

## دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر - دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة - الداخلية والجماعات المحلية -



الدكتور/ المكي دراجي  
جامعة الشهيد حمّه لخضر الوادي، الجزائر  
طالبة الدكتوراه/ راشدة موساوي  
جامعة الشهيد حمّه لخضر الوادي، الجزائر



### ملخص:

في ظلّ التطورات التكنولوجية المتلاحقة والمتجددة و التي تزامنت و الجهود المبذولة من طرف الدول لتحسين المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن و تطوير الخدمة العمومية و ترشيدها. فلقد كان للتقنيات التكنولوجية الحديثة دورا بارزا في تطوير الأداء الإداري والتقليل من تكاليف وكذا زمن الخدمة المقدمة، وذلك ما يشير بالضرورة إلى التحول من الإدارة الورقية او بالأصح التقليدية الى إدارة دون ورق ودون جهد و اقل تكلفة و هي الإدارة الالكترونية، ولقد سعت الحكومة الجزائرية إلى ذلك بجملة من الإصلاحات سواء كانت في الجانب الفكري أو في الجانب الممارساتي، ولقد تمت هذه الإصلاحات في القوانين والتشريعات بما يخدم بنية التغيير وقد كانت على حد سواء في الإطار المركزي و اللامركزي، وكما مست هذه الإصلاحات عدة قطاعات كالضمان الاجتماعي، التعليم العالي والبحث العلمي، قطاع العدالة و وزارة الداخلية والجماعات المحلية وهذين الأخيرين أخذوا حصة الأسد من جملة الإصلاحات الإدارية في الجزائر التي تسعى دائما لتحسين جودة الخدمة العمومية، وسيكونان محل التفصيل لأهم الإصلاحات والنقاط التي تم التحول فيها إلى نظام الإدارة الالكترونية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية - الخدمة العمومية - المرفق العام - المواطن - الجزائر.

### Abstract :

Within the framework of successive and renewable technological developments becoming a necessity amid the state's efforts to improve public institutions ; to bring the administration near to citizens and to develop public services and administration.

The new technological techniques had quite a role in the development of administrative performance , the reduction of the costs and the time of the public services. We mean by that , a necessity to move to an electronic administration.

The Algerian government's efforts were reflected in many reforms, either intellectually or practically, in laws and legislations to what really benefits the aim of change. These reforms occur on the central or local levels in many sectors, such

as social security, higher education, justice, interior and local collectivities. The last two sectors will be studied in detail.

**KEY WORDS:** The electronic administration - the public services - the public institutions – the citizen - Algeria.

#### مقدمة:

يقاس تقدم الأمم والشعوب بمستوى رفاه المواطنين ورضاهم عن الخدمات المقدمة من طرف حكوماتهم، وللوصول إلى المستوى المطلوب كان لابد من وضع خطط استراتيجية محكمة ودقيقة تضمن التطور والرقي لهذه الشعوب، وبما أن العمل الإداري يعتبر حجر الزاوية في المجتمعات المتقدمة فلقد كان من الضروري إعطاء الأولوية لهذا الجانب الخدماتي من الإصلاحات ومحاولات التطوير والتغيير للأحسن.

ولقد سعت الجزائر في هذا الجانب سعياً ملحوظاً لتطوير الإدارة العامة بها وتحسين الخدمة العمومية والمرفق العام بما يضمن رضى المواطن على جودة ونوعية الخدمات المقدمة له.

وفي ظل الرهانات الجديدة الساعية إلى تطوير الإدارات العامة وتحسين الخدمات المقدمة بما يضمن تحسين المرفق العام وضعت الحكومة الجزائرية جملة من الإصلاحات لكل من قطاعي العدالة والداخلية والجماعات المحلية خاصة تتمثل في تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية التي أصبحت حتمية ضرورية في العمل الإداري، ولدراسة هذا الموضوع نطرح الإشكالية التالية:

- ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر من خلال قطاعي العدالة والداخلية والجماعات المحلية؟

نهدف من خلال هذه الورقة البحثية إلى:

- محاولة إبراز الجهود المبذولة من طرف الدولة الجزائرية لعصرنة الإدارة العمومية.
- إبراز مدى تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال قراءة قطاعي العدالة والداخلية والجماعات المحلية.
- التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية الجزائرية انطلاقاً من إبراز إيجابياتها وسلبياتها والتحديات التي تواجهها.

## المحور الأول

### الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

سيتم التطرق في هذا المحور إلى الجانب المفاهيمي للإدارة الإلكترونية من خلال تناول كل من: تعريف الإدارة الإلكترونية. أهداف الإدارة الإلكترونية. تداعيات وأسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية. آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

#### 1- تعريف الإدارة الإلكترونية:

لقد تعددت مفاهيم وتعريفات الإدارة الإلكترونية بتعدد منطلقات المفكرين والمهتمين الذين تناولوا هذا الموضوع بكثير من الدراسة والتحليل، ولكن قبل التطرق إلى الإطار المفاهيمي للإدارة

الالكترونية وجب توضيح الفرق بين مفهومي الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية لكي لا يكون هناك خلط فيما سيتم دراسته وسيتم ذلك فيما يلي<sup>(1)</sup>:

كثير الجدول في الأونة الأخيرة بشأن هذين المصطلحين هل هما مصطلحان مختلفان، أم مترادفان ولقد توصلت الدراسات إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الالكترونية هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة " العمل الالكتروني " أو الإدارة بلا أوراق، وتعمل على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة وبعبارة أخرى إن تطبيقها مقتصر على حدود المنظمة فقط.

أما الحكومة الالكترونية فهي تمثل الكل وتعني العمليات الالكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الالكترونية وذلك من خلال التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية، وهذا يعني أن الإدارة الالكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الالكترونية.

- وبالتالي في دراستنا للإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية نكون بصدد دراسة الجزء دون الكل ومنه فقد عرفت الإدارة الالكترونية بعدة تعاريف منها<sup>(2)</sup>:

- إن الإدارة الالكترونية تُعني بتكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها.

وعُرفت كذلك على أنها التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الأنترنت والتي تركز على رأس المال المعلوماتي والمعرفي الفكري كعامل فعال في تحقيق أهدافها هذا من جهة، ومن جهة أخرى تم التركيز على بعض المسائل الإجرائية التي تعتمد عليها الإدارات الإلكترونية فقد تم تعريفها بأنها الجهود الإدارية التي تضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين كما تضمن انخفاض التكلفة وضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة.

وعرفت من قبل المفوضية الأوروبية<sup>(3)</sup>: على أنها استخدام الأدوات والنظم التي تصبح أكثر إمكانية بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم خدمات عامة بأفضل نوعية للمواطنين الشركات.

ومن خلال جملة التعاريف المقدمة سابقا نحاول وضع تعريف إجرائي للإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية: هي التحول من الإدارة التقليدية التي تعتمد على الأوراق و على ضرورة انتقال الفرد إلى الإدارة المعنية بالخدمة لأكثر من مرة، إلى إدارة تعتمد على وسائل الإعلام و التكنولوجيا المختلفة، وهي تهدف إلى تقديم أحسن الخدمات بأقل جهد ووقت و بأفضل جودة، وذلك سعيا لكسب رضى الزبائن أو المواطنين.

## 2- أهداف الإدارة الإلكترونية:

لقد تعددت أهداف الإدارة الالكترونية ومن أهمها :

- محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة اللزمتين لإنجاز المعاملات وفقا لتطور مفهوم الإدارة الالكترونية.

- تحسين مستوى الخدمات العمومية.
- التقليل من التعقيدات الإدارية وذلك من خلال التقليل من مظاهر البيروقراطية.
- قيام نظام الخدمات الإلكترونية بالعمل المتواصل على مدار الساعة(4).
- تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات.
- تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة والذي من شأنه تقديم خدمات أفضل.
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها<sup>(5)</sup>.

### 3- تداعيات وأسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

لقد كانت جملة التغييرات والتطورات التي شهدتها العالم على جميع الجوانب وبما فيها الجانب الإداري وخاصة الوجه التكنولوجي والمعلوماتي منه سببا كافيا لفرض التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وذلك انطلاقا من جملة أسباب وتداعيات التي ساهمت و بشكل كبير في تبني التحول الرقمي في معظم الإدارات الربحية والخدماتية على حد سواء، وذلك كله للوصول إلى تحسين الخدمات العمومية وتقريب الإدارة من المواطن وزيادة فعالية هذه الخدمات وكفاءتها، وما يجدر الإشارة إليه أن لكل دولة ولكل قطاع أسبابه التي أخذت به للتحول إلى الإدارة الإلكترونية وذلك مع ضرورة مراعاة الوضع السائد للنظام السياسي المتبني للتغيير اقتصاديا، سياسيا، اجتماعيا وكذا ثقافيا، ومن أهم هذه الدوافع نجد<sup>(6)</sup>:

- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به...
- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية ...
- تزايد الضغط والمطالب الشعبية على الإدارات وكذا الحكومات ...
- وجوب التوصل إلى الكفاءة في تقديم الخدمات العامة ...
- تقديم خدمات جديدة ومتطورة ...
- زيادة مساهمة المواطنين من خلال إعطائهم الشعور بالمشاركة في اتخاذ القرار...
- تحقيق مبدأ الشفافية من خلال التقليل من مظاهر الفساد والرشوة، المحسوبية وتدعيم ثقة المواطن بالإدارة...

### 4- آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

هنالك عدة آليات يتوجب توفرها للتوصل لإدارة إلكترونية ناجعة تؤدي إلى تحقيق أهدافها بصورة دائمة ومستمرة، وتنقسم متطلبات الإدارة الإلكترونية إلى:

#### أ- الآليات الفنية (التقنية)<sup>(7)</sup>:

تتكون الإدارة الإلكترونية من الناحية الفنية من أربعة عناصر مترابطة وهي:

### - عتاد الحاسوب HARD WORE:

ويقصد بها أجهزة الحاسوب وملحقاتها ومن الأفضل للمنظمة مهما كانت طبيعتها امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين:  
- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.  
- ملائمة العتاد للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.  
- البرمجيات SOF WOR:

تحتاج الإدارة الالكترونية إلى أنظمة برمجية ولكن يجب على المنظمات تطوير هذه الأنظمة من وقت لآخر تزامنا والتطورات الحاصلة في هذا المجال وما يتوافق والخدمات المقدمة من طرف المنظمات .  
- شبكات الاتصال COMMUNICATION NETWORK:

لعل هذا العنصر يعتبر هو الأهم من الناحية الفنية فبدونه لا يوجد للإدارة الالكترونية أو لأي مفهوم الكتروني موجود حاليا. وهي تتضمن مجموعة من الحاسبات تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها نقل وتبادل المعلومات فيما بينهم.  
- صناع المعرفة KMONLEGE WORKY:

والمقصود هنا الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية.

ب- الآليات الإدارية والبشرية<sup>(8)</sup>: وتتمثل في ما يلي:

### - الآليات الإدارية:

وتتطلب توافر مجموعة من العناصر أهمها:

- وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس ( وضع الخطط لمشروع الإدارة الالكترونية ).  
- القيادة والدعم الإداري ( وجوب مساندة ودعم الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات ).  
- الهيكل التطبيقي ( يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية ).

- تعليم وتدريب العاملين ( تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في توعية الموارد البشرية ).

- وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات ( بمعنى تغيير القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية لإضفاء المشروعية والمصداقية على كافة النتائج المترتبة عنها ).

### - الآليات البشرية:

يعتبر المورد البشري من أهم الموارد التي يمكن أن يكون له الأثر الفاعل في تحقيق النجاح في تطبيق الإدارة الإلكترونية ونعني هنا الخبراء والمختصون والعاملون في حقل المعرفة والتكنولوجيا وموظفي الإدارات المعنية.

## المحور الثاني

### الإدارة الإلكترونية في الجزائر دراسة لقطاعي - العدالة والداخلية والجماعات المحلية -

انطلاقاً من فكرة إصلاح وتحسين المرفق العام والتكفل الجيد بمتطلبات المواطن وبنوعية الخدمات المقدمة له، سعت الدولة الجزائرية إلى إنشاء واستحداث جملة من الهيئات والأجهزة لتبني عملية التغيير وتطوير العمل الإداري للوصول إلى تنمية وكفاءة وفعالية وجودة الخدمات المقدمة لكي ترتقي إلى مناصب المستجدات والتطورات المحلية والدولية الحاصلة في هذا الميدان ومن بين هذه الهيئات والأجهزة نجد<sup>(9)</sup>:

- الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالإصلاح الإداري والوظيفة العمومية: والتي أنشأت بموجب المرسوم رقم: 212/96 المؤرخ في 15 يونيو 1996 الذي يحدد صلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري والوظيف العمومي.

- الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته والتي نص عليها القانون 01-06 والتي تم إنشائها بموجب المرسوم 413-06 الصادر بتاريخ 22 نوفمبر 2006.

أما فيما يتعلق بالإجراءات والأساليب القانونية<sup>(10)</sup>: فعلى المستوى الميداني والواقعي وإضافة إلى هذه الإجراءات فقد تبنت الجزائر جملة من المشاريع في هذا الصدد كان من أهمها مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، فقد كان من أهم ما تناولته المحاور الثلاثة عشر الرئيسية لهذه الاستراتيجية هو تطبيق استخدامات التكنولوجيا الحديثة في الإدارات العمومية مما يعيد النظر في كيفية السير والتنظيم وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين.

ولقد كانت عدة قطاعات على أجندة الحكومة الجزائرية فيما يخص تطبيق وتفعيل برامج الإدارة الإلكترونية وتعميمها على معظم الإدارات العمومية ونأخذ على سبيل المثال لا الحصر كل من قطاعي العدالة والداخلية والجماعات المحلية بنوع من التحليل والتفصيل.

#### 1- قطاع العدالة:

يعتبر قطاع العدالة من أولى القطاعات التي تبنت مشروع الإدارة الإلكترونية و يدخل ذلك في إطار الخطة الوطنية لإصلاح العدالة والتي أقرها الرئيس عبد العزيز بوتفليقة سنة 2003 وذلك للوصول إلى عدالة في متناول المواطن بأكبر فعالية وأكثر سرعة ومن أهم الخطط المتبعة لذلك نجد<sup>(11)</sup>:

أ- إنجاز أرضية الأنترنت ISP:

فمنذ نوفمبر 2003 تم تزويد قطاع العدالة بتمويل الدخول إلى الأنترنت ذو نوعية رفيعة.

ب- استحداث موقع إلكتروني:

والذي تم إنشاؤه في نوفمبر 2003 والذي يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية لعامة الناس أما محتوى الموقع فهو يتضمن معلومات حول تنظيم القطاع ومهامه وبرامجه ونشاطاته كما يحتوي على معلومات قانونية عامة بالإضافة إلى تطوير شبكة الأنترنت INTRANET في قطاع العدالة والموجه

بالخصوص إلى الاتصال الداخلي بين الموظفين، وبين سنتي 2005 و2009 تم إنجاز مواقع ( واب ) للمجالس القضائية تتضمن هذه المواقع معلومات حول نشاطات هذه المجالس، كما تم وضع الشبكة الداخلية للوزارة سنة 2006 والتي تساهم في تبادل المعلومات بين مختلف مصالح الوزارة والمجالس القضائية.

#### ج- إنشاء بوابة القانون:

تم إنشاؤها في أواخر نوفمبر 2003 والتي تضع تحت تصرف المتخصصين في القانون كل الوثائق المتعلقة بالتشريع، التنظيم، الاجتهاد القضائي والاتفاقيات والمعاهدات الدولية وهذا الموقع مزود بمحرك حسب الموضوع وإمكانية النسخ على قرص مضغوط وقد انطلق العمل الفعلي لهذا الموقع بداية من جوان 2006.

#### د- إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية:

تم استلامه في 06 فيفري 2004 وهو مشروع يمثل مرجعية حقيقية لتطوير وعصرنة الإدارة هدفه الأساسي أداء خدمة عمومية هامة وإعداد ومنح البطاقة رقم (03) لصحيفة السوابق العدلية في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية وذلك بهدف:

- تسهيل عملية طلب هذه الوثيقة بالنسبة للمواطن.

- مساعدة الجهات القضائية نفسها، بحيث تساعدها على المعالجة السريعة والفعالة للملفات المساجين.

#### هـ- الشبكة القطاعية لوزارة العدل:

هي عبارة عن قاعدة تحتية مادية وضرورية بصفة مطلقة للتوسع في التطبيقات المعلوماتية، وتم وضع شبكات محلية أولا في موقعين رئيسيين ( الجهات القضائية للجزائر ووهران ) وقد تم تعميمها في 144 هيئة قضائية في ديسمبر 2004، وعقبها توسيع ربط الشبكات المحلية للمؤسسات القضائية ( المحاكم، المجالس القضائية، المحكمة العليا ومجلس الدولة بالإدارة المركزية منذ سنة 2007 ).

#### و- نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية:

وهذا ما يضمن شفافية وموضوعية القضايا من خلال التمكن من معرفة ملفات كل المتدخلين بما فيهم المواطن المعني ومحاميه عن طريق الاستشارة الآلية والشبكات الإلكترونية ولقد تم إنجاز هذا النظام في سنة 2006 وهو ما يسمح للمواطن بالحصول أنيا وأليا على معلومات حول مسار القضايا المطروحة على الجهات القضائية.

وكأخر الإصلاحات التي مست قطاع العدالة<sup>(12)</sup>: هو اعتماد السوار الإلكتروني كبديل عن الحبس المؤقت وذلك في إطار إصلاح قانون الإجراءات الجزائية وكخطوة تندرج ضمن عصرنة قطاع العدالة وذلك كبديل لتطبيق العقوبات السالبة للحرية كما أنه يستعمل أيضا كإجراء تحفظي لتفادي الحبس المؤقت، ولقد كان أول استعمال للسوار الإلكتروني في المحكمة الابتدائية لولاية تيبازة بتاريخ 2016/12/25، ولقد أكد وزير العدل السيد/ الطيب لوح على أنه سيتم تعميم استخدام هذا الإجراء على عموم محاكم الوطن

الذي من شأنه أن يعزز احترام حقوق الإنسان من خلال الحد من اللجوء إلى إجراء الحبس الاحتياطي، ويتم ذلك من خلال وضع سوار في الكاحل يمكن السلطات القضائية من تحديد أماكن المتهمين عن بعد، وهو يتميز بمقاومة الماء ودرجات الحرارة العالية والتمزق والقطع والفتح كما أنه مقاوم للأشعة فوق البنفسجية ومزود بعازل مصنوع من القماش لحماية الكاحل من الحساسية.

وتهدف هذه الإجراءات إلى عصنة قطاع العدالة من جهة وتعزيز حقوق الإنسان من جهة أخرى، ولقد سعت الدولة الجزائرية لذلك سعيا واضحا وملموسا وهو ما رشح الجزائر لاحتلال المراتب الأولى عربيا بتبنيها اعتماد السوار الإلكتروني في المتابعات القضائية.

## 2- قطاع الداخلية والجماعات المحلية:

شهدت الإدارة المحلية في الجزائر فكرا وممارسة سلسلة من التطورات خاصة بعد حتمية الولوج إلى عالم التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات والمعلومات، وضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعاً لمخططات التحول لخدمة محلية إلكترونية وبالتالي تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة للمواطن في ظل تحسين وتطوير المرفق العام فلقد تبنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر وبالتنسيق مع إدارتها الإقليمية عبر الوطن جملة من الإصلاحات والإجراءات التي بإمكانها تسريع تطبيق تقنية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا الجزء المهم من الإدارة العمومية في الجزائر باعتبارها تمثل الإدارة الأقرب للمواطن، وسنحاول تحديد أهم الإجراءات والإنجازات التي تبنتها الإدارة الوصية في سبيل ذلك والإجراءات التي هي قيد الدراسة والإنجاز إذ نجد<sup>(13)</sup>:

### أ- جواز السفر البيومتري:

لقد أخذت هذه الوثيقة حصة الأسد من اهتمام وزارة الداخلية والجماعات المحلية لما تعتره من أهمية بالغة لدى المواطن، وخصصت له جانبا خاصا في موقعها الإلكتروني <http://passeport.interieur.gov.dz/Ar> ويتضمن كل المعلومات اللازمة، من استمارة الطلب، الوثائق المطلوبة، معايير الصور اللازمة، وكذا إمكانية متابعة مراحل الحصول على هذه الوثيقة المهمة.

- وللإشارة فإن من يملك جواز سفر بيومتري مسبقا يمكن له الحصول على بطاقة التعريف

الوطنية البيومترية بأسرع وقت وأقل جهد ودون التنقل إلى المصالح الإدارية. وللاستفادة من هذه الخدمة يجب<sup>(14)</sup>:

- أن يكون لدى المواطن جواز سفر بيومتري، وذلك لأن المعلومات التي سيتم طبعا على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية هي نفسها الموجودة على جواز السفر البيومتري.

- يجب تحديد عنوان الإقامة بدقة.

- يجب ادخال رقم الهاتف المحمول، وذلك لكي يتمكن المواطن من تلقي رسالة نصية قصيرة

(SMS) تعلمه عن تاريخ ومكان استلام بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

## ب- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية:

لقد قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر بإقرار جملة من الإجراءات وكذا التقنيات لتمكين الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وذلك من خلال تطبيق إلكتروني موحد تم وضعه من قبل وزارة الداخلية والجماعات المحلية يمكن المواطن من القيام بإجراءات الحصول على هذه الوثيقة بداية من تحميل الاستمارة لطلب هذه الوثيقة ومتابعة مراحل معالجتها إلى معرفة موعد استلامها عبر هذا التطبيق الإلكتروني، بحيث يتم انتقال المواطن مرة واحدة على الأكثر إلى مقرات البلدية لأخذ الصور وكذا البصمات وهذا ما يقلل من الجهد والوقت ويسهل العملية أمام المواطن والموظف على حد سواء.

ولتسهيل هذه الإجراءات وتنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الخدمة العمومية وجعلها تتميز بالفعالية والشفافية قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنه المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية ومن بين أهم الإنجازات في هذا المجال ما يلي<sup>(15)</sup>:

- رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به، ولقد مكن هذا الإنجاز من:

- تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.

- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12خ مباشرة عبر خدمة الأنترنت والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

وفي هذا السياق أكد السيد/ عبد الرزاق مهني المدير العام المكلف بعصرنه الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية<sup>(16)</sup>: وأنه نتيجة لهذه الإجراءات المتبعة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية وبفضل التأكيد على تطبيق الإدارة الإلكترونية باشرت وزارة الداخلية بعدة عمليات منها جمع وحفظ كل المعطيات المتوفرة لدى مصالح الحالات المدنية لـ 1541 بلدية وأصبحت حالة مدنية واحدة وموحدة وتم من خلال هذه العملية تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود لسنوات مضت وقد مس التصحيح السجلات القاعدية والأساسية وبذلك انتقل الأرشيف الوطني من الصفر إلى 95 مليون وثيقة مسجلة ومحفوظة، وللاحتياط تم الاحتفاظ بنسخة قاعدية إلكترونية في الإدارة المركزية، كما تم ربط أكثر من 18 قطاعا منها الوزارات بالسجل الوطني للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية، كما تم إصدار قانون يتعلق بتمديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات باستثناء وثيقة الزواج والوفاة وتم إلغاء

العديد من الوثائق والانتقال من 22 وثيقة إلى 7 وثائق، أما فيما يخص الوثائق البيومترية فإنه يتم استخراج أكثر من 25.000 جواز سفر بيومتري إلكتروني يوميا، كما تم تسليم أكثر من 8.700 مليون جواز سفر بيومتري في ظرف 04 سنوات، وأكثر من 6 ملايين بطاقة تعريف بيومترية وهذه الأخيرة التي تميزت بتأمين خاص تتمثل في شريحتين الأولى مرئية والأخرى خفية، ولقد تم الاستعانة في صناعة هذه الوثائق بتكنولوجيات متعددة تضمن حماية المعطيات التي لا يمكن الولوج إليها بسهولة حيث أكد أن كل هذه العمليات والإجراءات من أجل الوصول إلى بلدية وولاية إلكترونية.

كما تم التأكيد من طرف الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية السيد/ محمد الغازي من خلال مضمون البرقية رقم: 82 و. م. إ. خ. ع/ وبتاريخ: 11.11.2013، والموجهة إلى أعضاء الحكومة وإلى السادة الولاة بضرورة توفير الوسائل العصرية للاتصال والإعلام وتوجيه المواطنين ( الرقم الأخضر، الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني ... وذلك من أجل تجنب المواطن التنقلات غير المجدية والعراقيل التي لا طائل منها والتقليل من مظاهر البيروقراطية<sup>(17)</sup>.

وأكد وزير الدولة وزير الداخلية والجماعات المحلية من خلال البرقية المستعجلة بتاريخ: 31.10.2013 و التي تحمل رقم: 2013/3138 والموجهة إلى جميع مسؤولي الجماعات المحلية من ولاة، وولاة منتدبين، رؤساء دوائر، رؤساء المجالس الشعبية البلدية... والتي أكد فيها إلزامية إصدار وثائق: رخصة السياقة، شهادة الكفاءة، بطاقة المراقبة للسيارات، بطاقة الترقيم ( البطاقة الرمادية ) بالاستعمال الإلكتروني<sup>(18)</sup>.

وكآخر إجراء وفي إطار تسهيل الإجراءات الإدارية و تقريها من المواطن<sup>(19)</sup>: فقد تم إنشاء ولأول مرة في الجزائر تطبيق جديد عبر الهاتف النقال يحمل عنوان " إجراءاتي " والذي سيتمكن من خلاله كل المواطنين يتمكنوا من الاطلاع على جميع المعلومات المتعلقة بأي إجراء إداري تقدمه مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

كلّ هذه الإجراءات التي تبنتها السلطة الوصية في سبيل تطوير الإدارة المحلية ضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعاً لمخططات التحول لخدمة عمومية إلكترونية، تصب جميعها في ترقية المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن وذلك ما أكده وزير الداخلية والجماعات المحلية السيد/ نور الدين بدوي من خلال زيارة العمل التي قام بها إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية بباب الزوار (الجزائر) بتاريخ 14 نوفمبر 2017 والتي كان من ضمنها تلقي عرض حول عملية عصرنة الإدارة، ولهذا الغرض تم تقديم عرضين متعلقين بحالة تقدم مختلف مشاريع العصرنة التي يقوم بها القسم ولاسيما إنتاج الوثائق المؤمنة ومنافعها على المواطنين من خلال تعميمها<sup>(20)</sup>.

كما أشارت مديرية السندات والوثائق المؤمنة إلى الخدمات الجديدة المقدمة للمواطنين عبر الانترنت، كما تم التأكيد من خلال العرض المقدم لوزير الداخلية السيد/ نور الدين بدوي على أنه تم إنتاج 15 مليون وثيقة بيومترية مختلفة إلى حد اليوم ومن هنا إلى حلول عام 2021 سيتم إنتاج 46 مليون وثيقة بيومترية، وحسب ما تمت الإشارة إليه فإن المديرية تقوم بعملها بمقتضى التعليمات المتعلقة

بتسهيل الإجراءات الإدارية التي قدمها فخامة رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة، وكذا حسب مخطط الحكومة ولاسيما شقّه المتعلق بتقريب الإدارة من المواطن ولامركزية الخدمة العمومية، وفي هذا السياق أشار السيد الوزير أن استخدام التكنولوجيات الحديثة في العمل الإداري لا يعني بأي شكل من الأشكال التخلي عن العنصر البشري، منوهاً إلى أن الاقتراحات التي قدمها الشركاء قد تم أخذها بعين الاعتبار في إعداد قانون البلدية الجديد والتسيير الحديث للجباية المحلية<sup>(21)</sup>.

من جهة أخرى تطرق العرض إلى مشروع الشبكات الموحد على مستوى البلديات وهو المشروع الذي سيسمح بحذف كل الملفات الإدارية لحاملي الوثائق البيومترية، وللإشارة فإن هذا الشبكات جاري العمل به على مستوى 3 بلديات رائدة وهي: الجزائر الوسطى، بابا حسن والدار البيضاء وسيتم تعميمها على كل البلديات في سنة 2018 وهو ما سيسمح في إطار استراتيجية ترشيد النفقات بتخفيض تكاليف طباعة مختلف الوثائق والاستمارات<sup>(22)</sup>.

مما سبق نلاحظ أن الدولة الجزائرية أولت اهتماما بارزا لتطوير وتحسين الخدمة العمومية من خلال عملية تعميم الإدارة الإلكترونية على معظم قطاعاتها وذلك لتوطيد العلاقة بينها وبين المواطنين، وتطوير نظم الحكم من أجل التوصل إلى حكم راشد وأكثر فعالية وأقل تكلفة.

### المحور الثالث

#### واقع وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية

لقد أدى تبني نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر إلى جملة من السمات التي فرضتها ضرورة الاعتماد على هذا النوع من النظام الإداري، فلقد نتج عنها العديد من الإيجابيات وكذا السلبيات، ولتجاوز العوائق التي تحول دون التطبيق الأنجع لهذا النظام الإداري الذي يعتبر حجر الزاوية في عصرنة الإدارة وتطويرها، فقد كان أمام الحكومة الجزائرية مجموعة من التحديات والالتزامات إزاء دعم ومتابعة تطوير الإدارة العامة بما يخدم الصالح العام ويحسن ظروف العمل سواء للموظف أو المواطن، ومنه سنحاول تقييم الإدارة الإلكترونية في المرفق العام الجزائري وفقا لما يلي:

1- الإيجابيات: لقد كان للإدارة الإلكترونية الأثر الواضح في التغيير الإيجابي في الخدمات

العمومية المقدمة ومن بين ذلك الأثر ما يلي:

- تقليل الضغوط على مستوى شبابيك الخدمة وتقليص آجال الانتظار.
- تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية بدلا من الوثائق الورقية.
- تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي حتى يواكب مستوى أداء الحكومة.
- محو الأمية المعلوماتية والتشجيع على استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- توفير وتسهيل الخدمات في المناطق النائية.
- التقليل من تنقل المواطنين لمسافات طويلة لأجل الوثائق<sup>(23)</sup>.
- تطوير التعامل الإلكتروني الحكومي لتوفير التبادل الفوري للمعلومات بين الجهات الحكومية أو الجهات الرقابية الإشرافية.

- إنجاز كافة المعاملات سواء للمواطنين أو للإدارات فيما بينها بصورة فورية وأنية.  
- تحقيق قدر أكبر من حالة الرضا لدى المواطنين على نوعية الأداء الحكومي في إنجاز المعاملات الحكومية.

- سهولة تعرف المواطنين على جميع الإجراءات والبيانات<sup>(24)</sup>.

- التقليل من البيروقراطية بمفهومها السلبي.

- تحقيق مبدأ المساواة والعدالة بين جميع المواطنين.

2- السلبيات: إن استعمال التكنولوجيا ووسائل الإعلام الآلي قد يؤدي إلى الاستغناء عن بعض الموظفين مما يؤدي إلى انتشار البطالة خاصة في المستويات الدنيا والوسطى.  
- اختراق الخصوصية المجتمعية.

- عدم القدرة على الإبداع والابتكار في أساليب العمل بسبب الوسائل المتطورة والحديثة.

- انتشار الجرائم الإلكترونية.

- ضعف الشبكة الاتصالية وكثرة أعطائها.

3- التحديات: تواجه الحكومة الجزائرية جملة من التحديات التي يجب أن تأخذها بعين الاعتبار لتحقيق مشروع الإدارة الإلكترونية على جميع الإدارات والمرافق العامة بأكثر مرونة وفعالية، وذلك لتسهيل تطبيق وانتشار التحول الرقمي مما يخدم الموظف والمواطن على حد السواء ومن بين ذلك نجد ما يلي:

- يتوجب إعداد استراتيجية مسبقة للإصلاح الإداري والتحول الرقمي تأخذ بعين الاعتبار أسوأ الاحتمالات بما فيها الفشل والأزمات التي من الممكن أن تواجه مشروع التغيير.

- تطوير المنظومة القانونية بما يخدم بيئة التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

- توفير بنية تحتية قوية وبمستوى عال يتماشى وأهمية هذا المشروع.

- توفير مراكز التدريب والتكوين للموظفين مما يوفر مورد بشري مؤهل.

- تخصيص مبالغ مالية متناسب وأهمية التحول إلى عالم التكنولوجيا والاتصالات الحديثة.

#### خاتمة:

ما يمكن استخلاصه في آخر هذه الورقة البحثية أن الإدارة الإلكترونية أصبحت حتمية بغية تقدم وتطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، وهذا من أجل مواكبة ومسيرة الدول المتقدمة في هذا المجال، ولأجل ذلك فقد توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات والتوصيات نقدمها على المنوال الآتي:

#### أ- الاستنتاجات:

- تعتبر الإدارة الإلكترونية أسلوباً جديداً من أساليب العمل الإداري الذي يقوم على التقنيات التكنولوجية الحديثة.

- إن الإدارة الإلكترونية في الجزائر لا تزال في بداية خطواتها الأولى، إلا أن ذلك لم يمنع من سرعة انتشارها واستخدامها.

- من الواضح ومما سبق ذكره جهود الدولة الجزائرية في هذا الصدد، وهو ما يعتبر دليلا قويا للتكفل بمشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر وذلك ما يعكس وبصورة واضحة المساعي الجزائرية في تطوير وعصرنة الإدارة بما يتماشى والتطورات المحلية والإقليمية والدولية في ذات المجال والسعي للولوج إلى عالم الإدارة الرقمية.

ب- التوصيات:

- لتحقيق الولوج إلى العالم الرقمي بطريقة مرنة وفعالة، يتوجب على الحكومة الجزائرية مراعاة جملة من النقاط أهمها:

- توفير البنية التحتية للاتصالات لكي لا تكون عائق أمام تنفيذ وتطبيق هذا المشروع المهم. يجب أن يكون مشروع التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارية الإلكترونية ذا رؤية شاملة، تبدأ من أعلى المستويات في الدولة إلى أدناها، وذلك بتظافر الجهود، وللوصول إلى تنمية إدارية شاملة ضمن استراتيجية واضحة على المدى الطويل.

- يجب العمل على تطوير قطاع الاتصال والإعلام على مستوى عال، لتجنب الاختلالات المتكررة التي تحدث إثر نقل البيانات والمعلومات، وكذا أثناء أداء الخدمة مما يؤدي بالضرورة إلى عرقلة العمليات الإدارية وعدم دقة المعلومات وتدني جودة الخدمة المقدمة.

- الحرص على تدريب وتكوين الموظفين والقوى العاملة على تقنيات وأساليب الإدارة الإلكترونية. يجب تحديث اللوائح والنصوص القانونية والتنظيمية بما يخدم التحول إلى الإدارة الإلكترونية وعدم عرقلتها وذلك لإضفاء الشرعية على آلياتها وبيئة العمل.

- وضع مجموعة من الخبراء والمختصين في المجال، من أجل الاستشارة والتوجيه في عملية التحول، وكذا العمل بالأسلوب الإلكتروني للتقليل من الأخطاء وإيجاد حلول للأزمات والمشاكل المتوقع حدوثها.

- يجب شرح آليات العمل بالإدارة الإلكترونية سواء بالنسبة للمستخدمين أو طالبي الخدمة بطريقة سهلة وواضحة وذلك لتعميم الفكرة وجعلها روتينية في المعاملات الإدارية وجعل تطبيقات الإدارة تتلاءم مع كامل فئات المجتمع.

- الحرص على وضع هيئات مختصة للرقابة الإلكترونية للحفاظ على سر العمل وعلى المعلومات الشخصية للمواطنين.

الهوامش:

(1) محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010، ص 22-23. (بتصرف).

(2) أحمد اسماعيل المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2011، ص 80-81. (بتصرف).

- (3) Nations Unies Commission économique pour L’afrique. “L’évaluation de l’administration électronique.instrument politique clef pour le développement de la société de l’information”. Le plan d’actionde Genève et L’Agenda de Tunis font tous les deux référence à L’importance des initiatives et stratégies en matière d’administration électronique.2005.p3.
- (4) عمار زعيبي، محمد بجاق، "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الإداري على مستوى الجماعات المحلية"، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الثالث حول الجماعات المحلية في الدول المغاربية في ظل التشريعات الجديدة والمنتظرة، قسم الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الوادي، المنعقد يومي 01 و02 ديسمبر 2015، ص122. (بتصرف).
- (5) يوسف محمد يوسف أبو أمونة، " واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية - قطاع غزة -"، رسالة ماجستير. (كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009)، ص33.
- (6) بن مرسل رافيق، "الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير و معوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر:2001-2011، رسالة ماجستير.(مدرسة الدكتوراه للقانون الأساسي و العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011)، ص 127-128. (بتصرف)
- (7) يوسف محمد يوسف أبو أمونة، مرجع سابق، ص36=38. (بتصرف)
- (8) موسي عبد الناصر، قريشي محمد، " مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ( دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر )، مجلة الباحث. العدد: 09، بتاريخ: 2011، ص90-91. (بتصرف)
- (9) بن مرسل رافيق، مرجع سابق، ص145=148.
- (10) موسي عبد الناصر، قريشي محمد، " مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ( دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر )، مجلة الباحث. العدد: 09، بتاريخ: 2011، ص90-91. (بتصرف).
- (11) بن مرسل رافيق، مرجع سابق، ص151=154. (بتصرف).
- (12) متحصل عليه من الموقع الإلكتروني [www.radioalgerie.dz](http://www.radioalgerie.dz) والموقع <http://arabic.sputniknews.com> تاريخ الاطلاع 2017/10/11.
- (13) موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية: [www.passeport.interieur.gov.dz/Ar/Informations/Pièces\\_a\\_Fournir](http://www.passeport.interieur.gov.dz/Ar/Informations/Pièces_a_Fournir) تاريخ الاطلاع: 2018/01/09. (بتصرف).
- (14) موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية biométrique électronique تاريخ الإطلاع: 2018/01/09. <http://www.passeport.interieur.gov.dz/AR/.../Demande carte national d'identité>
- (15) وقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية <http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/> تاريخ الإطلاع: 2018/01/09.
- (16) تصريح السيد/عبد الرزاق مهني المدير العام المكلف بعصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية لجريدة المساء المتحصل عليه من الموقع: <http://www.el-massa.dz> تاريخ الإطلاع: 2018/01/09. (بتصرف).
- (17) ج ج د ش، تعليمة وزارية رقم 82 المؤرخة في 11 نوفمبر 2013، وزارة الخدمة العمومية.
- (18) ج ج د ش، برقية رقم 3138 المؤرخة في 31 أكتوبر 2013، وزارة الداخلية والجماعات المحلية.
- (19) موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية [www.interieur.gov.dz/index.php/ar/](http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/) تاريخ الاطلاع 2018/01/10.
- (20) نفس الموقع.
- (21) نفس الموقع.
- (22) نفس الموقع.
- (23) واعر وسيلة، " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر -"، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، (د.ت.ن)، ص 15-16. (بتصرف).
- (24) حماد مختار، " تأثير الإدارة الإلكترونية على المرفق العام وتطبيقاتها في الدولة العربية"، رسالة ماجستير. ( قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2007)، ص40-41. (بتصرف).