

آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر (دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد ابراهيم)

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية
تخصص: إدارة وتسيير الجماعات المحلية

تحت إشراف الأستاذ:
الدكتور بن عيسى أحمد

من إعداد الطالب:
* ضالع بن خالد

– لجنة المناقشة

- الدكتورة: عياشي حفيظة رئيساً
– الدكتور: بن عيسى أحمد مشرفاً ومقرراً
– الدكتور: بن زايد أمحمد عضواً مناقشاً
– الدكتورة: حلوي خيرة عضواً مناقشاً

السنة الجامعية:

2018–2017

قائمة المختصرات

د. _____ ← دكتور

أ. _____ ← أستاذ

ق. _____ ← قانون

ج ر. _____ ← الجريدة الرسمية

ص. _____ ← الصفحة

ط. _____ ← الطبعة

شهد العالم في العقود الاخيرة تطورات تقنية متسارعة، اثرت على ميادين الحياة المتعددة و ظهر في عالم الاقتصاد ما يسمى بالاقتصاد الرقمي، حيث اوجد حالة جديدة تماما خصت حياة و تطور المؤسسات كما غيرت في وجه مؤسسات المجتمع المدني و المؤسسات الحكومية، حيث تعتمد الحكومات في جميع انحاء العالم على مدى فعالية التطورات التي تحدث في حقل تقنية المعلومات و الاتصالات لتطوير الاليات المتبعة في تقديم الخدمات و سعيها منها لإرضاء المواطنين نحو الاداء الحكومي بالإضافة الى اكتساب ميزة تنافسية عالية مقارنة بالدول الاخرى خاصة ما يتعلق بجذب الاستثمار.

و هذا ما دفع بالهيئات الحكومية الى تبني الاستراتيجيات و المداخل الحديثة التي تساعد على الاستفادة القصوى من معطيات ثورة تكنولوجيا الاعلام لتقديم خدمات أكثر جودة و ارساء مبادئ الحكم الراشد و العمل بكل شفافية و ربط المواطنين و المؤسسات الحكومية ضمن نسق الكتروني، حيث نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الانترنت، بروز تأثيرات عديدة على طبيعة عمل النظم الإدارية، والتي طالت الخدمات العمومية وجعلتها قائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنيت وشبكات الأعمال، وبالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة، والتفاعل الآني، واختراق الحدود.

فالإدارة الالكترونية تعد من ثمار التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصال وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، لتقديم الخدمات العمومية للمواطنين بطريقة الكترونية، بهدف حل العديد من المشاكل، ودعم التواصل بين الادارة الحكومية وفروعها من جهة، وبينها وبين المواطنين من جهة أخرى، حيث تعد وسيلة لتحسين الاداء الحكومي ليصبح فعالا وذو كفاءة عالية، كما انها تتيح لأعداد كبيرة من المواطنين الحصول على المعلومات من مصادرها مما يجعل الحكومة أكثر مصداقية. فالإدارة الالكترونية تعد نمطا

المقدمة

جديدا ومتطورا من الادارة يتم من خلاله رفع مستوى الاداء والكفاءة الادارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين.

والجزائر على غرار باقي الدول فقد توجهت نحو الدخول في عصر المعلومات، ومواكبة التطورات الحاصلة وهذا لترقية وظائف المؤسسات الحكومية، ومنظمات الخدمة العامة، والتي تبنت احداث سلسلة من التغيرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن انشطتها الخدمية بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الادارة الالكترونية، وهو ما ظهر في التعديلات التي عرفتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية، لتلبية حاجات المواطنين،

ويمثل توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا يعبر عن تغير رئيسي في ثقافة وممارسة الاعمال الحكومية من تأمين ادارة اكثر كفاءة لمواردها و بالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها وخططها بكفاءة مرتفعة، وانطلاقا من سنة 2008 شرعت الجزائر في مشروع "الجزائر الالكترونية 2013"، وهذا بوضع مختلف النصوص التشريعية واعداد القواعد الاساسية التي تضمن ذلك، لتهيئة مختلف القطاعات لمثل هذا التطور، حيث تعد الوثيقة التي صدرت في ديسمبر 2008 اول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج ادارة الكترونية متكاملة في الجزائر، حيث يهدف الى بناء مجتمع المعلومات وتحريك الاقتصاد وجعله رقمي اضافة الى تقليص البيروقراطية والوصول الى سرعة اتخاذ القرار، وهو ما انعكس بشكل جزئي في الخدمات الالكترونية والتي تقدمها وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

أهمية البحث:

تأتي أهمية لبحث أنه يقوم بدراسة مستفيضة عن :

- مفهوم الخدمة العمومية في الجماعات المحلية.
- دراسة آليات تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية وأساليب تطبيقها والتحديات التي تواجهها.

فهذا البحث يقدم نتائج لمدى نجاح آليات تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية

أهداف البحث:

- 1- الوقوف على مفهوم الخدمة العمومية.
- 2- معرفة الخدمات العمومية وآليات تحسينها.
- 3- دراسة الخدمة العمومية والصعوبات التي تواجهها
- 4- معرفة مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

حدود البحث:

تتناول الدراسة ماهية الخدمة العمومية وأنواعها وآليات تحسينها، وواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية.

منهج البحث:

اتبع الباحث في بحثه المنهج التحليلي كأحد مناهج البحث العلمي، وكما أتبع أيضاً الباحث المنهجين الوصفي والتجريبي كمناهج فرعية مساعدة.

الإطار العام للبحث:

تناول الباحث في بحثه فصلين:

الفصل الأول: المحددات المفاهيمية للخدمة العمومية للجماعات المحلية

والفصل الثاني: تقنيات الجماعات المحلية في عصرنة وتحسين الخدمة العمومية،

ثم الخاتمة والنتائج والتوصيات.

الإشكالية:

ماهية الخدمة العمومية وآليات تحسينها ومدى تطبيقها في الجماعات المحلية في الجزائر؟.

المبحث الأول: الجماعات المحلية كإطار للمركزية الإدارية

إن زيادة الأعباء على المركزية الإدارية وإتساع حجم المسؤوليات على عاتقها، جعل من الهيئات المحلية الشريك والمساعد الأساسي لها، وذلك من خلال تمثيل المركزية الإدارية في الأقاليم المحلية وإدارة الشؤون العمومية المحلية¹، وبالإضافة فإن الدولية الحديثة قد اتسعت وظائفها، وأصبحت تتدخل في ميادين كثيرة تحقيقاً للأهداف الاجتماعية، ومن هنا ظهرت فكرة الهيئات المحلية.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للجماعات المحلية

كانت مهمة الدولة فيما سبق تتمثل في الأمن والعدالة والدفاع، لكن تطورت مهمتها إلى اعتناءها بمسائل اجتماعية واقتصادية وثقافية، وغيرها، هذا التنوع في النشاط والتعدد في المهام فرض عليها إنشاء هياكل لمساعدتها تعرف بالجماعات المحلية².

1- مفهوم الجماعات المحلية:

لقد عرفت الجماعات المحلية عدة تعاريف، منها أن الجماعات المحلية هي مجموعة أجهزة تنفيذية وفنية على المستوى المحلي، تتولى إدارة الشؤون والخدمات العامة ذات الطابع المحلي³، قد تكون منتخبة أو معينة وتباشر اختصاصها عن طريق النقل أو التفويض، فهي

¹ - زرقاوي رتيبة، إصلاح وتطور منظومة الجماعات المحلية في الجزائر وأثره في التنمية وواقع وآفاق من 1990 إلى 2015، (مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خميس مليانة، 2015)، ص41.

² - بسمي عولمي، تشخيص نظام الإدارة المحلية والمالية المحلية في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، عدد4، ص258.

³ - زرقاوي، مرجع سابق، ص42.

تعني توزيع الوظيفة الإدارية في الدولة بين أجهزتها المركزية في العاصمة، وهيئات محلية مستقلة عنه، ومن ثم فهي أسلوب من أساليب تنظيم الدولة من شأنه أن يحقق اللامركزية الإدارية¹.

كما عرفها علماء الإدارة بأنها أسلوب إداري يتم بمقتضاه تقسيم إقليم الدولة إلى وحدات ذات مفهوم محلي، يشرف على إدارة كل وحدة هيئة محلية تمثل الإدارة العامة على أن تستقل هذه الهيئات بموارد مالية ذاتية وترتبط بالحكومة بعلاقات يحددها القانون².

إن تعبير الجماعات المحلية تعبير اصطلاحى، يراد به الهيئات الإقليمية المعترف بها قانوناً والمخول لها إدارة وتسيير المرافق المحلية في ظل توزيع السلطة، وفي ظل اللامركزية، أي في ظل الأساليب الإدارية الحديثة التي تهدف لتوزيع الوظائف الإدارية بين السلطات المركزية في الدولة وبين الهيئات الإدارية المنتخبة على أساس إقليمي لتباشر ما يعهد إليها تحت رقابة سلطة الدولة³.

كما يمكن تعريفها بأنها المناطق المحددة التي تمارس نشاطها المحلي بواسطة هيئات منتخبة من سكانها المحليين تحت رقابة أو إشراف الحكومة المركزية، وتعرف الجماعات المحلية بهذا المصطلح على أنها وحدات جغرافية مقسمة من إقليم الدولة، وهي عبارة عن هيئات مستقلة في الولايات والمدن والقرى، وتتولى شؤون هذه الوحدات بالطرق المناسبة لها وتمتع

¹ -عثمان عزيزي، دور الجماعات والمجتمعات المحلية في التسيير والتنمية بولاية خنشلة، (مذكرة ماجستير في التهيئة العمرانية، كلية علوم الأرض والتهيئة العمرانية، جامعة قسنطينة، 2008)، ص 25.

² -صالح ساكري، المعوقات التنظيمية وأثرها على الجماعات المحلية، (مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإسلامية، جامعة الباتنة، 2008)، ص 169.

³ -زرقاوي، مرجع سابق، ص 43.

بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي¹، فالجماعات الإقليمية من الأساليب الإدارية لتسيير الأقاليم المحلية.

وإضافة لما سبق، فقد عرفها أحد المفكرين الإنجليز بأنها ذلك الجزء من الحكومة الأم أو الدولة، الذي يختص أساساً بالمسائل التي تهم سكان منطقة معينة أو مكان معين، إلى جانب المسائل التي يراها البرلمان ملائمة لإدارتها بواسطة سلطات محلية منتخبة تعمل عمل الحكومة المركزية².

أما في الجزائر فيطلق عليها اسم البلديات والولايات، وتضم مجموعة سكانية معينة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتحدث بموجب قانون، وعبارة الجماعات المحلية ظهرت لأول مرة في الجزائر بمقتضى المادة 54 من قانون 1947/09/20م، والتي تنص على أن: " الجماعات المحلية في الجزائر في البلديات والولايات"³.

المطلب الثاني : الخدمة العمومية ومقومات الإصلاح الإداري للجماعات المحلية

الفرع الأول: مفهوم الخدمة العمومية " التعريف ، الأنواع"

إن مصطلح الخدمة العمومية يوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين، على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف

¹-يوسفي، مرجع سابق،ص23.

² - Les Ressources Fiscales des Collectives, Hammdaoui Smail, Locales
Memoier Fin Detudes LEDF, 1986, P02

³-يوسفي، مرجع سابق،ص23.

الجهات الإدارية¹، حيث قُدمت العديد من التعريفات للخدمة العمومية وبذلك باختلاف وجهات نظر الباحثين والكتّاب.

وقد عرفت الخدمة العمومية بأنها: " جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها²."

ويعرفها الفقيه **Jean Ludovic Silicani** بأنها: " مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة وفي ظروف مماثلة³."

كما عرفها خبراء الإدارة العامة على أنها: " الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة ف شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين⁴"

¹ -عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009، ص40.

² - نور الدين شنوفي، دروس في المناجنت العمومي، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر، ص02.

³ - Jean Ludovic Silicani, La situation du service public et de la foncation publique en France, France, san date, P01.

⁴ - العربي بوعمامة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد09، جامعة الوادي، ديسمبر 2014م، ص 40.

ومن خلال التعاريف السابقة فإن العناصر المشتركة لمفهوم الخدمة العمومية تتلخص في عنصرين أساسيين:

- الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة.

- الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

- أنواع الخدمات العمومية:

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة ويمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية¹:

أولاً: من حيث طبيعة نشاط الخدمة:

1- الخدمات الإدارية: هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية

الإدارية سواء على المستوى المحلي أو المستوى المركزي مثل خدمات مرفق الحالة المدنية.

2- الخدمات الصناعية والتجارية: تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية

الصناعية والتجارية، مثلاً: خدمة مؤسسة المياه والغاز الكهربائي.

3- الخدمات الاجتماعية والثقافية: تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية

ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل: خدمة التمدرس الإلزامي والخدمات الصحية.

ثانياً: من حيث طبيعة الخدمة المقدمة:

1- خدمات فردية: تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة،

حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها.

¹ - نور الدين شنوفي، المرجع السابق، ص 03.

2- خدمات جماعية: هي الخدمات التي يحصل عليها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم بطلب توفيرها مثل: الإنارة العمومية.

الفرع الثاني: معايير الخدمة العمومية

اتفق معظم الباحثين في ميدان الإدارة العمومية على مجموعة معايير تميز الخدمة العمومية، وهي في الحقيقة مستمدة من المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرافق العامة، والتي تتلخص في المعايير الآتية:

1- معيار المساواة:

ويعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي.... إلخ، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة، ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العالمية وإعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية¹. ومع ذلك فإن مبدأ المساواة ليس مطلقاً إذ يشترط تماثل المراكز من حيث تشابه وتعادل أوضاعهم².

فمثلاً القاعدة الدستورية تنص على: تساوي جميع المواطنين في تقلد المهام والوظائف في الدولة دون أي شروط أخرى غير التي يحددها القانون³، فهذا النص الدستوري يؤكد على مبدأ المساواة في الالتحاق بالوظيفة العامة لجميع المواطنين، لكن يتقصر على الذين تتوفر فيهم الشروط المنصوص عليها قانوناً.

¹ - مريزق عدمان، مرجع سابق، ص 18.

² - محمد الصغير بعلي، القانون الإداري، دار العلوم للنشر، عنابة، الجزائر، ط 2004، ص 208.

³ - دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 والمعدل والمتمم في سنة 2016، المادة رقم 51.

2- معيار التطور أو التكيف:

هذا المعيار يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثل الانتقال من الاعتماد على الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية، لمجارات التطورات التكنولوجية وسرعة انتقال المعلومات والمعطيات.

3- معيار المجانية النسبية:

امتداداً لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة اختلاف وضعياتهم المادية، يتم اعتماد سلم يبين هذا الاختلاف في أعلاه تدرج الخدمات العمومية التي يكون الوصول لها مجانياً كالصحة والأمن، ثم ترتيب تنازلي حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التغيرات وتدرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقتضي معيار المساواة في التعامل، بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات ذات الصفة التجارية والصناعية¹.

4- معيار الشمولية:

انطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولاً لكل مواطن لأنها تعتبر ضرورية ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم². ونرى أن هذا المعيار يقترب من معيار المساواة إلا أنه يمكن أن يجد مرجعيته في مبدأ " عدم التخصيص "

¹ - مريزق عدمان، مرجع سابق، ص19.

² - مريزق عدمان، نفس المرجع، ص19.

أي لا يمكن تخصيص خدمة معينة لفئة معينة من المواطنين إلا وفق شروط محددة قانونياً، أي أن كل من توافرت فيه الشروط يستفيد من الخدمة دون تحديد مسبق لشخص بعينه أو فئة بعينها.

5- معيار الفعالية:

الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في النقل أو الغاز أو الكهرباء ... إلخ، في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى. وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية¹.

6- معيار التضامن:

الخدمة العمومية ما هي إلا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانياً، بالمساهمة بتقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحة، ومحاربة الفقر والحرمان، لذا فإن الخدمة العمومية تصنف مهامها لثلاث مهام وفق معيار التضامن الاجتماعي وهي كالتالي:

أ- مهام تهدف لجعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش.

ب- مهام تهدف للمحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة.

¹- مريزق عدمان، نفس المرجع، ص 19.

ج- مهام تهدف للمساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة.

المبحث الثاني: عصرنة الخدمة العمومية

المطلب الأول: مؤشرات الحكم الراشد وعلاقته الخدمة العمومية

الفرع الأول: مؤشرات الحكم الراشد

تهتم المؤسسات الدولية اهتماماً كبيراً بموضوع الحكم الراشد، وتضع مؤشرات مختلفة لقياس درجة صلاحية الحكم في كل أنحاء العالم، ويتم الاعلان سنوياً عن صدور التقارير عن المؤسسات الدولية للمقارنة بين الدول أو لترتيبها وفقاً للمؤشرات التي تعتمدها في هذا الصدد ومن هذه المؤشرات:

1- مؤشر الحوكمة العالمي:

ويصدر عن البنك الدولي، ويعد أكثر المؤشرات شمولاً ودقة في جودة الحكم حسب رأي أغلب الخبراء، وتتكون المؤشرات العاملة للحكومة من ست مؤشرات هي: السيطرة على الفساد، فعالية الحكومة، الاستقرار السياسي، جودة التشريعات وتطبيقها، سيادة القانون، المشاركة والمساءلة.

2- مؤشر الحرية السياسية:

ويصدر عن بيت الحرية وهي منظمة غير حكومية مقرها الولايات المتحدة الأمريكية تدعم وتجري البحوث حول الديمقراطية والحرية السياسية وحقوق الإنسان، وقد تأسست هذه المنظمة في العام 1941م.

تعتمد على أربعة معايير لتقييم الدول، هذه المعايير هي: المساءلة وصوت الشعب، الحريات المدنية، سيادة القانون، محاربة الفساد والشفافية¹.

3- مؤشر مدركات الفساد:

ويصدر عن مؤسسة الشفافية الدولية، وتعرف هذه المنظمة الفساد على أنه: "كل عمل يتضمن سوء استخدام المنصب العام لتحقيق مصلحة ذاتية للنفس أو للجماعة".

أما مؤشرات قياس الفساد حسب مؤسسة الشفافية الدولية فتتمثل في الآتي:

أ- قياس الفساد عن طريق إدراك الناس له.

ب- قياس الفساد عن طريق خبرة الناس في التعامل مع ظاهرة الفساد المطلوب قياسها.

ج- أرقام عدد المحكومين والمحالين بتهم وقضايا الفساد.

4- مؤشر حرية الصحافة:

تقرير تصدره منظمة " مراسلون بلا حدود " ويقوم بتصنيف الدول بناءً على تقييم المنظمة للحريات الصحفية فيها. ويستند هذا التقرير على استبيان يرسل لمنظمات شريكة لمنظمة مراسلون بلا حدود، بالإضافة إلى مراسلين معتمدين لديها وباحثين ومحامين ونشطاء حقوق الإنسان حول العالم.

¹ - منير الحمش، تصحيح مسار التنمية في عالم متغير، الأهالي للطباعة والنشر، دمشق، 2004، ص 24.

يطرح هذا الاستبيان أسئلة عن الهجمات التي يتعرض لها الصحفيين والإعلام، بالإضافة للضغوط الغير مباشرة على حرية الصحافة، ويتعرض التقرير للنقد على أساس أسلوب جمع البيانات حيث يعتمد على الملاحظة الفردية¹.

الفرع الثاني: أثر مؤشرات الحكم الراشد على الخدمة العمومية

يشكل الحكم الراشد منظومة متكاملة كفيلا بتحقيق التحسين المرجو في نوعية الخدمات العمومية المختلفة، إذ أن ضمان هذه الأخيرة يقتضي القيام بسلسلة من التغييرات الكبيرة في الفكر الإداري نحو التنمية والتطوير²، أمام تعدد آليات ومؤشرات ومقاييس الحكم الراشد ما يترك المجال واسعاً لمحاولة إسقاطها على عنصر تحسين أو عصنة الخدمة العمومية. حيث يمكن اعتبار الشفافية والمسائلة والمشاركة³ إلى جانب الكفاءة والفعالية، أهم مداخل تحقيق ذلك:

أ- الشفافية:

يجب على المرفق العام أن يسير بكل شفافية حتى يقدم للمواطنين جميع حقوقهم في المعلومة وفي تقييم القرارات وسلوكيات الموظفين العموميين⁴، وفي هذا الإطار يتعين على المؤسسات العمومية لإضفاء الشفافية على كيفية تسيير الشؤون العمومية أن تلتزم أساساً⁵ بـ:

¹ - منير الحمش، المرجع نفسه، ص 25.
² - عبد الكريم عاشور، مرجع سابق، ص 60.
³ - إسماعيل شريف، أساسيات التسليير العمومي، دار قرطبة للنشر، باب الزوار، الجزائر، 1 ط، 2015. ص 200.
⁴ - إسماعيل شريف، المرجع نفسه، ص 200.
⁵ - ج ج د ش، ر . الجمهورية، القانون 06-01 المؤرخ في 20-02-2006، المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته ج ر رقم 14، ص 4.

- اعتماد إجراءات وقواعد تمكن الجمهور من الحصول على المعلومات التي تتعلق بتنظيمها وسيرها وكيفية اتخاذ القرارات فيها.
- تبسيط الإجراءات الإدارية.
- نشر معلومات تحسيسية عن مخاطر الفساد في الإدارة العمومية
- الرد على العرائض والشكاوى المقدمة من المواطنين.
- تسبب قراراتها عندما تصدر في غير صالح المواطن، وتبيين طرائق الطعن المعمول بها ويكون ذلك من خلال وضع أنظمة وإجراءات فعالة للاتصال بغرض ضمان إعلام الجمهور بالخدمات المقدمة وتحسين وصول المرتفقين للمعلومة وجمع آرائهم واقتراحاتهم والرد على شكاويهم.
- ويلاحظ أن تطبيق عنصر الشفافية الإدارية يركز على نشاط الإدارة، ولا غرابة في ذلك إذ أن الإدارة هي المنفذ للسياسة العامة للحكومة ونجاحها هو نجاح للنشاط الحكومي. ويعتبر توفر الشفافية الإدارية من أهم التدابير الرامية للوقاية من الفساد الإداري الذي يعيق تقديم خدمات عمومية ذات نوعية جيدة.

ب- المساءلة:

تمكن هذه الآلية من تفادي الوقوع في الفساد والرشوة والمحسوبية لجانب قطع الطريق أمام الاستئثار بالمال العام، وحماية المصالح العامة، ويتحقق ذلك من خلال القيام بجلسات الاستماع للمسؤولين، وإنشاء لجان للفحص والتفتيش وتقوية أجهزة الصحافة، ووسائل

الإعلام¹، وإلى جانب الوقاية من الفساد تعمل على ضمان سير الإدارة في الطريق الصحيح من خلال وضع نظام للرقابة² يعتمد على:

– الرقابة الإدارية: والتي تركز على رقابة مشروعية نشاط الإدارة طبقاً للنصوص التشريعية والتنظيمية.

– الرقابة المالية: تتم على نفقات الإدارة وتكون من اختصاص المحاسب العمومي وكذا من مهام هيئات مختلفة كمجلس المحاسبة والبرلمان ... إلخ.

– التقييم: ويتمثل في التقييم الدوري للموظفين وتقييم الإنجازات التي تم تحقيقها ومدى تحقيق الأهداف المسطرة من أجل إصلاح الخلل إن وجد.

– المشاركة: أسلوب يتيح للمواطنين والأفراد تقديم إسهاماتهم ضمن جمعيات منظمة لتقديم الآراء والاقتراحات التي تمكن من اتخاذ قرارات سليمة من خلال تعزيز مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية أو ما يعرف الديمقراطية التشاركية التي تبني على تكريس مبدأ المواطنة في خدمة الأمة عبر وضع إجراءات شفافة وقنوات دائمة للحوار والتشاور حول تنفيذ القرارات والمشاريع الموجهة لتلبية طلب المواطنين.

الكفاءة والفعالية: إن مساهمة آليات الحكم الراشد في تحسين وعصرنة الخدمة العمومية يتطلب أن تتصف الإدارة أو المرافق العمومية بالكفاءة والفعالية، من خلال تجنيد كل إمكانيات الإدارة من هياكل ومعدات وتقنيات تكنولوجية وموارد بشرية بشكل يضمن سرعة الاستجابة للخدمات التي يطلبها المرتفقون³، وتكون الكفاءة والفعالية من خلال تقليل

¹ – إسماعيل شريف، مرجع سابق، ص 200.

² – عبد العزيز جراد، ملتقى الحكم الراشد في الإدارة العمومية، المدرسة الوطنية للإدارة، الجزائر، 2006، ص 20.

³ – عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 63.

تكاليف الخدمات وآجال الحصول عليها وتحقيق جودتها، ومن أجل الوصول لهذا الهدف يجب تبسيط قدر المتساع الإجراءات الإدارية، وتحرير الإدارات والمنظمات والمواطنين من الأعباء الإدارية الثقيلة¹.

المطلب الثاني: الخدمة العمومية وأثرها على أداء الإدارة المحلية

الفرع الأول: علاقة المواطن بالإدارة المحلية

هي علاقة سياسية قانونية واجتماعية وإدارية مركبة، يصبح بموجبها الفرد يتمتع بمركز قانوني وسياسي واجتماعي أمام الدولة والإدارة المحلية، متمتعاً بحقوق وحرية في مواجهة الإدارة ومتحملاً لواجبات وإلتزامات².

فالعلاقة بين الإدارة والمواطن هي علاقة متبادلة تتضمن إلتزامات الإدارة العامة تجاه المواطن وواجبات المواطن وحقوقه اتجاه الدولة.

هذا ما توجهه القوانين من الناحية النظرية على خلاف ذلك من الناحية العملية عرفت العلاقة ما بين المواطن والإدارة إشكالات ونزاعات جعلت العلاقة إشكالية قائمة في الطرفين ولعل أهم الاختلالات ما سنبرزه في الآتي:

- الاختلالات المرتبطة بالعلاقات بين المرافق العامة:

وهي تمثل الاختلالات الموجود على المستوى الداخلي للإدارة والتي تتطلب تغيير داخل الإدارة والعلاقة بين التقسيمات الإدارية والمسؤولين الإداريين.

ومن أهم هذه الاختلالات التضخم الكبير في الهياكل الإدارية وكثرة مستوياتها والتي تؤدي إلى بطئ في اتخاذ القرارات، فظاهرة التضخم الإداري وتعدد مستويات بناء التنظيم يلاحظ من خلال ترايد الوزارات والمصالح الحكومية والمؤسسات العمومية. فكثرة المستويات

¹-مريزق عدمان، مرجع سابق، ص 82.

²-عمار عوابدي، النظرية العامة للمنازعات الإدارية، ج1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص06.

والهياكل يجعل المواطن يتعد عن الإدارة، فهو لا يعرف في أغلب الأحيان أين يجب أن يتجه بهدف الحصول على خدمة معينة¹.

وكما تشكل المركزية الشديدة اختلالاً متمثل في تركيز السلطة في مستوى تنظيمي معين، مما يعني أن كل قرار يتخذ يجب أن يمر على رأس الهرم الإداري مما يستغرق وقتاً خيالياً لصدور القرار والحصول على الوثيقة².

- الاختلالات المتعلقة بالمعاملات مع المواطن:

فالمواطن من خلال تعامله مع الإدارة وأمام ضعف الأداء لهذه الأخيرة فإنه عادةً لا يتم إنجاز العمل في اليوم المحدد أو تأجيله لأجل غير مسمى أو يجد ملفه مفقود، فالبطء في الرد على الطلبات ومعالجة قضايا المواطنين يؤدي لتذمر المواطنين وإحساسهم بتعالي الإدارة عليهم.

¹ - دينا محمد حسن وفاء، المواطنة الفعالة كمدخل لتحسين الأداء في الجهاز الحكومي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2015، ص63.

² - آمال نوبصر، العلاقة بين الإدارة والمواطن في الجزائر واقع وآفاق، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية، 2009، ص73.

الفرع الثاني: إصلاح الخدمة العمومية

- مفهوم الإصلاح الإداري للمرافق العمومية:

إن الجزائر كباقي الدول قامت بالعديد من الإصلاحات على مستوى مرافقها العمومية ذلك اعتقاداً منها أنه يساهم في تحسين جودة خدماتها والتخلص من مختلف النقائص التي تحول دون ذلك، خاصة بعد التحول الذي عرفته الجزائر بعد دستور 1989م، والذي كرس نظاماً جديداً أكثر انفتاحاً، مما يسمح بتماشي هذه المرافق مع متطلبات الفعالية والنجاعة، لكن الخدمة التي تقدمها هذه المرافق العمومية لا ترقى إلى طموحات المواطنين لذلك وجب الإصلاح الشامل والذي وجب الإصلاح الشامل والذي يسمح بالسيطرة على نوعية الخدمة¹.

أولاً: تعريف الإصلاح الإداري.

يختلف مفهوم الإصلاح الإداري عن بقية المفاهيم والمداخل الأخرى بأنه الأسلوب الأكثر رزانة من غيره من الأساليب في سبيل تحقيق تغيير تنظيم جهاز الدولة².

فالإصلاح الإداري كحركية ورؤية جديدة يعيد النظر في الأشكال القائمة للجهاز الإداري للدولة ويفرض صيغاً جديدة لهذه الأجهزة، حيث يستهدف أساساً تنظيم هذه

¹-ضريفي نادية، تسير المرفق العام والتحويلات الجديدة، أطروحة لنيل درجة الدكتوراة تخصص قانون عام فرع الدولة والمؤسسات العمومية، جامعة الجزائر، كلية الحقوق، 2013 ص 69.

²-نفس المرجع، ص 69-70.

الأخيرة بشكل يحقق أهداف السياسة العامة للدولة بكفاءة وفعالية ، من خلال التغيير الشامل في القيم السائدة في التنظيم¹.

وهناك تعريفان للإصلاح الإداري:

1. التعريف الذاتي : ينظر للإصلاح الإداري كنشاط تلقائي تقوم به الإدارة بذاتها بقصد التقويم والزيادة في الكفاءة والفعالية ، وهو ما يستدعي منها جهدا في التشخيص والتقويم الذاتي ثم اقتراح الآليات الجديدة التي من شأنها الإصلاح ، وبهذه المقاربة يفيد الإصلاح التطوير الذاتي المستمر لقدرات الإدارة على التكيف والتطور .

2. التعريف الفوقي:

وهو الإصلاح الذي يتم فرضه كحتمية من الأعلى عند ظهور اختلالات عديدة في كافة جوانب المنظومة الإدارية وهو الشيء الذي تعجز عن التعامل معه وعليه فالإصلاح الإداري هو عملية خارجية عن المرفق ومن ، كل جزئية أو وحدة من النظام هنا تظهر أهمية ووزن الإرادة السياسية في عملية الإصلاح الإداري .

ويمكن تعريف الإصلاح الإداري بأن " كل العمليات الهادفة إلى إعداد أجهزة الإدارة في الدولة بما في ذلك الأفراد والمعدات والوسائل إعدادا علميا يجعل تحقيق الدور الاستراتيجي للجهاز أمار ليس ممكنا فحسب ولكن أمراً اقتصاديا كذلك"² .

ومن الصعب إعطاء تعريف جامع مانع للإصلاح الإداري لكن يمكننا تقديم هذا التعريف الذي يجمع أهم عناصره : "هو مجموعة النشاطات والجهود التي تمتزج وتتفاعل في

¹ -الدكتور حمد الصيرفي، الفساد بين الإصلاح والتطوير الإداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 2009، ص64.

² - الدكتور محمد الصيرفي، المرجع السابق، ص64.

إطار رؤية شاملة والتي تهدف بالتزام من الطبقة السياسية إلى إعادة النظر في منظومة القيم السائدة داخل الجهاز الإداري للدولة بما يحقق فعاليته "

ومن خلال التعاريف السابقة نجد أن عملية الإصلاح الإداري ترتبط بخاصيتين أساسيتين هما:

- أن الإصلاح الإداري عملية شاملة وليست جزئية، وإذا كان هناك إصلاح جزئي يكون في الإطار الشامل للإصلاح الإداري.

أن الإصلاح الإداري عملية مستمرة مع استمرار العمليات الإدارية من تخطيط وتوجيه حيث تكشف هذه العملية الكثير من المشاكل قبل تراكمها أو بما لا يعوق عملية ، ورقابة الإصلاح .

ثانيا : دوافع ومتطلبات الإصلاح الإداري للمرافق العامة

هناك دوافع تبرر اللجوء للإصلاح ، ولعل أهمها تلك الإختلالات التي تشوب المرافق العامة ، والسياق العام للتحويلات الجديدة التي تعرفها الجزائر .

فعملية الإصلاح كظاهرة لها دوافع تبرر الحاجة إليها وتبرر مشروعيتها ولعل أهمها¹:

- البحث عن نموذج جديد للمرافق العامة ناجعة وبأقل تكلفة وقادرة على التسيير الفعال لمختلف قطاعات المرفق العام .

- إعادة صياغة هيكل المرافق العامة وفقا لحاجيات المجتمع وتنوع الطلب الاجتماعي المتزايد .

¹-ضريفي نادية، مرجع سابق،ص72.

- السبب الثالث يتعلق بنمو المجتمعات المدنية والانتشار الواسع لثقافة حقوق الإنسان وهو ما أفضى إلى اتساع مجال نشاط الحركة الجموعية كفضاء جديد للتعبير والممارسة الديمقراطية.

- السبب الرابع هو ضرورة تكييف الدولة والمرافق العامة مع السياق المحلي والدولي الجديد فهذه الضرورة تكرسها العولمة كحركة جديدة مست بدور الدولة في قيادة التنمية الاجتماعية والاقتصادية .

و من أهم متطلبات الإصلاح الإداري للمرافق العامة هي البحث عن¹:

1. متطلبات الفعالية : وذلك لما تتميز به المرافق العمومية من وجود فعالية سلبية تتلخص في كون المرفق العام مجرد وسيلة في يد الحكومة في حين أن الرهان الجديد يتمثل في الانتقال إلى فعالية إيجابية قائمة على مقارنة نوعية للخدمة العمومية .

2. متطلبات الديمقراطية : وهذا نظراً لنمو الوعي الاجتماعي والسياسي والمطالبة بالمشاركة في التسيير العمومي ، دفعت المرافق العمومية لصياغة قيم جديدة تحكم المرفق على غرار الفعالية، المساواة، والشفافية والمسؤولية .

3. متطلبات القدرة على التنافس : فقد اعتبر ولمدة طويلة أن المرافق العمومية غير معنية بقواعد الإنتاجية والمنافسة لكن المتفق عليه اليوم في ظل الإطار الجديد لوضع السوق الداخلية والخارجية هو أن المنافسة الاقتصادية مرتبطة بالمنافسة .

¹ - ضريفي نادية، المرجع السابق، ص73.

ثالثاً: مضمون إصلاح المرافق العامة

يرجع البعض أن اختلالات الإدارة الجزائرية والمرافق العامة بصفة عامة في جانبها الأول لعجز الهياكل والمهام والتسيير ، ولعجز في سياسة الموارد البشرية في الجانب الثاني. ولهذا فقد ركز الإصلاح الإداري للمرافق العامة على العناصر التالية¹:

1. يجب إعادة تكييف مهام المرافق العامة : وهي إعادة النظر في توزيع المهام بين الإدارة المركزية والإدارة الإقليمية .

2. فيما يخص الهياكل : يجب أن يركز الإصلاح على ما يلي :

- توزيع دقيق للمهام وتحديد الصلاحيات والذي يتم على ضوءه تحديد الهياكل بحيث توضع الهياكل تبعا للمهام وليس العكس .

- إعادة صياغة مفهوم اللامركزية وتدعيمه بالاستقلال المالي، لأن إعادة هيكلة الإدارة غير كافية لتحقيق تسيير فعال لهذه المرافق العمومية بل يجب إعادة طرق التسيير الجديدة وتحديث وسائل الإدارة ومناهج عملها عن طريق إنشاء شبكة معلوماتية داخلية وخارجية لتسهيل نشر المعلومات وترقية سبل الاتصال والحوار وغرس ثقافة الإعلام وفتح المجال أمام المرتفقين للمشاركة في تسيير شؤونهم لتكريس الشفافية على مستوى كل أعمال المرفق التي تتطلب بدورها مراجعة طرق معالجة الملفات والإجراءات الإدارية والالتزام بالمشروعية من أجل تحسين الخدمة العمومية .

¹ - ، تسيير المرفق العام والتحولات الجديدة، ص73.

3. إعادة النظر في الترسنة القانونية؛ بحيث يجب تعديل مختلف القوانين والتقليص من عددها وجعلها أكثر استقراراً وأكثر قابلية للتطبيق خاصة فيما يتعلق بمسألة احترام الآجال والمواعيد ، وهذا ما يجعل التشريعات تحدد الأحكام الجديدة وكيفية احترامها.

4. تفعيل دور أعوان المرافق العمومية في عملية الإصلاح : يعتبر الموظف الأداة الأهم لإنجاح أي عملية إصلاح والذي يجب أن يكون في مستوى أداء تلك المهام والتسيير الجديد، وذلك من خلال توفره على الكفاءات والخبرات اللازمة التي تسمح له بقيادة أي عملية إصلاحية من جهة ، وتوفير الجو الملائم لعمله من خلال تحفيزه بمختلف الوسائل المتاحة من جهة ثانية¹.

أ- البحث عن الموظف الفعال: بالرجوع للمهام الجديدة الموكلة للمرفق العام في إطار التحولات الجديدة والانفتاح يجب توفر الموظف على مؤهلات نوعية تتعلق أساساً بمضمون التكوين، مستوى الخبرة والتحكم المهنيين، وكذا السمات الشخصية للموظف لذلك إن تفعيل دور الموظف أصبح ضرورة لا تأتي إلا من خلال²:

- انتهاج إستراتيجية تكوين للموارد البشرية ويجب أن تتماشى هذه الأخيرة مع الدور الجديد للمرافق العامة والرهانات المفروضة عليها ، وما هو منتظر من الموظف حتى تسمح للموظف بأداء مهامه بكل فعالية .

- تحديد دقيق للكفاءات المطلوبة ، لأن المعارف النظرية المكتسبة لا تكفي وحدها، ذلك أن المرافق تحتاج إلى موظفين ذوي كفاءات نوعية عملية ويمكن تكييفها واستغلالها في

¹ - ضريفي نادية، المرجع السابق، ص74.

² - ضريفي نادية، المرجع السابق، ص75.

مختلف الأوضاع والحالات بحيث تجمع هذه الكفاءات بين المعارف النظرية ، المهارة، وكذا حسن السلوك .

ب- ضرورة تفعيل دور الموظف بتوفير ظروف عمل ملائمة: إذ يجب على المرافق العامة أو الدولة بصفة عامة تبني مختلف الآليات التي من شأنها أن تؤدي إلى تحسين تحفيز موظفيها وذلك من خلال إعادة النظر في آليات التحفيز القانونية منها والميدانية.

5. ترقية العملية الاتصالية الداخلية : وذلك من خلال حصول الموظف على كافة المعلومات المتعلقة بوظيفته وبمختلف المستجدات المتعلقة بها .

6. تبني أفكار الحكم الراشد: أعتبر أغلب المتخصصين أن تبني أفكار الحكم الراشد والأخذ بها كأرضية للإصلاحات يساعد على تطوير وعصرنة الإدارة العمومية وتوفير مرفق عام فعال.

فإذا كانت هذه النقاط السابقة من بين العناصر التي يجب أن يشملها الإصلاح ، والتي تفرض ضرورة إعادة النظر في تحديد أو تحديث المرفق العمومي إننا نرى وبالنظر إلى الوضعية التي آل إليها المرفق العمومي ضرورة:

- ضرورة قيام المرفق العمومي بإشباع حاجيات الأفراد القاعدية وجعله تابعا للدولة وقيام هذه الأخيرة بدورها المقوم.

- العمل على فرض رقابة فعالة على سير المرفق العام خاصة فيما يتعلق بالتسيير المالي في مختلف مراحله أو بعبارة أخرى ترشيد مالية المرافق العامة .

- إشراك القطاع الخاص إلى جانب المرفق العام في القيام ببعض الخدمات العمومية ، ولعل أهم مثال على ذلك والذي لقي نجاحا كبيرا يتمثل في خدمة المياه ، خدمة الهاتف أي إنشاء مؤسسات أو شركات مختلطة .
- اعتماد المرفق العام عند إشباع الخدمات العمومية على النوعية "Qualité" الأمر الذي يفتح المجال أمامه للمنافسة .
- التطور الأحسن للموارد البشرية على مستوى المرفق العام باعتبارها المحرك العام والأساسي لنجاح أي نشاط وذلك بالتركيز على عنصر التكوين وتحسين الظروف الاجتماعية لموظفيه .
- إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في إدارة وتسيير المرفق العام وذلك قصد تمكينه من المشاركة في التنمية الشاملة وتحسين الخدمة العمومية بأقل تكلفة وفي آجال معقولة.
- دعم الحوار الاجتماعي للمرفق العام وعدم إقصاء التمثيل العمالي ، أي مشاركة التنظيم النقابي في حسن سير المرفق العام وذلك بضمان استقلالية هذا التنظيم وتمكينه من التفتح على مختلف التطورات.
- توجيه عمل المرفق العام نحو منطلق النتائج،ولكن شرط توفير الإمكانيات وفرض الرقابة، أو بعبارة أخرى بقدر نتائج نشاط المرفق يمكن تقييم مدى فعاليته.
- العمل على ضمان استقلالية سير المرفق العام عن كل إيديولوجية.

خلاصة الفصل:

إن زيادة الأعباء على المركزية الإدارية وإتساع حجم المسؤوليات على عاتقها، جعل من الهيئات المحلية الشريك والمساعد الأساسي لها، وذلك من خلال تمثيل المركزية الإدارية في الأقاليم المحلية وإدارة الشؤون العمومية المحلية، وبالإضافة فإن الدولية الحديثة قد اتسعت وظائفها، وأصبحت تتدخل في ميادين كثيرة تحقيقاً للأهداف الاجتماعية، ومن هنا ظهرت فكرة الهيئات المحلية.

تعتبر الخدمة العمومية عن الحاجات الضرورية التي تقوم الدولة بتوفيرها في إطار ممارسة وظائفها وذلك عن طريق النشاطات التي تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة، وباعتبار أن المرفق العمومي هو الوسيلة الوحيدة لتنفيذ الخدمة العمومية، فإن الواقع الحالي للمرفق، مما ساهم في ظهور العديد من النقائص الإختلالات، العام قد تميز بأزمة في أداء خدماته إضافة إلى أزمة البيروقراطية، وهذا ما أثر بشكل كبير على نوعية الخدمات العمومية، وبالتالي فقد ابتعدت عن الفعالية في تقديم خدماتها. وأمام تدني فقد بادرت الحكومة الجزائرية في، مستوى الخدمة العمومية المقدمة للمواطن تطوير المرافق العامة وتحسين الخدمة العمومية، وذلك عن طريق إحداث العديد من الآليات القانونية، سعت بواسطتها إلى محاولة ترشيد أفضل للخدمة العمومية الموجهة للمنتفعين، وهذا ما، وذلك يجعلها أكثر جودة وذات نوعية باعتبارها مطلب ضروري لا تقوم الإدارة بدونه انعكس في كل محاولاتها المتعلقة بتبسيط الإجراءات الإدارية واختصارها، وتحسين ظروف استقبال وتوجيه المواطنين. ورغم هذه الإصلاحات إلى أن واقع الخدمة العمومية لم يعرف تحسناً بعد، فقد بقيت مجرد محاولات تفتقد إلى إستراتيجية شاملة وواضحة تسيير عليها فهي نتائج جزئية، كما تفتقد للإرادة السياسية للحكومة في مواصلة عملية الإصلاح بشكل مستمر ودائم. غير أن الأشكال الذي يبقى مطروحا هل هذه الإصلاحات كافية لتحسين الخدمة العمومية أم أن هناك

إصلاحات أو آليات أخرى لها تأثير على نوعية الخدمة العمومية وتحسينها؟ هذا ما سنجيب عليه في الفصل الموالي .

المبحث الأول: دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء الإداري للجماعات المحلية

المطلب الأول: مظاهر استعمال التكنولوجيا الحديثة في الجماعات المحلية

في ظل التحولات المتلاحقة لتقنية المعلومات والاتصالات، رسمت الحكومة الجزائرية إستراتيجية لمواكبة حركة التقدم في المجال التكنولوجي، من خلال تبني مخطط عمل متناسق وصارم بهدف تعزيز كفاءات الاقتصاد الوطني والمؤسسات والإدارات العمومية، للارتقاء إلى ، لات العميقة والسريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا الأعلام والاتصال مستوى النحو، والذي "2 مشروع"المواطن الإلكتروني 2013 ولهذا فقد أطلقت وزارة الداخلية في أواخر سنة يعد خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية، التي تعتبر كأحد أهم الاستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمة العمومية وتقريب المواطن أكثر من الإدارة وتبسيط الإجراءات الإدارية، وذلك من خلال رد الاعتبار للمرافق العمومية عبر تحديثها والاستمرار في مكافحة البيروقراطية الإدارية.

الفرع الأول: برامج الإعلام الأولي التطبيقية

تشكل البرامج التطبيقية للإعلام الأولي أداة فعالة في تسريع وتيرة العمل خاصة ما تعلق بتسريع الإجراءات و جمع المعلومات و البيانات و الإحصاءات و غيرها من العمليات الإدارية المعقدة التي تستغرق وقتا مطولا لإكمالها، و غالبا ما يتم تعميم البرامج التطبيقية على المرافق العمومية و المصالح لإنجاز الأعمال في اقل وقت و بأقل تكلفة و استيعاب أكثر للمعلومات و اقتصار للإجراءات، مع وجود أكثر سهولة في عملية التخزين و الأرشفة الإلكتروني .

الفرع الثاني: نظام البيومتري الإلكتروني:

شكل تبني نظام البيومتري ضرورة ملحة أمام ما تعاني الإدارات اللامركزية المحلية العديد من مظاهر التعقيد الإداري والبطء في الإجراءات الإدارية، الشيء الذي ينعكس على مردودية الجهاز الإداري وصورته السيئة لدى المواطنين، إذ كل يوم يوجد طوابير من الأشخاص أمام مصالح الجماعة ينتظرون لوقت طويل من أجل قضاء حاجاتهم.¹

فإلغاء الوثائق و استبدالها بعمليات الرقمنة و استعمال التكنولوجيا الحديثة في تلقي الملفات و حفظ البيانات بشكل أفقي و عمودي و جعلها في متناول الإدارات اللامركزية بشكل مرتبط فيما بينها يسهل عملية استخراج الوثائق و يساهم في تقريب الإدارة من المواطن بما يتوافق مع المعطيات اللازمة لتلبية حاجات الأفراد داخل المجتمع و يجعل هذا الأخير يندمج في موجة التكنولوجيا و يساعد على تفعيل دائرة الحكومة الإلكترونية .

و المقصود من نظام البيومتري نظام تقني إداري يتمثل في استعمال التكنولوجيا المتعلقة بالإعلام الآلي في المعاملات الإدارية عبر وضع المعلومات و البيانات المختلفة سواء للمواطنين او الإدارات داخل الحواسيب الآلية و ربطها بقاعدة بيانات مركزية عن طريق الانترنت وفقا لبرامج إعلام آلي متطورة، و تستجيب لمتطلبات الحاجات الإدارية ، مع وضع رموز و برامج تحفظ الخصوصية و سرية المعلومات .

و لقد تم تطبيقه بداية من سنة 2011 و تعميمه تدريجيا على جميع الإدارات اللامركزية المتمثلة في هياكل و مصالح الجماعات المحلية "الولاية و البلدية " ، مع وضع الإجراءات اللازمة المتعلقة بتصنيف الوثائق البيومترية بداية من شهادة الميلاد ذات الترقيم

¹ - بن عيسى أحمد ، الوسائل غير المؤسساتية كإطار لتفعيل الرقابة على تسيير الجماعات المحلية مداخلة غير منشورة ، الملتقى الدولي الموسوم ب:الجماعات المحلية في الدول المغاربية في ظل التشريعات الجديدة و المنتظرة المنظم بجامعة الوادي بالجزائر ، يومي 1-2 ديسمبر 2015.

الوطني كبداية وصولاً لجواز السفر البيومتري الإلكتروني¹، وكذا بطاقة التعريف الوطنية ، و الوثائق التعريفية الأخرى كرخصة السياقة و غيرها من الوثائق الخاصة بالحالة المدنية التي أصبحت إلكترونية، مع ربط الإدارات ببعضها البعض عن طريق نظام مركزي يتصل بالحواسبات الآلية المربوطة بالإنترنت .

- جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين:

في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية ممثلة في شخص الوزير عدة قرارات نذكر من بينها - قرار مؤرخ في ذي القعدة عام 9 الموافق 1431 أكتوبر سنة 71 ، يحدد المواصفات التقنية 2010 لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.

- قرار مؤرخ في أول صفر عام الموافق 1433 يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومتري ، 2012 ديسمبر سنة 26 الإلكتروني.

ويهدف مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر، حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و الاللكترونية وثيقة مؤمنة تماماً ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطن القيام بكافة الإجراءات اليومية. وفيما يتعلق بجواز السفر الاللكتروني البيومتري فهو وثيقة هوية و سفر مؤمنة قابلة للقراءة آلياً، ومطابق للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.

¹ - قرار وزاري مؤرخ في 26 ديسمبر 2011 يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الاللكتروني.

ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرارا وقعه الوزير يضبط كافة الوثائق الخاصة ببطاقة التعريف وجواز السفر البيومترى، مع إمكانية تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الانترنت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لإرساء مشروع الجزائر الإلكترونية و تعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية.

في إطار تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية:

- 2009 بادرت الجزائر للقيام بعدة مشاريع خصصت بعض المناطق في

البداية ليتم تعميمها فيما بعد ، ولا أحد ينكر أن وزارة الداخلية كانت من أكثر الوزارات التي سارعت بالتوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار والتي تتمثل خاصة في :

- مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية :يتمثل في إنشاء تطبيق على الويب

يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا ، عقود الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل ليتمكن من حفظها أو طباعتها، ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد و تسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز.

و تستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج والوفاة، والسعي لتمديد

العملية إلى كافة الوثائق الرئيسية للحالة المدنية.

الفرع الثالث: مساهمة التكنولوجيا في تسهيل المعاملات الإدارية

و يساهم إستعمال التكنولوجيا الحديثة بما فيها نظام البيومترى مزايا متعددة على السواء للإدارة و المواطن تتلخص في :

➤ زيادة الشفافية و تحسين أداء و جودة العمل الاداري اللامركزي للجماعات المحلية و تبسيط الاجراءات الادارية

➤ توفير البيانات و المعلومات و اتاحتها لجميع فئات المجتمع

➤ الإستفادة من فرص استعمال التكنولوجيا الحديثة في تسريع وتيرة الاداء الاداري و التقليل من البيروقراطية و سير المعاملات و تقرير الجهد و الوقت

➤ زيادة تدفق المعلومات و البيانات و سرعة تحديثها و ادخلها و مركزيتها و التقليل من استعمال الأعمال الورقية و استبدال الارشيف الورقي بالإلكتروني و القدرة على إستيعابه

➤ تسهيل الاتصال بين المصالح الادارية بين الادارة في حد ذاتها و بينها و بين الادارة المركزية بما يتيح توحيد البيانات و المعلومات الخاصة بالمواطنين في كل مكان تتواجد فيه المصالح الادارية اللامركزية للجماعات المحلية¹

➤ المساهمة في اتخاذ القرارات بسرعة و معالجة المشاكل و تذليل الصعوبات و خفض وقت إنجاز المعاملات و تكلفتها

➤ حصول المواطن على معلومات و جودة خدمات محلية بما يؤدي الى اشباع حاجات المواطنين و زيادة الثقة في الادارة².

¹ - واعر سمية ، دور الحومة في تحسين جودة الخدمات الحكومية ، مداخلة في إطار الملتقى الدولي الموسوم ب: إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات المنظم من طرف كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير ، بجامعة قسنطينة بالجزائر ، ص 08

* و راجع أيضا: العربي بوعمامة ، الإتصال العمومي و الغدارة الإلكترونية "رهانات ترشيد الخدمة العمومية" ، مقال منشور بمجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية ، جامعة الوادي ، عدد: 09 ، ديسمبر 2014 ، ص 40-41

² - واعر سمية ، المرجع السابق ، ص 08

* و راجع أيضا: العربي بوعمامة ، المرجع السابق ، ص 40-41

المطلب الثاني: دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء الإداري للجماعات المحلية

شهدت مرحلة الألفية طفرة نوعية في إستعمال التكنولوجيا الحديثة في الإدارة لما أصبحت تساهم به في سرعة الأداء الإداري و زيادة عمل التواصل بين المواطن و الإدارة و عمليات الاعلام عن طريق الوسائط الإلكترونية المتعددة و المتجددة في نفس الوقت ، و التي أضحت مظهرا من مظاهر التقدم و مدخلا للاصطلاح الاداري الحديث ، خاصة و ان الجماعات المحلية و بحكم علاقتها و ارتباطها بالخدمات المحلية للمواطن و الضغط المتواصل عليها جراء المشاريع التنموية فقد اسبح لزاما عليها التعامل بها نظرا لما توفره من تسهيلات و تبسيط للإجراءات و حتى فضاءا للرقابة عل نوعية و جودة الخدمات و كذا طريقة التسيير .

الفرع الأول: مؤشرات الأداء الإداري عن طريق التكنولوجيا

- ترشيد الخدمة العمومية

إن ترشيد الخدمة العمومية يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن، الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بما فيها تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة ، تستطيع الإنابة عن المواطن، ومتابعة كافة تعاملاته، بكافة إدارات الدولة. حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته خاصة مع ظهور شبكة الانترنت وظهور خدمات المواقع الإلكترونية، إذ مع ازدياد اعتماد المنظمات الحكومية على أنظمة المعلومات أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع، الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب، والبريد الإلكتروني على مستوى الدوائر الحكومية المبرمجة مسبقا لقبول الطلب، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين المواطن وجهاز الحاسوب إلى موظف الإدارة، الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة.

أ- الدقة وسرعة الاستجابة و احترام المواعيد:

تحدد من ، تتحقق دقة تقديم الخدمات العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية من خلال إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة، وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد من خلال استخدام تقنية الشبكات الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة.

ب- تقليص تكاليف الخدمة:

ويكمن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال واعتماد النوافذ والشبكات الإلكترونية.

ج- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة :

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة إذ لا مجال لإخفاء المعاملات.

- فعالية منظمات الخدمة العمومية

إن التوجه للخدمات العامة الإلكترونية، وجعلها بالقرب من المواطنين سيمكن الإدارة القائمة من توفير الخدمة العمومية ومن تسهيل وتحقيق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتقديم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر ، توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم.

كما يحقق ذلك السرعة في إنجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها، مع الاستفادة كما أن الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى محدودية نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تتميز الأنشطة الإلكترونية بزيادة على توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة.

بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والبيروقراطي من خلال يضمن حرص هذه الأخيرة على، كما أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالتأكيد يعكس مدى فعالية منظمات الخدمة العامة تقديم أحسن الخدمات للمواطن باعتمادها الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تطور مهارات وكفاءات القائمين على تقديم الخدمة العمومية وجعل اهتمامهم ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.

- تأثير الإدارة الإلكترونية على موظفي المرفق العام:

فالموظف يعتبر العنصر البشري والأساسي لتحقيق أثر الإدارة الإلكترونية على أعمال الموظفين لأنهم يؤدون الخدمات من خلال وسائل الإدارة الإلكترونية، إذ تحتاج هذه الأخيرة إلى العنصر البشري المؤهل والمدرب وهذا ما من شأنه تسيير إجراءات الأعمال المادية وما يبرز من خلال أثر الإدارة الإلكترونية على أداء الموظف العام لعملة فاستخدام الإدارة الإلكترونية في شؤون الموارد البشرية أحدث الكثير من التحولات، تمثلت في إعادة الهيكلة للعمال وذلك إما بتخفيض أعداد القوى العاملة وتوجيههم إلى وظائف أفضل مما يزيد في كفاءة وفعالية المنظمة، وهذا يتطلب استخدام برامج التدريب والتنمية وتطبيق قواعد جديدة للتحفيز. أو التحول في الوظائف والموظفين كالدماج الوظيفي وكذلك الأخذ بمبدأ التحول من الأعمال البسيطة إلى الأعمال المركبة من خلال ترشيد المسار المهني للموظف،

فالإدارة الإلكترونية تتطلب موظفاً مبتكراً مكتشفاً قادراً على التكيف والتفاعل مع متطلبات عمله، بالإضافة إلى التحول إلى منهجية العمل المتمثلة في المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية و فرق العمل المرتبطة بنسق اتصالات متكامل الوظائف.

ثالثاً: تأثير الإدارة الإلكترونية على أعمال موظفي المرفق العام:

فيكون بتسهيل المعاملات الإدارية التي تنعكس آثارها من خلال:

1- التغلب على مشكلة الروتين الإداري والبيروقراطية وهذا ما يسهل للجمهور الحصول على الخدمات والتأثير في الإجراءات الإدارية اللازمة لإصدار القرارات على نحو يؤدي إلى الارتقاء بأعمال موظفي المرفق العام وكذلك الحال بالنسبة للعقد الإداري الإلكتروني فالإدارة الإلكترونية تضمن سرعة التعاقد.

2- تحول إستراتيجي في عدد من نواحي أعمال الموظفين كالتوظيف الإلكتروني أي اختصار إجراءات تعيين الموظفين وإعطاء الموظفين حرية أكبر في ممارسة أعمالهم في أي مكان وفي أي وقت، بالإضافة إلى وضع نظام آلي لأعمال الموظفين فيما يخص الترقية والتدرج الوظيفي وغيرها، كما يساعد في تحقيق كفاءة وفعالية الأداء في مجال تخطيط الموارد البشرية وهذا ينعكس على مستوى الأداء في المجالات الأخرى¹.

¹ - علي السدجاري، "الدولة ضد المدينة"، منشورات مجموعة البحث حول المجال والتراب، مطبعة المعارف الجديدة، الرباط، 2000، ص 81.

الفرع الثاني: زيادة الشفافية و تحسين العلاقة مع المواطن

تشكل وسائل التواصل الناتجة أسسا على التطور التكنولوجي في زيادة حجم تبادل المعلومات بين المواطنين و الإدارة، و تعطي أكثر فعالية لعملية الرقابة على التسيير و تمكن من معرفة القرارات التنموية و التفاعل معها، خاصة وأن منطق التبعية للإدارة أصبح تقليديا و يجب تجاوزه عن طريق قيام الإدارة في حد ذاتها بنشر المعلومة و التواصل مع الأفراد داخل المجتمع لأجل اعلامهم و ربطهم بالمستجدات، فالحكامة الرشيدة تتطلق عملية تشاركية مندمجة غير إنفرادية.

فلهيئات المحلية تجد صعوبة في التكيف مع التحولات التي فرضتها العوامة و الإنفتاح التكنولوجي في ظل توفر وسائل التكنولوجيا و التواصل و التي تعطي أكثر سهولة لتدفق المعلومات و الرقابة على الانشطة المتصلة بتسيير السان المحلي، لذا من الضروري إيجاد مخرج أكثر تلائما مع هذا الوضع بما يساهم في تطبيق الشفافية و تعزيز فرص الرقابة و مكافحة البيروقراطية و الفساد و تبسيط الإجراءات الإدارية و تفعيل الجوانب المتصلة بالتكنولوجيا ووسائل التواصل و ربطها بتسيير الشأن العام¹.

¹ - علي السدجاري، "الدولة ضد المدينة"، المرجع السابق، ص82.

- زيادة التواصل بين المواطن و الإدارة المحلية:

يشكل التواصل بين الأفراد داخل المجتمع و بين المرافق العامة خاصة تلك التي لها تماس مباشر معها نظرا لأنها تكون فضاء للممارسة الديمقراطية المحلية و إعتبرها تتوفر على مصالح غير ممرزة تلي حاجات الافراد المحلية من وثائق و مشاريع تنموية يستفيد من السكان و يتم تقديم لهم الخدمة العمومية ، الا انها عبر التجارب و السنوات التي خلت فقد كانت هناك صورة ترسم على هاته العلاقة تتمثل في البيروقراطية و زيادة التعقيدات الادارية و الشكليات و عدم وجود السرعة في الأداء الإداري المتنوع ، بالاضافة الى تحجر العقليات و بطء التنفيذ للقرارات المركزية و هذا غير متوفق مع معايير الحكم الراشد الذي تتأسس في خضمه أهم وسيلة لجبر هاته الهوة بين الرئيس و المرؤوس من جهة ، و بين العامة من الأفراد داخل المجتمع عبر التواصل الدائم و المستمر و المؤسس في ظل الوسائط التكنولوجية الحديثة المتعددة¹ و هذا ما يؤدي بالضرورة الى مايلي :

- معرفة المشاكل و الصعوبات التي تحول دون تقديم المرافق العامة للخدمات الضرورية

للمواطنين

- تكريس الديمقراطية التشاركية

¹ - علي السدجاري، "الدولة ضد المدينة"، المرجع السابق، ص82.

- زيادة فرص التواصل بين المواطن و المسؤولين المحليين عبر كافة وسائل التواصل التقليدية و الحديثة

- تشكل الوسائل التكنولوجية وسيلة رقابية على التسيير الخاص بشؤونهم المحلية و تساهم في تسهيل معرفة افاق التنمية المحلية لصالحهم¹.

تكمن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية عموما في تبسيط الحياة الإدارية ويمكن

تلخيصها في النقاط التالية:

- أنّها تمكن المواطنين من أن يكونوا في اتصال دائم بالمرافق العمومية، كما تمكن الإدارة من

معالجة بعض الإدارة هي وسيلة لخدمة المواطنين وبالتالي الإدارة الإلكترونية وبما أن ،

الملفات الإدارية دون حضور المعنيين بها تساعد كما أنّ في التقليل قدر الإمكان من

الوثائق ، هي ضمان لمصلحتهم وعلى رأسها سرعة تقديم الخدمة ومتطلبات الحصول على

الخدمة العمومية عن بعد وفي أسرع وقت ممكن وبتكلفة أقل، كما تعتبر منفذا للولوج كبير

من العلاقة تلغي جانبّ بالإضافة إلى أنّ ، إلى الإدارة ببساطة ووضوح الوثائق من حيث

صياغتها وقراءتها الضارة بين الإدارة والمواطن، هذا الأخير له نظرة سيئة في تعامله وعلاقته مع

الإدارة فتخفيف الشكليات يحد من سوء العلاقة بين الإدارة والمواطن من حيث تقديم

الخدمات، فالإدارة الإلكترونية تمتاز بالمرونة والوضوح والشفافية)، كما أنّها تساهم في تحديد

¹-علي السدجاري، "المرجع السابق، ص 83.

دقيق وواضح للإجراءات الإدارية وتعمل على أن لا تكون مبهمة. (وهذا يقلل من ظاهرة

البيروقراطية¹) فالإدارة الإلكترونية تلعب دورا في تحسين الخدمة العمومية من خلال:

- تقليل الضغوطات على مستوى شبائك الخدمة وتقليص آجال الانتظار.

- تسهيل معاملات الأفراد وإعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط والتسهيل.

- إحلال الوثائق الإلكترونية بديلا للوثائق الورقية.

- استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة قدرة الحكومة

الجزائرية على توفير المعلومات بسهولة ويسر.

- التقليل من طوابير الانتظار وتحقيق مبدأ الشفافية الكاملة للحصول على الخدمة.

- تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في مستوى النظام العالمي حتى يواكب أداء الحكومة مع

النظم الحديثة المتبعة في أماكن أخرى والتي تفرضها المنظمات العصرية في معاملاتها (منظمة

الطيران الدولية فرضت تعميم استعمال جواز السفر الإلكتروني في كل دول العالم بداية عام

2015)

- التشجيع على نشر التعامل مع الحاسب الآلي وسط المجتمع ومحو الأمية المعلوماتية،

وإيجاد بيئة عمل أفضل وتنافس تجاري فيما يتعلق بالاقتصاد الرقمي.

¹ - سليمة غزلان، علاقة الإدارة بالمواطن في القانون الجزائري، (جامعة بن عكنون الجزائر، أطروحة دكتوراة في الحقوق،

القانون العام، كلية الحقوق، 2010، ص36.

- تحسين فعالية تدخل الدولة فيما يتعلق بانشغالات المواطنين أو وضع قيد التنفيذ السياسة الوطنية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية.
- ومن الأمور التطويرية التي سعت إليها الحكومة الإلكترونية الوصول إلى المناطق النائية حتى تسهل على مواطني تلك المناطق قضاء وتسيير أمورهم وتوفير عناء التنقل عنهم لإتاء معاملاتهم وذلك في إطار تقريب الإدارة من المواطن.
- التنمية وبصفة متواصلة لسياسات تبسيط الإجراءات الإدارية وكذا مكافحة البيروقراطية.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة وتجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة، وكذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية يعالج مشكلة الحفظ والتوثيق وهذا يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن التخزين، وتضييع الوقت في البحث عن المعلومات¹.

¹ - مجيد شعباني، منوبة مزوار " (الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية كآلية لتحسين جودة الخدمة المقدمة) مداخلة في الملتقى الدولي حول آليات تطوير أداء الإدارة المحلية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: جامعة البليدة) 20-21- أكتوبر-2014، ص18.

المطلب الثالث: انفتاح الجماعات المحلية خارجياً والتحول نحو الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: انفتاح الجماعات المحلية خارجياً

إن عملية التسيير الإداري للهيئات الإدارية المحلية لا يمكن أن تبقى في جانبها التقليدي و منعزلة عن محيط خارجي تتغير فيه المعطيات و الوسائل بشكل سريع و باستمرارية ، فالجماعات المحلية أصبح لها من الضروري أن تفتتح عن التكنولوجيا الحديثة و توظفها في عملية التسيير خاصة و أنها تتمتع بالاستقلالية الإدارية و المالية عبر خلق الشراكات مع المؤسسات الأكاديمية والشركات العاملة في المجال التكنولوجي و الخبراء من اجل تقديم لها الاستشارة وتوفير الوسائل المناسبة لعملية التسيير المحلي التي تحتاج إلى مكنزمات تتوافق مع مجريات الفترة و خصوصية المجتمع بما يجعل سهولة في اتخاذ القرار التنموي المشترك .

الفرع الثاني: التحول نحو الإدارة الإلكترونية

لقد أصبح خيار التحول إلى إدارة محلية الكترونية ضرورة ملحة في ظل تطبيق معايير الحكم الراشد و جعل تدفق المعلومات الخاصة بالتسيير في الشأن المحلي لصالح المواطن بما يجعل المشاركة في اتخاذ القرار التنموي و زيادة القدرة على تحسين الخدمة العمومية، فإستعمال تقنيات الأنترنت سواء داخليا والارتباط بين المصالح غير الممركزة او استعمالها بشكل عام يساهم في تذليل الصعاب للمواطن و يجعل أكثر فعالية في الاداء الاداري، خاصة و أن الادارة الإلكترونية لها من المزايا ما يجعل تبنيها خطوة نحو تحقيق التنمية الشاملة التي تعتمد على التقنية الحديثة كأداة لتسهيل العمليات الادارية المعقدة تسهيلها.

المطلب الرابع: إسهامات الإدارة الإلكترونية والتحديات التي تواجهها في الخدمة العمومية

الفرع الأول: إسهامات الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية

قامت الجزائر ببعث عدة مشاريع لإنجاح أسلوب الإدارة الإلكترونية على مستوى عدة قطاعات ولذلك سنحاول عرض بعض منها:

أولاً: قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتنفيذاً لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين المرافق العمومية وجعلها تتميز بالفعالية والشفافية بتجسيد عدة مشاريع هامة وذلك لعصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة وتمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية وكذلك تخفيف الإجراءات الإدارية ومحاربة البيروقراطية الإدارية، ومن بين أهم الانجازات في هذا المجال نذكر ما يلي:

- رقمنة سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني ووحدات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط البلديات وملحقاتها الإدارية وكذلك البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به.
- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية دون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

- تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد 12خ مباشرة عبر خدمة الانترنت، والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها¹.
- الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات الذي يقدم للمواطنين خدمة جديدة تمكنهم من ملء استمارة التسجيل لموسم الحجّ المحلي لسنة 2016 مباشرة عبر الانترنت.
- قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن يركز على محورين: 1- إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية.
- 2- إطلاق جواز السفر البيومتري الإلكتروني.
- حيث أصدرت وزارة الداخلية عدة قرارات نذكر من بينها :
- قرار مؤرخ في: 09 ذي القعدة 1431 الموافق ل: 17 أكتوبر 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج شهادة الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.
- قرار مؤرخ في: 01 صفر 1432 الموافق ل: 26 ديسمبر 2012، ، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومتري الإلكتروني.
- كما أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين.

¹ - الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، القانون المتضمن تحديد الوثائق المكونة لملف طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني بالنسبة للمواطنين الجزائريين المقيمين بالخارج، المؤرخ في 23 أبريل 2015، العدد 24، 13 مايو 2015، ص 15.

- قرار مؤرخ في 25 ماي 2011، يتعلق بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.
- عموماً فإن الإجراءات التي اتخذتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية تشمل¹ :
 - اعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.
 - تمديد صلاحية جواز السفر البيومتري من 05 سنوات إلى 10 سنوات.
 - تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية من 29 وثيقة إلى 14 وثيقة.
 - إلغاء شروط المصادقة على نسخ الوثائق الأصلية المسلمة من طرف الإدارات العمومية.
 - تمديد أجل صلاحية عقد الميلاد إلى عشر سنوات بعدما كان سنة واحدة من قبل.
 - إلغاء تحديد أجل صلاحية شهادة الوفاة بعدما كان سنة واحدة من قبل أصبح غير محدد الأجل.
 - تكفل البلديات بالتنسيق مع السلطات القضائية المختصة بطلبات المواطنين الراغبين في تصحيح الأخطاء المكتشفة في وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم.
 - تمديد أجل التصريح بالولادات والوفيات بالنسبة للمواطنين القاطنين بالجنوب إلى يوم بدلا من يوم 20 واحد.

¹ - قدوم لزهري، قروي عبد الرحمان، "الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر"، (مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني حول التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية- البلديات أمودجاً: جامعة قلمة) 8-9 نوفمبر 2016، ص ص 105-106.

- إزالة شهادة الميلاد الخاصة من ملف الحيازة على بطاقة التعريف الوطنية واستبدالها بشهادة الميلاد رقم 12.
- التقليل من مدة دراسة ملفات الحيازة على البطاقة الرمادية إلى يوم واحد في الحالات العادية والى 21 يوم في حالات بيع السيارات بين الولايات.
- حذف شهادة الجنسية الجزائرية من ملفات تجديد بطاقة التعريف وجواز السفر.
- تخفيف ملف تجديد رخصة السياقة إلى صورتان شمسيان، شهادة طبية، طابع ضريبي، رخصة السياقة القديمة.
- التسجيلات الخاصة بقرعة الحج لموسم 2016 عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن طريق الأنترنت.
- تسليم أولى بطاقات التعريف الوطنية بالجزائر لمجموعة رمزية من الصحفيين والأئمة والفنانين والتلاميذ المترشحين لشهادة البكالوريا 2016، قبل أن توسع العملية إلى بقية المواطنين باستعمال المعلومات الخاصة بهم التي بحوزة المركز الوطني لإنتاج السندات والوثائق المؤمنة لإعداد بطاقاتهم ويتم الاتصال بهم بصفة تدريجية عن طريق الرسائل القصيرة حتى يتسلمونها. وتعتبر بطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما وذات شكل أكثر مرونة تحتوي على شريحة إلكترونية وصورة رقمية من شأنها أن تضمن للمواطنين الإتمام السريع¹ لمختلف الإجراءات اليومية وهذا بسبب استخدامها المتنوعة في الإطار البيئي مع القطاعات وفيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري والذي يعد وثيقة هوية وسفر مؤمنة للقراءة آليا تحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية وشريحة إلكترونية، فهو مطابق للمعايير

¹ - يمينه عمرون، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية المسيلة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة وحكامة محلية، 2017، ص41.

المملات من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني. وقد حددت وزارة الداخلية والجماعات المحلية من أجل حماية المجتمعات من آفة الجريمة المنظمة وكذا ظاهرة الإرهاب هذه العملية لمنع انتشارها، إذ تمنح هذه الوثيقة ضمانات لأمن تنقل المسافرين بفضل المراقبة الإلكترونية لوثائق المسافرين والتعرف على هوية المسافر¹.

ولمعالجة الطلبات المتعلقة ببطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر الإلكترونيين البيومترين عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على مستوى البلديات والدوائر على هاته الإجراءات ، حيث يتم إيداع الملف الذي يتضمن استمارة طلب وشهادة ميلاد مرقمنة مؤمنة وإمضاء الضامن خلق الصور الثلاث المكون للملف ، ثم يتم تشفيره وإرساله إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية والإلكترونية².

كما تم الانطلاق في تجسيد عدة مشاريع منها مشروع البلدية الإلكترونية، ووضعت حيز الخدمة مركز الاتصال مجاناً عن طريق رقم هاتف أخضر 1100.

كما تستعد وزارة الداخلية والجماعات المحلية لفرض الشفافية والمتابعة الآتية في التسيير المحلي إلى رقمنة البلدية والولاية بداية من عام 2017، وانتظار تجهيزات بلديات الوطن ب "سيت واب" بداية من عام 2018 .

وأوضح مهندس الأنظمة الإدارية والأرشيفية "عبد الرزاق هني" أنّها عملية ضخمة وهي رقمنة إدارتها عبر كامل التراب الوطني، حيث تم ربط ما يزيد عن 3041 بلدية وملحقة كما أن تطوير الوثائق والأرشيف سمحت بإعادة الاعتبار لذاكرة الشعب ، موزعة بين عقود ميلاد وزواج ووفاة... عملية التصحيح هي الأخرى عادت إلى سنوات 1800 لتتدارك

¹ - يمينة عمرون، المرجع السابق، ص 41.

² - واعر، المرجع السابق، ص 17.

أخطاء في التسمية والنسب، أما الوثائق البيومترية فتعرف تقدما كبيرا بإحصاء ما يقارب 09 ملايين جواز سفر بيومتري في انتظار تسليم 03 ملايين بطاقة تعريف قبل نهاية العام، وأن آخر بطاقة بيومترية ستكون سنة 2020¹، كما سيتمح لكل مواطن جزائري رقم سري يمكنه من الولوج إلى بوابة الحكومة التي ينتظر اطلاقها بداية سنة 2018، يرسل هذا الرقم للجزائريين المتحصلين على جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين الالكترونيين الالكترونية على أن يتم تعميمه مستقبلاً²، كما يتم التحضير والإعداد لرخصة السياقة البيومترية الالكترونية وبطاقة الترقيم الالكترونية للسيارات ليبدأ العمل بهما خلال الفصل الأول من سنة 2017، وتم إدراج الخدمة الجديدة الخاصة بالإجراء السريع الصادرة عن قانون المالية لسنة والمتعلق بعملية 2017 استخراج جواز السفر البيومتري في مدة لا تتجاوز خمسة أيام مع إضافة الرسوم الجمركية³.

ثانيا: قطاع العدالة.

يمثل مشروع إصلاح العدالة أحد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج إدارة الحكومة الجزائرية والذي يرمي إلى محاولة تحقيق النزاهة وإقرار العدالة والتأسيس لدولة الحق والقانون وتطبيقا للبرنامج الخاص بعصنة قطاع العدالة و تحسين الخدمات مرفق العدالة يمكن رصد أهم الإنجازات والتي تتمثل فيما يلي⁴:

¹ - جميلة أ، الانتهاء من الإدارة الالكترونية والشروع في رقمنة البلدية والولاية بداية من 2017،

المساء، <http://www.elmassa.com/dz/2017.html>

تم الاطلاع 2018/05/05 على الساعة 15:35.

² - زين زبغة، رقم سري لكل جزائري لدخول بوابة الحكومة الالكترونية، المحور

<http://elmihwar.com.index.1.hotmil> تم الاطلاع 2018/05/05 على الساعة 15:42.

³ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وثيقة الخدمات الجديدة الخاصة بتطبيقية

أخذ المعلومات البيومترية، (النسخة 2.4.8)، الصادرة عن مديرية السندات والوثائق المؤمنة: (جانفي 2017).

⁴ - يمينة عمرون، المرجع السابق، ص43.

- الأنظمة المعلوماتية: وهي أنظمة موجهة لتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء حيث أعطيت لها أولوية تتمثل في:
- النظام الآلي لتسيير الملف القضائي.
- النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي¹.
- نظام صحيفة السوابق القضائية يتم من خلاله تسليم الصحيفة رقم للمواطن 03 والصحيفة رقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير، ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني، كذلك يتم بواسطة النظام معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون بصفة آلية.
- النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي.
- نظام تسيير الأوامر بالقبض.
- نظام تسيير الموارد البشرية لقطاع العدالة².
- خدمة الشباك الإلكتروني عبر الانترنت

وهذا من أجل تقريب الإدارة من المواطن من خلال بوابة إلكترونية بحيث يتمكن المواطن من الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق بريده الإلكتروني، كما يقوم الشباك باعتباره خدمة عمومية بالإجابة على استفسارات المواطن أو بحثه في أي مسألة قانونية، وفي هذا الإطار صدر كلا من القانون 10 المؤرخ في 12 - 5 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع 14 - 05 المتعلق بعصرنة العدالة، وكذلك القانون 3105 فبراير، إذ لهما

¹ - الطيب بلعيز، إصلاح العدالة في الجزائر- الإنجاز والتحدي، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2008، ص185.

² - عبد الرازق هني " عصرنة قطاع العدالة"، مجلة الأمة، (الجزائر، ندوة فكرية حول موضوع الإدارة الإلكترونية- السياسة الوطنية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال)، ص02.

دور هام في تحسين الخدمة العمومية المقدمة من خلال تقريب الخدمات والتصديق الإلكترونيين¹ العمومية من المواطن وضمان السرعة والفعالية في أدائها.

يعتبر قطاع العدالة من القطاعات التي سايرت الركب لتواكب التطور التكنولوجي من خلال تطوير آليات الأداء والاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتوجه نحو إدارة إلكترونية محورها المواطن من أجل أن يتمكن هذا الأخير من سهولة الحصول على المعلومة والخدمة في أحسن الظروف.

ثالثا: قطاع البريد والمواصلات.

في إطار التغييرات التي عرفت الجزائر في المجالات الاقتصادية والسياسية وفي ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كانت هناك تغييرات وتعديلات مست قطاع البريد والمواصلات وذلك باعتباره تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

وقد كان السباق لطرح أول بطاقة مغناطيسية تمكن من القيام بمختلف العمليات البريدية والبنكية وتجنبّ المواطنين طوابير الانتظار التي تشهدها المكاتب البريدية يوميا، يمكن استخدام هذه البطاقة للقيام بعملية سحب الأموال، الكشف عن الرصيد سواء من المكاتب البريدية أو الموزعات الآلية الموجودة خارج مكاتب البريد أو حتى البنوك، هذه الموزعات الآلية هدفها الأساسي هو تحقيق أكبر فائدة للمواطنين والحصول على الخدمة في أقرب وقت ممكن وسرعة وفعالية 24 ساعة و 7/7 أيام إلا أن المشاكل التقنية في معظم الأوقات تحول دون ذلك.

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 15-04 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، المؤرخ في 10 فبراير 2015، الجريدة الرسمية، العدد 06، ص 16.

كما أطلقت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال عملية إنشاء موقع ويب "بوابة المواطن" يقدم معلومات خاصة بمختلف الأنشطة التي يقوم بها المواطن في الحياة اليومية، بالإضافة إلى دليل لمختلف الإدارات والمصالح الموجودة عبر التراب الوطني¹.

-رابعاً: قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على اعتماد الإدارة الإلكترونية وإبراز دورها في مجال التعليم العالي والبحث العلمي، إذ أن أهمية التحول الإلكتروني هي توفير فرص النجاح لأساليب وطرق عمل الجامعة وهو مطلب أساسي يمليه الواقع السياسي، والاقتصادي والاجتماعي للشعوب المتحضرة، والجزائر كغيرها من الدول كان هناك تحول إلى تطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ومفاهيم الحكومة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية وذلك لتحسين نوع الخدمات، وتحقيق عدد من الأهداف تشمل التطوير النوعي، وتحديث كامل طرق التسيير بما يضمن السرعة العالية في أداء المهام ويدعم تنمية مختلف الأنشطة المتعلقة بالبحث العلمي والانصهار في مجتمع المعلومات، حيث عملت الجامعات الجزائرية إلى جانب المراكز على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الإلكترونية من خلال:

- التسجيلات الجامعية: حيث تمنح للطلبة حاملي شهادة البكالوريا فرصة

الاستفادة من التسجيل الأولي عن طريق الانترنت ويكون ذلك وفق المراحل التالية:

أ - ملأ وإرسال البطاقة الإلكترونية:² حيث يتم التسجيل الأولي عبر مواقع الواب ويتمكن الطالب من الدخول عبر الرمز الشخصي الممنوح له ضمن كشف النقاط، وتعتمد عملية التوجيه على المعالجة المعلوماتية الوطنية لبطاقات الرغبات لحاملي شهادة البكالوريا²,

¹ - نزار شنيقل، موقع المكتبات ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر، جامعة جيجل، قسم المكتبات، 2012، ص68.

² - يمينة عمرون، المرجع السابق، ص44.

وكذلك يتم التعرف على قائمة الميادين والجدوع المشتركة والفروع التي يمكن للطلاب الاستفادة والتسجيل ضمنها¹.

ب - مرحلة الاطلاع على نتائج التوجيه:

حيث تخضع الاختيارات بعد إبداء الاستمارة لنظام المعالجة المعلوماتية الوطنية ويتم على أساس ذلك الترتيب والتوجيه حسب الفروع، إذ أن هذه الأخيرة توفر عنصر الحياد والشفافية حيث يتم التعامل آليا دون تدخل العوامل الأخرى ويتم الاطلاع على نتائج التوجيه الخاص بكل طالب عبر تفقد المواقع الإلكترونية الخاصة بالتسجيل الجامعي الأولي من خلال شبكة الأنترنت عبر الخط مباشرة.

2- مرحلة تأكيد التسجيل: ويكون ذلك عن طريق استمارة إلكترونية يتم الحصول عليها.

3- مرحلة الطعون: إذ يمكن للطلاب الذي وجه إلى تخصص لا يرغب فيه إلى تقديم طعن

خاص حول توجيهه وتتم الطعون أيضا عبر الخط فقط².

¹ - يمينة عمرون، المرجع السابق، ص44.

² - يمينة عمرون، المرجع السابق، ص45.

الفرع الثاني: التحديات التي تواجه الإدارة المحلية الإلكترونية

يشكل البعد الأمني الإداري أحد أهم تحديات استعمال التكنولوجيا لما لها من آثار تتعلق بإمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية و فقدان خصوصية و سرية البيانات و المعلومات المتعلقة بالأشخاص و ضمان بقائها و عدم تزويرها او حذفها او تدميرها ، في ظل انعدام التقنية العالية و البنية التحتية و الاتصالات الميسرة على مستوى الادارة مما يعرقل تطبيق تعميم التكنولوجيا الحديثة و كذلك إرتفاع تكلفة إدخال الاجهزة الاعلام الألي و إقتناء البرمجيات و البرامج التطبيقية و كذا ادخال الأنترنت ، بالإضافة إلى خطر الفيروسات و التزوير و التلاعب بالمعلومات و التخريب المقصود للشبكات¹.

يضاف إلى ذلك عدم وجود التأهيل الكافي داخل الادارات بما يجعل إستعمالها صعب داخل الادارات التي مازلت كلاسيكية و عدم القدرة على مواكبة التطور التكنولوجي و إنعدام الوعي المعلوماتي و الخوف من التعامل الإلكتروني ، بالإضافة نقص في التغطية القانونية لحماية الخدمات المعلوماتية عن طريق الأنترنت وصعوبة إيجاد مخارج قانونية في حالة وجود صعوبات و عوائق تطبيقية خاصة ما تعلق بحالات مستعصية في ادراج البيانات او نقصها².

¹ وسيلة واعر ، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية ، المرجع السابق ، ص 09

² وسيلة واعر ، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية ، المرجع السابق ، ص 09

المبحث الثاني: تطبيقي

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية إحدى أدوات جمع البيانات والمعلومات حول الظاهرة المدروسة حيث سنعرض مجالات الدراسة (المكانية، البشرية والزمنية) مصلحة الوثائق البيومترية بلدية أولاد إبراهيم ولاية سعيدة، في كما سنقوم بعرض ما جمعناه من خلال استمارة على المقابلة والملاحظة الميدانية، للحصول على النتائج المراد الوصول الاستبيان في جداول، تم تحليلها، تفسيرها ومناقشتها بناءً إليها وبلوغ الهدف الرئيسي من خلال النتائج .

I. مجالات الدراسة:

[وهي تحتوي على المجال الزمني أي المدة الزمانية المستغرقة في إجراء الدراسة، والمجال البشري والمتمثل في مجتمع البحث أي الأفراد الذين أجريت عليهم الدراسة، والمجال المكاني الذي أجريت فيه الدراسة .

المجال الزمني:

انطلقت دراستنا في أواخر جانفي 2018 بعد ما وافقت اللجنة التقنية على موضوع دراستنا حيث انطلقت الدراسة المنهجية والنظرية في أواخر جانفي إلى غاية فيفري، وتم الشروع في الدراسة التطبيقية الميدانية في منتصف شهر أفريل إلى غاية أواخر ماي 2018. وبذلك تكون نتائج هذه الدراسة مرتبطة هذه الفترة.

المجال المكاني:

في مصلحة الوثائق البيومترية بلدية أولاد إبراهيم بولاية سعيدة قمت بتطبيق دراستي.

المطلب الأول: تعريف بلدية أولاد إبراهيم

بلدية أولاد إبراهيم:

يجمع الكل على أن تسمية البلدية بأولاد إبراهيم تعود لأول رجل وطأت قدمه البلد وهو إبراهيم الجد الأول. أما تسمية المقر الرئيسي للبلدية أي بالول يعود إلى قصة لا زالت تتداول على ألسنة سكان المنطقة إذ يحكى أنه قديماً كانت هناك عين ماء بالمكان، وكان يقطنها أسد، لا يترك الأهالي يقتربون منها، وذات يوم زار المكان شيخ يدعى بملول، وعند وصوله التجأ إلى تلك العين ليستريح من عناء السفر، ومن دون أن يعلم بأمر الأسد ولم يقترب منه هذا الأخير، بل فر منه هارباً وبالتالي حرر الأهالي من دعر الأسد فسميت المنطقة والعين باسمه " بالول " .

التاريخ والنشأة:

ما يؤكد قدم بلدية أولاد إبراهيم تلك الآثار الرومانية المتواجدة بمنطقة الخربة بالقرب من مدينة بالول ودوار السويق. كما أن المنطقة حظيت بزيارة الشيخ بوعمامة في نهاية القرن الثامن عشر مرتين، حيث أن الثانية كان فيها فاراً من العدو الفرنسي وأثناء زيارته الأولى حفر مئة وواحد بئر بتيرسين لازال البعض منها موجوداً إلى يومنا هذا.

كما أن سكان المنطقة قاموا بعدة ثورات وهجومات ضد الاستعمار الفرنسي الغاشم أهمها: الاشتباك الذي وقع بمنطقة ميمونة، وتلته عدة معارك أخرى منها معركة سيدي أحمد الشريف ورأس بيرسيف، وجبل سيدي البودالي ودار المحلة.

ولازالت بعض الآثار لمرافق استعمرها المستعمر ضد سكان المنطقة قائمة كمراكز للتعذيب الموجود بالول والتوتة، كما يوجد أيضاً حتى الوقت الحالي مخلفات بعض الأماكن التي

استعملها مجاهدوا البلدية إبان الثورة التحريرية المجيد والمتمثلة في كهوف استعملت كمستشفيات في مناطق حرق الصفصاف بقيرين وحجر باز الحجاج، استعمل الجبل الأخضر مركزاً للتموين إلى غير ذلك من المراكز.

تجدر الإشارة إلى أن البلدية أنشأت وتم بناء مقرها في العشرينيات حسب ما تؤكد بعض الوثائق التي وجدت في الأرشيف ففي سنة 1956م كانت تابعة لبلدية سعيدة المختلطة وأصبحت في 1963م بلدية مستقلة بذاتها ونظراً لتوسع رقعتها جغرافياً وكثرة سكانها، وخلال التقسيم الإداري في 01 جانفي 1985م انبثقت عنها بلدية تيسرين.

تحتضن الآن دائرة أولاد إبراهيم التي تضم ثلاث بلديات.

الموقع الجغرافي:

تقع بلدية أولاد إبراهيم شمال شرق ولاية سعيدة تبعد عنها ب 40 كيلو متر يجدها شرقاً بلدية تحمات (ولاية سعيدة)، شمالاً بلدية عوف (ولاية معسكر) وغرباً بلدية عين السلطان (ولاية سعيدة)، ومن الجنوب الغربي بلدية تيسرين.

المساحة:

تتربع بلدية أولاد إبراهيم 235د50 كيلو متر مربع، تتميز البلدية بمناخ حار جاف صيفاً وممطر بارد شتاءً، تصل كمية الأمطار من 300-400 ملمتر سنوياً.

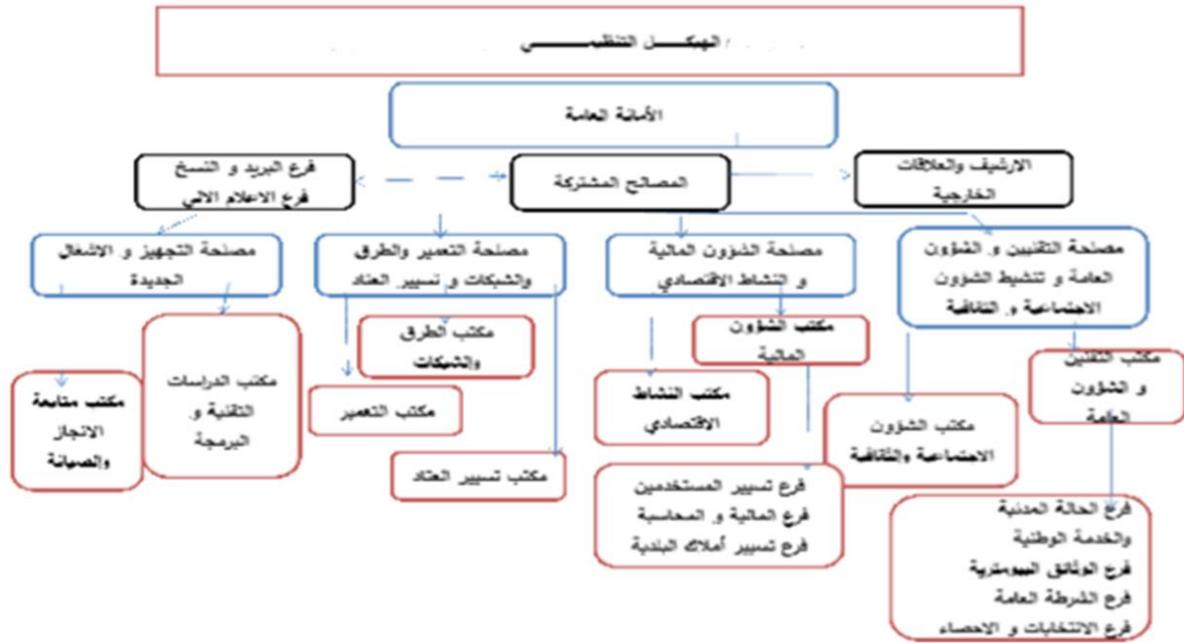
السكان:

بلغ العدد الإجمالي للسكان لسنة 2008م ب 19.710 نسمة موزعين على المناطق الرئيسية ب 13419 نسمة ببالول المقر الرئيسي، 1426 نسمة بقرية بوخريشفة، 1167

الفصل الثاني: تقنيات الجماعات المحلية في عصرنة وتحسين الخدمة العمومية

بقريّة التوتة، 874 بدوار أولاد علي، 357 بدوار رأس قرصيف، 429 بقريّة عيون برانيس، و2038 نسمة بباقي الدواوير.

الهيكل التنظيمي للبلدية:



المصدر: رئيس مصلحة الوثائق البيومترية بلدية أولاد إبراهيم

تعريف مصلحة الوثائق البيومترية: هي مصلحة تابعة لمكتب التقنين والشؤون العامة، وضعت حيز الخدمة الأرضية تطبيقاً لتعليمات وزير الداخلية والجماعات المحلية لما جاء في البرقية رقم 23532 المؤرخة في 2015/11/04.

الغرف المكونة لمصلحة الوثائق البيومترية بلدية أولاد إبراهيم ولاية سعيدة:

- قاعة الانتظار رجال – نساء.
- مراقبة البيانات .vérification.
- حجز البيانات . saisie .
- المصادقة على البيانات .certification.
- أخذ البيانات البيومترية .enrôlement.
- استلام الوثائق المنجزة .délivrance.
- مهندس الإعلام الآلي .énieuring informatique.
- غرفة الخادم .le serveur.

المطلب الثاني: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم 01: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:



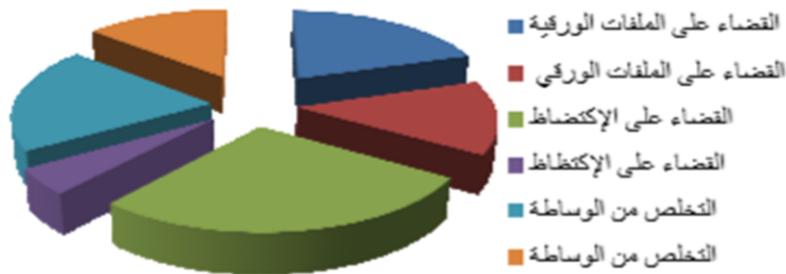
المعاملات الإحصائية	التكرار	النسبة المئوية
مواكبة التطورات التكنولوجية	04	50%
توفر شبكة الانترنت	00	00
تحديث الإدارة وهيكلها	04	50%
أخرى	00	00
المجموع	08	100%

الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لسببين هما مواكبة التطورات التكنولوجية وتحديث الإدارة وهيكلها بنسبة 50% فالسبب الأول أنها تريد مواكبة التطورات التكنولوجية وكذا توظيفها واستخدامها لأحدث الأجهزة المتطورة لأنها تساهم في سرعة الانجاز والدقة في العمل وكذا للحاق بالدول المعاصرة وهذا وفق ما نعيشه في الوقت الحاضر، أما السبب الثاني تحديث الإدارة وهيكلها والتي تحدث تغيرات جوهرية في جهد الإنسان فالمواطن الجزائري عانى كثيراً من المشاكل بسبب البيروقراطية الإدارية وكثرة الوثائق وهو الأمر الذي جعل السلطات تسعى جد لتجاوز هذه العقبات من أجل تحسين الخدمات المقدمة على مستوى المصالح الإدارية خصوصاً كالمصالح البلدية والدوائر.

الجدول رقم 02: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب سبب تطبيق الإدارة الإلكترونية

التخلص من الوساطة الشخصية		القضاء على اكتظاظ المواطنين		التخلص من الوثائق والملفات الورقية		سبب التطبيق
لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	
04	03	01	06	04	03	المعاملات الإحصائية
57.14%	42.86%	14.29%	85.71%	57.14%	42.86%	التكرار
%100	07	%100	07	%100	07	النسبة المئوية
						المجموع

دائرة نسبية توضح سبب التطبيق الإدارية الإلكترونية بالمصلحة



الجدول الثاني: يوضح الجدول رقم 02 أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية أولاد إبراهيم أن سببه هو القضاء على اكتظاظ المواطنين و ذلك بنسبة 85.71% لأن هذه المصالح تعرف إقبالا غير محدود من شرائح واسعة من المواطنين من أجل استخراج الوثائق والعمل على راحة الموظفين وتوفير الهدوء وتسريع عمليات استخراج الوثائق هو من الرهانات المطروحة على الإدارة الجزائرية بمفهومها الحديث الانجاز بسرعة، أما بالنسبة للتخلص من الوثائق والملفات الورقية فلم تعد سبباً بنسبة 57.14% لأنه حتى مع الإجراءات الحديثة هناك جملة من الوثائق التي يجب إرفاقها بطلب الحصول على الوثائق

الفصل الثاني: تقنيات الجماعات المحلية في عصرنة وتحسين الخدمة العمومية

أما النسبة الباقية من الأفراد فتؤيد تحول الإدارة إلى الالكترونية للحد من حجم الوثائق المرفقة من أجل استخراج الوثائق الرسمية فبحسب وعود الوزارة الوصية حجم الملفات المرفقة بطلب استخراج الوثائق الرسمية سيعرف انخفاضا بعد الاندماج في الإدارة الالكترونية وهو ما جعل الغالبية تعتقد نقص الملفات. وكذلك فإن التخلص من الوساطة الشخصية فلم يعد سببا في تطبيقها بنسبة 14.57% لأن العمل في هذه المصلحة لا يستدعي وجود وساطة شخصية لان استخراج الوثائق من هذه المصلحة يكون في مدة قصيرة وكلها تنجز في نفس المكان.

الجدول الثالث: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير سبب التعامل بالإدارة الإلكترونية.

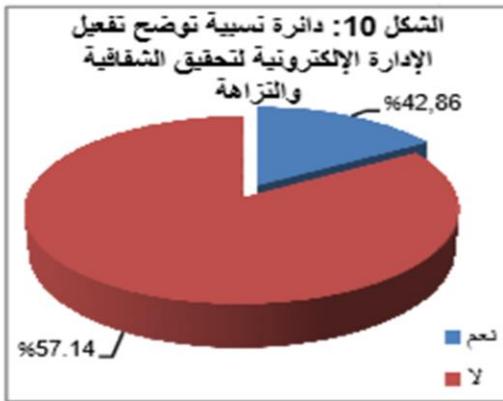


المصدر: مجموعة البحث

النسبة المئوية	التكرار	المعاملات الإحصائية المتغير
25%	06	توفير الوقت
20,83%	05	توفير حماية المعلومات
16,67%	04	تيسير التعامل بين الإدارات
04,17%	01	تقليص الجهد
04,17%	01	التخلص من المصادقة على الأوراق
00	00	تقليل المهام
00	00	توفير المال
20,83%	05	الدقة في إنجاز الأعمال
08,33%	02	الحد من الأخطاء البشرية
100%	24	المجموع

الجدول الثالث: تسفر بيانات هذا الجدول على أن سبب العمل بنظام الإدارة الإلكترونية هو توفير الوقت بنسبة 25% لأنه من أهم أسباب التحول ومن خصائصها لأنها تعمل وفق أجهزة متطورة تكنولوجيا، وثانيا توفير حماية المعلومات والدقة في إنجاز العمل بنسبة 20.83% وهذا من بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وكذا خصائصها لأنه بفضل توفير حماية المعلومات يكون استرجاعها بشكل سريع وتكون كذلك دقيقة عكس المعلومات المسجلة ورقياً، وهذا ما يؤدي إلى الدقة في الإنجاز وقد لاحظنا ذلك ميدانيا من خلال أن مراحل العمل تتم بصفة دقيقة باختلاف خطوات الإنجاز.

الجدول الرابع: يمثل توزيع الدراسة حسب تفعيل الإدارة الإلكترونية بسبب تحقيق الشفافية والنزاهة.



المتغير	النسبة المئوية	التكرار
نعم	42,86%	04
لا	57,14%	03
المجموع	100%	07

المصدر: مجموعة البحث

الجدول الرابع: توضح بيانات الجدول رقم (4) أن سبب تفعيل الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية في بلدية أولاد إبراهيم هو تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين بنسبة 14.57% وهذا من بين الأهداف التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها من خلال "تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.

الفرع الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية.

الجدول الخامس: يوضح الجدول رقم (5) توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير الأجهزة والبرامج في مصلحة الوثائق البيومترية.

يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير الأجهزة والبرامج في مصلحة الوثائق البيومترية:



المصدر: مجموعة البحث

النسبة المئوية	الكرار	المعاملات الإحصائية المتغير
100%	07	نعم
00	00	لا
100%	07	المجموع

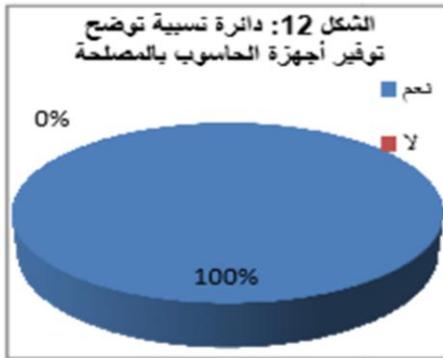
الجدول الخامس: ما نلاحظه من خلال هذا الجدول أن مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية أولاد إبراهيم وفرت الأجهزة والبرامج اللازمة لتسهيل استصدار الوثائق الإلكترونية بنسبة 100% وهو من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وهو ما أكدته نتائج العديد من الدراسات " عن طريق تقدم العون المادي، والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية. كما أكد لنا رئيس مصلحة الوثائق البيومترية دعم الدولة توفير الغلاف المالي الكافي من قبل الهيئة العليا بقوله: " لقد تم توفير جميع الإمكانيات المادية من الدعم المالي بداية بتخصيص مصلحة كاملة مخصصة للإدارة

الفصل الثاني: تقنيات الجماعات المحلية في عصرنة وتحسين الخدمة العمومية

الإلكترونية و تجهيز مكاتب المصلحة كاملاً " وهذا ما لمسناه ميدانيا بتوفير كل الأجهزة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المصلحة.

الجدول السادس: يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير أجهزة الحاسوب بالمصلحة.

يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير توفير أجهزة الحاسوب بالمصلحة:



المتغيرات الإحصائية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	07	100%
لا	00	00
المجموع	07	100%

المصدر: مجموعة البحث

الجدول السادس: ما تبينه معطيات الجدول السادس أن مصلحة الوثائق البيومترية وفرت جهاز حاسوب لكل موظف وذلك بنسبة 100% بغية تسريع وتيرة العمل وإنجازه بأقل الآجال، حيث وجدنا بالمصلحة 09 أجهزة حاسوب منها 07 خاصة بكل الموظفين، وجهازين للطوارئ في حال تعطل أي من الأجهزة السابقة.

النتائج العامة للدراسة

من خلال دراستي لموضوع واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وبعد دراستنا لحالة مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية أولاد إبراهيم ولاية سعيدة خلصت إلى النتائج العامة التالية :

1. سبب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية :

- مواكبة التطورات التكنولوجية وتحديث الإدارة وهياكلها والقضاء على اكتظاظ المواطنين .
- التحول للعمل بنظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر جاء لتوفير الوقت.
- يساهم تفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر في تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين.

2. من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

- توفر المصالح الحكومية كل الأجهزة والبرامج اللازمة لتسهيل استصدار الوثائق البيومترية في الجزائر، ودعم برامج التخزين بمضادات الفيروسات للحماية من تلف الملفات .
- تضمن قاعدة بيانات المعتمدة لدى مصالح استخراج الوثائق البيومترية الجزائر توفير الأمان وسرية المعلومات للمواطنين المسجلين .
- توفر الإدارة الجزائرية على شبكة الانترنت في كل أقسامها لتيسير العمل وتسريع الخدمات التي تقدمها .
- توفر جميع الأجهزة اللازمة لاستصدار الوثائق البيومترية في الجزائر .

- أغلب العاملين في الإدارة الإلكترونية في الجزائر تم توظيفهم على أساس التخصص وهم يجدون استخدام الحاسوب.

- توفر الدولة موظفين متخصصين في برمجة و صيانة الأجهزة على مستوى المصالح الإدارية الإلكترونية في الجزائر.

- وجود قوانين وتشريعات تضبط تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

- مكنت الإدارة الإلكترونية من تسهيل وتسريع استخراج الوثائق البيومترية في الجزائر.

3. من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر .

-عدم وجود موظفين مختصين في المجال مع عدم تكوين الكثير منهم في مجال استخدام التكنولوجيات الحديثة، كما أن محدودية تدفق شبكة الانترنت في الجزائر يشكل عائقا في أداء الوظائف الحديثة .

- يعيق عدم اقتناع الموظفين والمواطنين في التعامل مع نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقها.

-تشكل قرصنة المعلومات خطرا على أنظمة الإدارات الإلكترونية في الجزائر .

- تبرمج الإدارات الجزائرية خطط بديلة لاستخراج الوثائق في حالات الطوارئ على غرار المولد الكهربائي والعودة إلى الملفات الورقية.

النتائج بناءً على الفرضيات :

من خلال دراستنا لموضوع واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وبعد الدراسة الميدانية التي أجريت على مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية أولاد إبراهيم بولاية سعيدة .

الفرضية الأولى: تم تأكيد الفرضية الأولى " إن أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية هو تحديث وعصرنة الإدارة الجزائرية " ومؤشرات ذلك :

• تحول مصلحة الوثائق البيومترية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لسببين هما مواكبة التطورات التكنولوجية وتحديث الإدارة وهيكلها بنسبة 50%.

• الدقة في إنجاز العمل بنسبة 20.83%

الفرضية الثانية: تم تأكيد الفرضية الثانية " متطلبات الإدارة الإلكترونية توفير كوادر بشرية المتخصصة " ومن مؤشرات ذلك:

• أغلب العاملين في الإدارة الإلكترونية في الجزائر تم توظيفهم على أساس التخصص وهم يجيدون استخدام الحاسوب بنسبة 100%.

• كما توفر الدولة موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة على مستوى الإدارة الإلكترونية في الجزائر بنسبة 100%.

الفرضية الثالثة: تم تأكيد الفرضية الثالثة: ضعف التكوين في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة أهم عائق يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية .

• عدم وجود موظفين متخصصين في المجال مع عدم تكوين الكثير منهم في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة بنسبة 62.50% وهذا ما تم تأكيده.

خلاصة:

من خلال ما سبق تعتبر الإدارة الإلكترونية في عصر تقنية المعلومات والاتصالات من أهم دعائم وأسس تقدم الدول وتطورها، وأن تطبيقها يؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة لما توفره من سرعة في إنجاز المعاملات وزيادة الإتقان وتخفيف التكاليف وتبسيط الإجراءات وتحقيق الفعالية في تأدية الخدمات فضلا عن تحقيق الشفافية الإدارية، إذ تبنتها الكثير من الدول والجزائر كغيرها من الدول عرفت نوعا من الانفتاح على نموذج الإدارة الإلكترونية من خلال الجهود المبذولة في التخطيط لمشروع الحكومة الإلكترونية وتوفير الوسائل والموارد البشرية والتشريعات من أجل مواكبة التطورات، إذ أن الجزائر اتجهت إلى الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ودمجها في المؤسسات العمومية بهدف تطوير الإدارة وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين لتنتقل بعد ذلك استراتيجية الجزائر الإلكترونية، كما تم فتح بوابة المواطن الإلكتروني والشروع في تقديم الخدمات عن بعد، ومع ذلك فإن الجزائر تعرف تأخرا كبيرا في هذا المجال أي حول جاهزية الحكومة الإلكترونية، لأننا تعاني من عدة صعوبات ترتبط بالجانب الإداري والتقني والبشري والتشريعي والأمني، فالإدارة الإلكترونية ليست مطلباً ظرفياً وهذا يتطلب إعادة بعث مشروع الحكومة الإلكترونية وإيجاد الحلول للعقبات التي تواجهه مع الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره أساس التحول الناجح، وهذا يتوقف على وجود إرادة سياسية قوية والتي ستتولى مسؤولية التغيير في هذا المجال من أجل نجاح الإدارة الإلكترونية التي أصبحت أمرا ضروريا لتطوير الخدمات المقدمة.

وفي ختام دراستنا نخلص إلى أن ما أفرزته التطورات التكنولوجية وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتي طبقت في جميع المجالات والمؤسسات سواء الخاصة أو حتى العمومية ، سعت الدول إلى توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاح هذا التغير وتسريع العمل هذه التكنولوجيا عبر توفير بني تحتية وإعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة لمثل هذه التقنيات .

ونرى أن بعد تحول الجزائر التدريجي في مجال الإدارة من التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية اجتازت مرحلة للحاق بركب الدول المتطورة ، وذلك بتطبيق الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع ، وكمشروع الوثائق البيومترية فقد نجح إلى حد ما نظرا لتسريع وتيرة إنجاز الوثائق سواء جواز السفر البيومتري أو حتى بطاقة التعريف الوطنية البيومترية ، ما رجع الفائدة على الحكومة وعلى المواطن

على حد سواء من خلال عصنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وحتى تقريب المواطن من الإدارة عبر إصلاح المنظومة الإدارية لإرساء مفهوم الشفافية والبعد عن البيروقراطية . لكن هذا لا ينفي وجود مجموعة من العوائق والنقائص التي يلزم تجاوزها خصوصا في الشق التقني لتوفير البنية الشاملة لتحقيق الإدارة الإلكترونية.

أولاً المصادر:

القوانين:

1- ج ج د ش، ر . الجمهورية، قانون رقم 16-01 المؤرخ في 26 جمادى أول عام 1437 الموافق 06 مارس 2016، المتضمن التعديل الدستوري، العدد 14 المؤرخ في 27 جمادى الأول 1437 الموافق 07 مارس 2016.

2- ج ج د ش، ر . الجمهورية، القانون 06-01 المؤرخ في 20-02-2006، المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، العدد 14 المؤرخ في 27 جمادى الأول 1437 الموافق 07 مارس 2016.

3- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، القانون المتضمن تحديد الوثائق المكونة لملف طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني بالنسبة للمواطنين الجزائريين المقيمين بالخارج، المؤرخ في 23 أبريل 2015، العدد 24، 13 مايو 2015.

4- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 15-04 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، المؤرخ في 10 فبراير 2015، الجريدة الرسمية، العدد 06.

القرارات الوزارية

1- قرار وزاري مؤرخ في 26 ديسمبر 2011 يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني.

ثانياً: المراجع

الكتب

- 1- إسماعيل شريف، أساسيات التسيير العمومي، دار قرطبة للنشر، باب الزوار، الجزائر، ط1، 2015.
- 2- الدكتور حمد الصيرفي، الفساد بين الإصلاح والتطوير الإداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 2009.
- 3- الطيب بلعيز، إصلاح العدالة في الجزائر- الإنجاز والتحديات، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2008.
- 4- عبد العزيز جراد، ملتقى الحكم الراشد في الإدارة العمومية، المدرسة الوطنية للإدارة، الجزائر، 2006.
- 5- علي السدجاري، "الدولة ضد المدينة"، منشورات مجموعة البحث حول المجال والتراب، مطبعة المعارف الجديدة، الرباط، 2000.
- 6- عمار عوابدي، النظرية العامة للمنازعات الإدارية، ج1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.
- 7- دينا محمد حسن وفاء، المواطنة الفعالة كمدخل لتحسين الأداء في الجهاز الحكومي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2015.
- 8- محمد الصغير بعلي، القانون الإداري، دار العلوم للنشر، عنابة، الجزائر، ط1، 2004.

9- منير الحمش، تصحيح مسار التنمية في عالم متغير، الأهالي للطباعة والنشر، دمشق، 2004.

الكتب باللغة الأجنبية

1- Les Ressources Fiscales des Collectives, Hammdaoui Smail, Locales Memoier Fin Detudes LEDF, 1986.

الرسائل والأطروحات:

الأطروحات

- 1- ضريفي نادية، تسير المرفق العام والتحويلات الجديدة، أطروحة لنيل درجة الدكتوراة تخصص قانون عام فرع الدولة والمؤسسات العمومية، جامعة الجزائر، كلية الحقوق، 2013.
- 2- سليمة غزلان، علاقة الإدارة بالمواطن في القانون الجزائري، (جامعة بن عكنون الجزائر، أطروحة دكتوراة في الحقوق، القانون العام، كلية الحقوق، 2010).

الرسائل:

- 1- آمال نوبصر، العلاقة بين الإدارة والمواطن في الجزائر واقع وآفاق، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية، 2009.
- 2- عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009.

قائمة المصادر والمراجع

- 3- عثمان عزيزي، دور الجماعات والمجتمعات المحلية في التسيير والتنمية بولاية خنشلة، مذكرة ماجستير في التهيئة العمرانية، كلية علوم الأرض والتهيئة العمرانية، جامعة قسنطينة، 2008 .
- 4- صالح ساكري، المعوقات التنظيمية وأثرها على الجماعات المحلية، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإسلامية، جامعة الباتنة، 2008.
- 5- زرقاوي رتيبة، إصلاح وتطور منظومة الجماعات المحلية في الجزائر وأثره في التنمية وواقع وآفاق من 1990 إلى 2015، (مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خميس مليانة، 2015).
- 6- يمينة عمرون، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية المسيلة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة وحكامة محلية، 2017.

المجلات والمقالات:

المجلات:

- 1- العربي بوعمامة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي، ديسمبر 2014م.
- 2- بسمي عولمي، تشخيص نظام الإدارة المحلية والمالية المحلية في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، عدد 4.
- 3- عبد الرازق هني " عصرنة قطاع العدالة "، مجلة الأمة، (الجزائر، ندوة فكرية حول موضوع الإدارة الإلكترونية- السياسة الوطنية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال).

المقالات:

- 1- العربي بوعمامة ، الإتصال العمومي و الغدارة الإلكترونية " رهانات ترشيد الخدمة العمومية "، مقال منشور بمجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية ، جامعة الوادي ، عدد 09 ، ديسمبر 2014.

الدروس والمدخلات:

الدروس

- 1- نور الدين شنوفي، دروس في المناجحت العمومي، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر.

المدخلات:

- 1- بن عيسى أحمد ، الوسائل غير المؤسساتية كإطار لتفعيل الرقابة على تسيير الجماعات المحلية مداخلة غير منشورة ، الملتقى الدولي الموسوم بـ:الجماعات المحلية في الدول المغاربية في ظل التشريعات الجديدة و المنتظرة المنظم بجامعة الوادي بالجزائر ،يومي 1-2 ديسمبر 2015.

- 2- قدوم لزهري، قروي عبد الرحمان، "الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر،" (مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني حول التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية- البلديات أنموذجاً: جامعة قالمة) 8-9 نوفمبر 2016.

- 3- مجيد شعباني، منوبة مزوار " (الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية كآلية لتحسين جودة الخدمة المقدمة) مداخلة في الملتقى الدولي حول آليات تطوير أداء الإدارة المحلية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: جامعة البليدة) 20-21-أكتوبر-2014.

4- واعر سمية ، دور الحومة في تحسين جودة الخدمات الحكومية ، مداخلة في إطار الملتقى الدولي الموسوم ب: إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات المنظم من طرف كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير ، بجامعة قسنطينة بالجزائر .

الشبكة العنكبوتية العالمية:

1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وثيقة الخدمات الجديدة الخاصة بتطبيقية أخذ المعلومات البيومترية، (النسخة 2.4.8)، الصادرة عن مديرية السندات والوثائق المؤمنة: (جانفي 2017).

2- جميلة أ، الانتهاء من الإدارة الإلكترونية والشروع في رقمنة البلدية والولاية بداية من 2017، المساء، <http://www.elmassa.com/dz/2017.html>

3- زين زيغة، رقم سري لكل جزائري لدخول بوابة الحكومة الإلكترونية، المحور <http://elmihwar.com.index.1.hotmil>

4- نزار شنيقل، موقع المكتبات ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر، جامعة جيجل، قسم المكتبات، 2012.

الفقه ررسی

الصفحة	الموضوع
	مقدمة.
01	الفصل الأول: المحددات المفاهيمية للخدمة العمومية للجماعات المحلية.
01	المبحث الأول: الجماعات المحلية كإطار للمركزية الإدارية.
01	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للجماعات المحلية.
01	- مفهوم الجماعات المحلية .
03	المطلب الثاني : الخدمة العمومية ومقومات الإصلاح الإداري للجماعات المحلية.
03	الفرع الأول: مفهوم الخدمة العمومية.
03	- تعريف الخدمة العمومية.
05	- أنواع الخدمات العمومية.
05	أولاً: من حيث طبيعة نشاط الخدمة.
05	ثانياً: من حيث طبيعة الخدمة المقدمة.
06	الفرع الثاني: معايير الخدمة العمومية.
06	1- معيار المساواة.
07	2- معيار التطور أو التكيف.
07	3- معيار المجانية النسبية.
07	4- معيار الشمولية.
08	5- معيار الفعالية.
08	6- معيار التضامن.
09	المبحث الثاني: عصنة الخدمة العمومية.
09	المطلب الأول: مؤشرات الحكم الراشد وعلاقته بالخدمة العمومية.
09	الفرع الأول: مؤشرات الحكم الراشد.
09	1- مؤشرات الحوكمة العالمي.

09	2- مؤشر الحرية السياسية.
10	3- مؤشر مدركات الفساد.
10	4- مؤشر حرية الصحافة.
11	الفرع الثاني: أثر مؤشرات الحكم الراشد على الخدمة العمومية.
11	أ- الشفافية.
12	ب- المساءلة.
14	المطلب الثاني: الخدمة العمومية و أثرها على أداء الإدارة المحلية.
14	الفرع الأول: علاقة المواطن بالإدارة المحلية.
16	الفرع الثاني: إصلاح الخدمة العمومية.
16	- مفهوم الإصلاح الإداري للمرافق العامة العمومية.
16	أولاً: تعريف الإصلاح الإداري.
18	ثانياً: دوافع و متطلبات الإصلاح الإداري للمرافق العامة.
20	ثالثاً: مضمون إصلاح المرافق العامة.
24	خلاصة الفصل.
26	الفصل الثاني: تقنيات الجماعات المحلية في عصرنة و تحسين الخدمة العمومية.
26	المبحث الأول: دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء الإداري للجماعات المحلية.
26	المطلب الأول: مظاهر إستعمال التكنولوجيا الحديثة في الجماعات المحلية.
26	الفرع الأول: برامج الإعلام الأولي التطبيقية.
27	الفرع الثاني: النظام البيومتري الإلكتروني.
30	الفرع الثالث: مساهمة التكنولوجيا في تسهيل المعاملات الإدارية.
31	المطلب الثاني: دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء الإداري للجماعات المحلية.
31	الفرع الأول: مؤشرات الأداء الإداري عن طريق التكنولوجيا.
31	أولاً: ترشيد الخدمة العمومية.
33	ثانياً: تأثير الإدارة الإلكترونية على موظفي المرفق العام.
34	ثالثاً: تأثير الإدارة الإلكترونية على أعمال موظفي المرفق العام.

35	الفرع الثاني: زيادة الشفافية وتحسين العلاقة مع المواطن
40	المطلب الثالث: انفتاح الجماعات المحلية خارجيا و التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
40	الفرع الأول: انفتاح الجماعات المحلية خارجيا.
40	الفرع الثاني: التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
41	المطلب الرابع: إسهامات الإدارة الإلكترونية و التحديات التي تواجهها في الخدمة العمومية.
41	الفرع الأول: إسهامات الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية.
41	أولا: قطاع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية.
46	ثانيا: قطاع العدالة.
48	ثالثا: قطاع البريد و المواصلات.
49	رابعا: قطاع التعليم العالي و البحث العلمي.
51	الفرع الثاني: التحديات التي تواجه الإدارة المحلية الإلكترونية.
52	المبحث الثاني: تطبيقي.
52	تمهيد.
53	المطلب الأول: التعريف ببلدية أولاد ابراهيم.
53	1- تعريف بلدية أولاد ابراهيم.
53	2- التاريخ و النشأة.
54	3- الموقع الجغرافي.
55	4- الهيكل التنظيمي للبلدية.
55	5- تعريف مصلحة الوثائق البيومترية.
57	المطلب الثاني: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.
57	الفرع الأول: أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.
61	الفرع الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية.
94-66	ملاحق خاصة بمصلحة البيومترية
95	خلاصة الفصل.
96	الخاتمة.

الفهرس

102-97	قائمة المصادر و المراجع.
106-103	الفهرس.