يستغرقه في الحصول على الخدمة المطلوبة، وكذا إعادة النظر في الوثائق المطلوبة⁽³⁾ من خلال إلغاء غير المهم منها، وكذا حصولهم على بيانات دقيقة في الوقت المناسب⁽⁴⁾.

وفي بعض الأحيان قد تتعرض الملفات الورقية للتلف أو الضياع أو يتحجج الموظفون بذلك، ولكن الملفات الإلكترونية المعتمدة في نظام الإدارة الإلكترونية بالمقارنة مع الطريقة التقليدية أكثر أمانا بواسطة استخدام أكثر من وسيط تخزين إلكتروني⁽⁵⁾، الأمر الذي من شأنه أن يعيد الثقة في الإدارة العمومية.

المطلب الثاني : متطلبات التحول إلى البلديات الإلكترونية

إن نقل البلديات من العمل الورقي الذي اعتادت عليه إلى العمل الإلكتروني يتطلب توفر مجموعة متطلبات تضمن هذه النقلة النوعية في الأداء والخدمات وتدعم وصول سليم إلي المبتغى من التحول الإلكتروني، وتتمثل مجموعة المتطلبات فيما يلي :

الفرع الأول: المتطلبات التشريعية

لابد من وجود قوانين تشرع أساليب العمل، إذ لا يجوز نقل الخدمة البلدية العادية على الفضاء الإلكتروني وتركها وحيدة بدون أية تشريعات تساندها⁽⁶⁾، بحيث يمكن للفرد الوصول إلى مواقع الخدمة وانجازها بسرعة بطريقة بطريقة نظامية في ظل تشريع يواكب الثورة التكنولوجية⁽⁷⁾.

وفي هذا الإطار قام المشرع الجزائري سنة 2016 بإنشاء السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني، لضمان خدمة التحقق من صلاحية شهادات التصديق الإلكتروني⁽⁸⁾.

(1) - مثلا فيما يخص طلب بطاقة ترقيم المركبات تسلم بطاقة المراقبة للمعني في نفس اليوم الذي قام فيه بإيداع الطلب أو في اليوم الموالي على الأكثر، التعليم الوزارية رقم: 1599 المؤرخة في 25 ماي 2011 تتعلق بتخفيف الملفات الإدارية والإجراءات وتحسين الخدمات الصادرة عن الإدارات المحلية.

(2) - عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، ددن، القاهرة، 2014، ص 32.

(3) - برقية رقم 2769 من وزارة الداخلية إلى الولاية، تتضمن عدم اشتراط شهادة الإقامة في الحصول على الوثائق الإدارية التي تصدرها الجماعات المحلية.

(4) - علاء فرج طاهر، الحكومة الإلكترونية، دار الراجية، الطبعة الأولى، الأردن، 2010، ص 94.

(5) - حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مداخلة في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نجو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، 4-1 نوفمبر 2009، ص 8.

(6) - صدام خميايسة، مرجع سابق، ص 22.

(7) - داود الباز، مرجع سابق، ص 34.

(8) - المرسوم التنفيذي رقم 135-16 المؤرخ في 25 أفريل 2016 يحدد طبيعة السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني وتشكيلها وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية عدد 26، المؤرخة في 28 أفريل 2016. / المرسوم التنفيذي رقم 134-16 المؤرخ في 25 أفريل 2016 يحدد تنظيم المصالح التقنية والإدارية للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني وسيرها ومهامها، الجريدة الرسمية عدد 26، المؤرخة في 28 أفريل 2016.

كما أن إضفاء الصيغة القانونية للأعمال الإلكترونية يتطلب تحديد النشاطات الايجابية منها والسلبية، ويتطلب أيضا تحديد العقوبات المفروضة عليها⁽¹⁾، لذا بادر المشرع بموجب قانون العقوبات إلى تخصيص المواد من 394 مكرر إلى 394 مكرر 07 للجرائم الإلكترونية وبمقتضاها جرم كل الأفعال الماسة بالمعالجة الآلية للمعطيات كعمليات الاختراق والتجسس⁽²⁾.

الفرع الثاني: المتطلبات الإدارية

يتوجب على البلديات أن تأخذ بعين الاعتبار متطلبات العمل في البيئة الإلكترونية، لذا فإنه من الواجب عليها إعادة هيكلة إدارتها، حتى تكون أكثر فاعلية وأسرع استجابة⁽³⁾، فيجب عليها إعادة تصميم هيكلها⁽⁴⁾، وإعادة تنظيم عملها⁽⁵⁾، وذلك بالتخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المملة المعيقة لكل تطور وتجديد في الأساليب المتبعة المتبعة داخلها، وإضافة العمليات اللازمة لتدعيم عملية التحول إلى الأعمال الإلكترونية، غير أن محاولة إعادة هيكلة إدارة البلدية وفقا لمقتضيات التحول نحو الإدارة الإلكترونية قد تواجه مقاومة من بعض البيروقراطيين الذين لا يحبذون التجديد والتغيير، لأن إعادة توزيع المهام والصلاحيات قد تتسبب في تغيير القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية⁽⁶⁾، مما يفقد هذه الفئة منصبها وسلطتها ومكتسباتها.

الفرع الثالث: متطلبات بشرية

يعتبر الموظفون عنصر أساسي للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، لذا وجب على البلديات انتقاء الموظفين الأكفاء للقيام بهذه العملية⁽⁷⁾، كما لا بد من إخضاع موظفي الجماعات المحلية لعملية تدريب وتأهيل في مجال تكنولوجيا المعلومات، إذا قسم كبير من الموظفين يفتقرون إلى مهارات وتقنيات المعلومات والاتصالات، لذا وجب تأهيلهم حتى يتمكنوا من انجاز الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة⁽⁸⁾.

الفرع الرابع: المتطلبات التقنية

يستلزم التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية ضرورة وجود أجهزة علمية متطورة كإقتناء نظم صوتية وتجهيزات التحاور المرئي، وإقتناء نظم الاتصال عن طريق الصوت والصورة، والمسماة، "visiophones" وتشمل اقتناء نظم

(1) - صدام خميايسة، مرجع سابق، ص 50.

(2) - وقد نص على ذلك المشرع الجزائري في القسم السابع مكرر تحت عنوان المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات في الفصل الثالث من قانون العقوبات في المواد من 394 مكرر إلى 394 مكرر 7.

(3) - صدام خميايسة، مرجع سابق، ص 22.

(4) - المادة 58 المتعلقة بكيفية تشكيل شبك وحيد على مستوى البلدية، المرسوم التنفيذي رقم 15-19 المؤرخ في 25 جانفي 2015 الذي يحدد كفاءات تحضير عقود التعمير وتسليمها.

(5) - منشور وزارة الداخلية والجماعات المحلية رقم 1099 يتضمن شروط معالجة ملفات طلب الحصول على بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين.

(6) - عمر موسى جعفر القرشي، مرجع سابق، ص 75.

(7) - برقية وزير الداخلية رقم 3139 المؤرخة في 31 أكتوبر 2013، حول اختيار العناصر الأكثر تأهيلا المكلفين بإصدار وثائق الحالة المدنية.

(8) - صدام خميايسة، مرجع سابق، ص 84.

سمعية بصرية لاستخدامات محدودة، مثل التسجيل والرقمنة⁽¹⁾، كما لا يمكن تصور إدارة إلكترونية من دون حواسيب متطورة وبرمجيات وشبكات محلية وشبكات واسعة النطاق.

المبحث الثاني: أثر التحول نحو البلديات الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية ومراحلها

للمرفق العام مجموعة من المبادئ تميزه عن المرفق الخاص وهي في جملتها لم يضعها المشرع في نصوص قانونية، وإنما اقتضتها طبيعة الأشياء، وأملاها الهدف الذي تسعى إليه المرافق العامة، ويتربط عن التوجه وتبني نظام البلديات الإلكترونية أثر في غاية الأهمية يتمثل في تعزيز وتدعيم المبادئ الناظمة للمرافق العامة، كما يمر التحول نحو هذا النظام بجملة من المراحل وفيما يلي تفصيل ذلك:

المطلب الأول: تعزيز وتدعيم مبادئ المرافق العامة

حتى يدار المرفق بالشكل الإلكتروني فإنه يجب تطويع المبادئ العامة التي تحكمه حتى تتوافق مع نظام الإدارة الإلكترونية⁽²⁾، فيجب أن يعزز التحول نحو البلديات الإلكترونية المبادئ التي تحكم المرافق العامة.

الفرع الأول: مبدأ سير المرفق بانتظام واطراد

يجب أن تؤدي البلدية عملها بصفة دائمة ومنتظمة، فعلى هيئات البلدية ضمان إشباع الخدمات الأساسية لمواطنين، وضمان عدم توقف الحاجات الجوهرية التي لا يستطيعون الاستغناء عنها، وإلا أحدث ذلك اضطرابا في حياة الناس اليومية⁽³⁾.

إن اللجوء إلى البلديات الإلكترونية يضمن عدم انقطاع الخدمات وتقديمها ليل نهار وعلى مدار أربع وعشرين ساعة، كما أن تقديم الخدمة بشكل إلكتروني يقلل من خطورة الآثار الناجمة عن إضراب الموظفين وتأثيره على استمرارية الخدمة العمومية⁽⁴⁾.

إن التوجه نحو التعامل الإلكتروني في الخدمات التي تقدمها البلديات يدعم مبدأ سير المرافق بانتظام واطراد، كون البلديات الإلكترونية تسعى لتقديم خدماتها للجمهور بلا انقطاع.

الفرع الثاني: مبدأ المساواة

من حق كل مواطن تتوفر فيه الشروط القانونية والتنظيمية التي يفرضها قانون المرفق أن يحصل على الخدمات التي يقدمها⁽⁵⁾، لذا وجب على البلدية تقديم الخدمة لكافة المواطنين وأن يحصلوا على الخدمات على قدر من المساواة، دون تمييز بسبب الدين أو اللون العرق أو الانتماء السياسي، فالالتزام الحياد مطلب أساسي من أجل دعم المساواة.

(1) - علي حميدوش ومحمد براج، إستراتيجية الجزائر الإلكترونية بين الأهداف المسطر وتحديات الواقع، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة سعد دحلب البليلة، يومي 13 و14 ماي 2013، ص 10.

(2) - عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص 240.

(3) - حسن محمد عواضة، المبادئ الأساسية للقانون الإداري، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، لبنان، 1997، ص 91.

(4) - عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص 242.

(5) - محمد أمين بوساحة، المرفق العام في الجزائر، ترجمة رجال بن أعمرو ورجال مولاي إدريس، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص

غير أن أغلب البلديات تعاني خرقا واضحا وصريحا لمبدأ المساواة، حيث أن فئة كبيرة من المواطنين تتعرض لمظاهر التمييز واللامبالاة أثناء تلقي الخدمات، في حين تحظى فئة أخرى بالترحيب والمحابة تبادلا للمصالح⁽¹⁾، ولعلّ الوسيلة المثلى للقضاء على هذه الممارسات هو اللجوء إلى تقنية الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري البلدي. ومن أجل ضمان تحقيق مبدأ المساواة أمام الإجراءات الإلكترونية فإن البلديات ملزمة بتوفير المعلومات بشكل متساو لكل المنتفعين ودعم زيادة دقة البيانات، ونظرا لتوافر إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من جهة الإدخال الأولية، فإن الثقة بصحة البيانات المتبادلة مرتفعة وسيغيب القلق من عدم صحة المعلومات⁽²⁾.

الفرع الثالث: مبدأ قابلية المرفق العام الإلكتروني للتغيير والتعديل

يقع على عاتق الإدارة تحديث طرق وأساليب إدارة المرافق العامة إذا اقتضت ضرورات المصلحة، فالبلدية ملزمة بالتكيف مع حاجيات المواطنين واستيعاب كافة طلباتهم. ذلك أن القواعد القانونية المنظمة لسير المرافق العامة إنما توضع بقصد تمكين المرافق من تحقيق المنفعة العامة بأفضل الطرق الممكنة، فإذا ما تطورت الطرق والوسائل أو استجدت ظروف جديدة فإن من واجب الإدارة العامة أن تقوم بتعديل القواعد القانونية لتتلاءم مع الأوضاع الجديدة⁽³⁾.

إن الإدارة الإلكترونية تستخدم وسائل تتسم بالمرونة والقابلية للتغيير والتحويلية في نطاق المعلومات التي تضعها على مواقع الانترنت العامة وبوابة المرافق العامة، ويجب على هذه المواقع أن تلي طلبات وحاجات مستخدمي هذه المرافق، فالتغيير مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود⁽⁴⁾، فالإدارة الإلكترونية تملك القدرة على التكيف مع حاجات وطلبات مستخدمي المرافق العامة الفعليين والمحتملين⁽⁵⁾.

المطلب الثاني: مراحل التحول نحو البلديات الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية لا يتم مباشرة ودفعة واحدة، حيث يمر بمراحل يتم من خلالها تحقيق جزء مما هو مسطر الوصول إليه، :

الفرع الأول: مرحلة الوجود

حيث تم إنشاء مواقع على الشبكة العنكبوتية لتزويد المواطنين بالمعلومات التي يحتاجونها، وفي هذا الإطار أنشأ موقع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، يتضمن التعريف بالوزارة والمهام الموكلة لها والتي من بينها تنظيم الجماعات الإقليمية وبرنامج دعم هذه الجماعات وإصلاح نظام جبايتها، كما يحتوي على وصف لمكونات الخدمات التي تقدمها الجماعات المحلية كوثيقة الهوية وتنقل الأشخاص والمركبات من خلال تبيان الوثائق اللازمة لاستخراجها

(1)- آسيا الحراق، مرجع سابق، ص 46.

(2)- بدور دخيل سعد احمد الأحمد، الحكومة الإلكترونية وتحدياتها المعاصرة في الأجهزة الحكومية، خوازم العلمية، الطبعة الأولى، جدة، 2015، ص 110.

(3)- حسن محمد عواضة، مرجع سابق، ص 93.

(4)- العربي بوعمامة وحليمة رقاد، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد9، جامعة الوادي، ديسمبر 2014، ص 40

(5)- موسى مصطفى شحادة، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير المرافق العامة في فرنسا، مجلة الحقوق، الكويت، المجلد 35 العدد

ومختلف الاستثمارات المطلوبة، كما يتضمن الإشارة إلى الحياة الجموعية والأحزاب السياسية وكيفية تكوينها وبين دور الوزارة في مختلف الاستحقاقات الانتخابية التي مرت في الجزائر، كما يتضمن عديد الشروحات الخاصة بعصرنة الإدارة العامة والإجراءات الإدارية، وإنشاء قاعدة معطيات الحالة المدنية على مستوى البلديات⁽¹⁾.

وتكمن أهمية هذه المواقع في أن المعلومات تصبح متاحة لجميع المواطنين، وأن الإجراءات موضحة بالتفصيل وبهذا تصبح التعاملات أكثر شفافية⁽²⁾، كما يمكن في هذه المرحلة للمهتمين بهذه الخدمات الحصول على الاستثمارات الإدارية من شبكة الانترنت.

وفي هذا الخصوص تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، إذ تم إنشاء السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية والذي يتوفر على قاعدة بيانات وطنية تشمل جميع العقود المدونة في سجلات الحالة المدنية لكافة بلديات الوطن، الأمر الذي مكن المواطن من تقديم بطلب للحصول على نسخ طبق الأصل لهذه العقود الرقمية لدى بلدية محل الإقامة أو أي بلدية أو ملحقة إدارية بلدية أخرى⁽³⁾، دون عناء التنقل إلى بلدية محل تسجيل العقود الخاصة بهذه الوثائق⁽⁴⁾.

وبالحديث عن المواقع الالكترونية للجماعات المحلية، فإن التقديرات تشير إلى أن 82% من بلديات الوطن تفتقر إلى هذه البوابة المعلوماتية، أما البلديات التي تمتلكها فأغلبها لا يهتم بتفعيلها وتحسينها وتضمينها الأخبار والأنشطة البلدية التي تهم المواطن من إعلانات ومستجدات تتعلق بمجالات التنمية والأحوال العامة للمواطنين⁽⁵⁾.

الفرع الثاني: مرحلة التفاعل

تتجاوز هذه المرحلة مجرد إعطاء معلومات وإرشادات للمواطن إلى إنهاء المعاملات أو جزء منها مباشرة من خلال الانترنت، إذ يتم في هذه المرحلة التفاعل بين البلدية والمستفيد من الخدمة، حيث يمكنه التواصل معها مباشرة من خلال طرح استفسارات وأسئلة باستخدام البريد الإلكتروني ومواقع الويب وهو ما يعرف بالاستقبال الرقمي⁽⁶⁾، كما تتميز هذه المرحلة بإمكانية تحميل الاستثمارات المتاحة عبر موقع، وملئها ثم إعادة إرسالها إلى الإدارة مرة ثانية، ولعل خير مثال على ذلك عملية تسجيلات الحج، حيث يقوم المواطنون بملء طلب التسجيل إلكترونيا عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية يعد ملء الاستمارة يقوم بإرسالها على الموقع ليحصل على استمارة تسجيل تفيد بنجاح ملية تسجيله.

(1) - وتتكون قاعدة معطيات كل بلدية من رقمنة (المعطيات المحجوزة والصور المسوحة ضوئيا) لجميع شهادات الحالة المدنية للسجلات البلدية، الشبكة : تم ربط 1541 بلدية و48 ولاية عن طريق شبكة ذات التدفق العالي RHD التابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، تعليمية وزارية رقم 1436 مؤرخة في 13 فيفري 2014 حول الإجراءات العملية للشروع في استغلال السجل الوطني.

(2) - حمدي قبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2014، ص 35.

(3) - المادة 25 مكرر 3 من الأمر 70-20 المتعلق بالحالة المدنية، المعدل والمتمم بالقانون 08-14، ص 5.

(4) - تعليمية وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 2014/1435.

(5) - قوي بوحنية وعبد المجيد رمضان، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد5، العدد1، 2016، ص 10

(6) - من خلال تخصيص موقع رسمي عبر شبكة الانترنت ومن ثم يتم استقبال طلبات المواطنين واحتجاجاتهم، الرد على طلباتهم، تقديم وتوفير البيانات التي تخصهم، انظر في هذا الخصوص عمار بريق، وحنان بن زعبي، الاستقبال والتوجيه في الجماعات المحلية الخطوة الأولى في تحسين الخدمة العمومية، مجلة آفاق للعلوم، العدد 8، الجزء الأول، جامعة الجلفة، 2017، ص 330.

كما تتضمن هذه المرحلة توفير الخدمة الصوتية للخدمات العامة المسجلة على شبكة الانترنت، وذلك باستخدام خط الهاتف الذي يتيح للمستخدم التعرف على شروط تقديم الخدمة المطلوبة وإجراءاتها والوقت المقرر لانجازها⁽¹⁾.

الفرع الثالث: مرحلة التنفيذ

وتعتبر مرحلة متقدمة من الإدارة الإلكترونية، حيث يتم في هذه المرحلة التفاعل مع البرامج والأنظمة التي تتعرف على طالب الخدمة ومدى إمكانية انجاز الخدمة له، حيث ترفق الاستمارات الإلكترونية مع مسارات العمل والوثائق اللازمة لانجاز المعاملة، وتتم هذه العملية دون الحاجة إلى الانتقال أو الذهاب إلى البلدية المعنية. تنفيذ لمقتضيات هذه المرحلة تم إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات، حيث أصدر وزير الداخلية تعليمة وزارية تقضي بتحويل إصدار بطاقات المركبات على مستوى البلديات⁽²⁾ وهو الأمر الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم دون تحمل عناء التنقل إلى ولاية التسجيل الأصلية، إذ يتم على مستوى هذه المصلحة شطب البطاقة الرمادية التي يحوزها بائع المركبة وإصدار أخرى باسم المشتري بغض النظر عن ولاية تسجيل هذه المركبة، وذلك بالاعتماد على السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات.

وتعتبر عملية التصويت الإلكتروني⁽³⁾ خير مثال مرحلة التنفيذ إذ يقوم المواطن المعني بالاقتراع بالنقر على الشاشة أو الضغط على الزر أو استخدام قلم ضوئي على شاشة الكترونية. على الموقع الإلكتروني الدائرة الانتخابية المعني التصويت بها، ثم يجد المواطن هويته بحيث يتم التأكد من تطابق هذه البيانات مع ما هو موجود في قواعد البيانات، بعد عملية التأكد من الشخص يتم الدخول إلى مرحلة اختيار المرشح والتصويت عليه، ليتم بعد ذلك استخدام الوسائل الإلكترونية لجدولة البيانات الانتخابية وصب أصوات الناخبين ومعالجتها وإظهار النتائج الانتخابية بطريقة الكترونية، وهو الأمر الذي تهدف الجزائر إلى تحقيقه من خلال شروعاتها في رقمنة السجلات الانتخابية.

الفرع الرابع: مرحلة التكامل

وفي المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل إلى مستوى عال⁽⁴⁾، تعد هذه المرحلة هدف بعيد المدى للإدارة الإلكترونية وذلك من خلال إيجاد محطة واحدة لخدمات جمهور المواطنين، وهي تقوم على تعزيز الشفافية في العلاقة بين الإدارة والمواطن⁽⁵⁾.

(1) - حمدي قبيلات، مرجع سابق، ص 35.

(2) - تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1507 المؤرخة في 26 نوفمبر 2015، تتعلق بتحويل إصدار بطاقات المركبات على مستوى البلديات.

(3) - يعرف التصويت الإلكتروني على أنه عملية مباشرة الحق السياسي في الانتخاب باستخدام تقنية المعلومات بدلا من الطرق التقليدية لتحقيق الشفافية والدقة والأمن في نزاهة العملية الانتخابية بطريقة الكترونية، محمد خنايف، معيزي قويدر، التصويت الإلكتروني كنموذج مقترح لتفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 13، 2018، ص 57.

(4) - نوار علي مكطوف، متطلبات النجاح الحكومة الإلكترونية والأبعاد المستقبلية، دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في دائرة الاتصالات اتصالات ذي قار، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 21، تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة واسط، 2016، ص 7.

(5) - مسعود دراوسي وأدم بن مسعود، الحكومة الإلكترونية متطلباتها ومعوقاتها، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة سعد دحلب البليدة، يومي 13 و14 ماي 2013، ص 08.

وتتميز هذه المرحلة بالتحول إلى لامادية الإجراءات بصورة مطلقة، إذ يستطيع مستعمل المرفق العام إعطاء المعلومات التي تتعلق بطلباته من خلال الاستمارة الموجودة على شبكة الانترنت، ويتلقى من الإدارة رسالة مع علم بالوصول ورقم يتعلق بملفه الشخصي وذلك لمتابعة وضعية ملفه من خلال الشبكة، وتقوم الإدارة المعنية بالنظر في طلباته ومعالجتها آليا وإرسالها له دون حاجة للتنقل إلى المرفق.

الخاتمة:

وفي الأخير فإن انتشار البيروقراطية وتدني الخدمة العمومية في الإدارات العامة عموما والبلديات على وجه الخصوص، أدى إلى خلل في المبادئ التي تقوم عليها الإدارة - وخاصة مبدأ المساواة - وقلص المصلحة العامة على حساب المصلحة الخاصة، مما تسبب في إلحاق أضرار بالأفراد والمجتمع ككل. ولمواجهة ذلك عمدت الدولة من خلال وزارة الداخلية والجماعات المحلية مؤخرا إلى إصلاح الإدارة المحلية وعصرنتها من خلال استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خلق فاعلية متبادلة بين البلديات ومستخدميها، والذي لن يتم إلا بإتقان استخدام هذه التقنيات والتحكم فيها من أجل الوصول بالبلديات إلى ما هو مطلوب منها، وعدم استغلال هذه التكنولوجيات لأغراض شخصية على حساب الواجب الوظيفي. ولقد توصلنا أن التحول نحو البلديات الالكترونية يجب أن يأخذ بعين الاعتبار مجموعة من اعتبارات تتمثل فيما يلي:

- أن يتوافق التوجه نحو البلديات الالكترونية مع توجهات المجتمع وظروفه، فجهل المواطن بسبل استعمال التكنولوجيا قد تكون بابا من أبواب الفساد، حيث يتم استغلال هذا الجهل في أهداف خارج متطلبات الإدارة، لذا فإنه من الواجب على البلديات العمل على القضاء على الأمية المعلوماتية، وذلك بتوفير التوعية حول مشروع البلديات الالكترونية وأهمية هذا التحول، وتشجيع التواصل الالكتروني مع البلديات، والحرص على توفير خدمات الانترنت على مستوى كل تراب البلدية.
- إن التحول إلى بلدية الكترونية يجب أن يكون وفق خطط مدروسة وطنيا ومحليا، ويجب أن تضمن هذه الخطط إنشاء وإدارة المواقع الالكترونية للبلديات بالشكل الذي يرقى إلى تطلعات المواطنين، بحيث تسمح هذه المواقع بوصول المعلومات للجميع ولا تكون حكرا لفئة معينة، كما تضمن الاستجابة لجميع طالبي الخدمات دون محاباة ودون توقف أو انقطاع.
- إعداد خطة لإعادة هندسة الخدمات البلدية التي يتقرر إتمامها الكترونيا، بالإضافة إلى الخدمات الالكترونية التي أقرتها الوزارة والمسند إلى البلديات إنجازها، كاستخراج بطاقات التعريف الوطنية الالكترونية، وجواز السفر الالكتروني، إعلان عن الصفقات العمومية طبقا للمرسوم الرئاسي المتعلق بالصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، استخراج الاستمارات من الانترنت، فإنه يمكن للبلديات إدراج خدمات أخرى، كنشر إعلانات الخاصة بحملات النظافة، والنشاطات الثقافية التي تقيمها البلديات، أو منح عقود الامتياز.

ومن أجل الوصول إلى ما هو منتظر من البلديات الالكترونية فإننا نقترح مجموعة من التوصيات التي نراها مناسبة في هذا المجال، نذكر منها ما يلي:

- 1- ضمان الدعم المادي الكافي لتغطية عملية التحول من البلديات التقليدية إلى البلديات الالكترونية
- 2- العمل على إعداد وتأهيل الطاقم البشري الممارس للإدارة الالكترونية داخل البلديات من خلال برمجة دورات تدريبية لهم
- 3- العمل على تأمين وحماية المعلومات في البلديات الالكترونية.
- 4- العمل على إيجاد حلول للمشاكل والمعوقات التي يمكن أن تواجه تطبيق البلديات الالكترونية واقعا.
- 5- إلزامية التنسيق بين كل السلطات العمومية المركزية والمحلية من أجل ضمان تطبيق سليم للإجراءات المتخذة في مجال الانتقال إلى البلديات الالكترونية.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراسيم والمناشير والتعليمات والبرقيات

- 1- المرسوم رقم: 88-131 المؤرخ في 4 جويلية 1988 ينظم علاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية عدد 27 المؤرخة في 06 جويلية 1988.
- 2- المرسوم التنفيذي رقم 15-19 المؤرخ في 25 جانفي 2015 الذي يحدد كفاءات تحضير عقود التعمير وتسليمها، الجريدة الرسمية عدد 07 المؤرخة في 12 فيفري 2015.
- 3- المرسوم التنفيذي رقم 15-204 المؤرخ في 27 جويلية 2015 يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 41 المؤرخة في 29 جويلية 2015.
- 4- المرسوم التنفيذي رقم 16-134 المؤرخ في 25 أفريل 2016 يحدد تنظيم المصالح التقنية والإدارية للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني وسيرها ومهامها، الجريدة الرسمية عدد 26، المؤرخة في 28 أفريل 2016.
- 5- المرسوم التنفيذي رقم 16-135 المؤرخ في 25 أفريل 2016 يحدد طبيعة السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني وتشكيلها وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية عدد 26، المؤرخة في 28 أفريل 2016.
- 6- منشور وزارة الداخلية والجماعات المحلية رقم 1099 يتضمن شروط معالجة ملفات طلب الحصول على بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين.
- 7- منشور وزاري رقم 2102 الصادر عن وزير الداخلية المؤرخ في 14 نوفمبر 2012، يتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية.
- 8- تعليمات وزارية رقم 1435 مؤرخة في 13 فيفري 2014 تتعلق بالشروع في بداية العمل بالسجل الوطني الاتوماتيكي للحالة المدنية.
- 9- تعليمات وزارية رقم: 1599 المؤرخة في 25 ماي 2011 تتعلق بتخفيف الملفات الإدارية والإجراءات وتحسين الخدمات الصادرة عن الإدارات المحلية.
- 10- تعليمات وزارية رقم 1436 مؤرخة في 13 فيفري 2014 تتعلق بالإجراءات العملية للشروع في استغلال السجل الوطني.
- 11- برقية رقم 2769 من وزارة الداخلية إلى الولاة، تتضمن عدم اشتراط شهادة الإقامة في الحصول على الوثائق الإدارية التي تصدرها الجماعات المحلية.
- 12- برقية وزير الداخلية رقم 3139 المؤرخة في 31 أكتوبر 2013، حول اختيار العناصر الأكثر تأهيلا المكلفين بإصدار وثائق الحالة المدنية.

ثانيا: الكتب

- 13- آسيا الحراق، الإدارة الالكترونية في المغرب، دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الرباط، 2015.
 - 14- بدر محمد السيد قزاز، الإدارة الالكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2016.
 - 15- بشير علي الباز، دور الحكومة الالكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الالكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2015.
 - 16- بدور دخيل سعد احمد الأحمدى ، الحكومة الالكترونية وتحدياتها المعاصرة في الأجهزة الحكومية ، خوازم العلمية، الطبعة الأولى، جدة، 2015.
 - 17- حسن محمد عواضة، المبادئ الأساسية للقانون الإداري، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، لبنان، 1997.
 - 18- حمدي قبيلات، قانون الإدارة العامة الالكترونية، داروائل للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2014.
 - 19 - صدام خميسة ، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى الأردن، 2013.
 - 20- علاء فرج طاهر، الحكومة الالكترونية، دار الراجية، الطبعة الأولى، الأردن، 2010.
 - 21- عبد الرحمن توفيق، الإدارة الالكترونية في الشؤون الإدارية، ددن، القاهرة، 2014.
 - 22- عمر موسى جعفر القريشي، أثر الحكومة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، 2015.
 - 23- محمد أمين بوساحة، المرفق العام في الجزائر، ترجمة رحال بن أعمرو رحال مولاي إدريس، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
- ثالثا: المقالات العلمية:
- 24- هند الزرعوني، الخدمات الالكترونية همزة وصل، مجلة دبي القانونية، تصدر عن النيابة العامة بدبي، 2009.
 - 25- موسى مصطفى شحادة، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير المرافق العامة في فرنسا، مجلة الحقوق، الكويت، المجلد 35 العدد 02، 2011.
 - 26- العربي بوعمامة وحليمة رقاد، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحث الاجتماعية، العدد9، جامعة الوادي، ديسمبر 2014.
 - 27- قوي بوحنية وعبد المجيد رمضان، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد5، العدد1، 2016.
- رابعا: المنتقيات العلمية:
- 28- حسين بن محمد الحسن، الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، مداخلة في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نجو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، 1-4 نوفمبر 2009.
 - 29- مسعود دراوسي وأدم بن مسعود، الحكومة الالكترونية متطلباتها ومعيقاتها، ، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر، جامعة سعد دحلب البليدة، يومي 13 و14 ماي 2013.
 - 30- علي حميدوش ومحمد براج، إستراتيجية الجزائر الالكترونية بين الأهداف المسطر وتحديات الواقع، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر، جامعة سعد دحلب البليدة، يومي 13 و14 ماي 2013.
- خامسا: المواقع الالكترونية
- 31- موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية <http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar>