عصرنة المرافق العمومية في الجزائر... الإدارة الإلكترونية في البلدية نموذجا

د/عزوز سعيدة - د/نسيمة مقبل
جامعة الجزائر3

ملخص:

في ظل التزايد المتسارع لوتيرة التنمية والتطور الهائل في المجال التكنولوجي، أصبح من الضروري على صانع القرار التكيف مع هذه التطورات، ومن ثم ترقية المرافق العامة وعصرنتها مما يؤدي إلى القضاء على الأساليب التقليدية وتحسين الخدمات العمومية وتلبية حاجيات المواطن، ولهذا أصبحت الإدارة الإلكترونية في الجزائر من أهم الاستراتيجيات المتبعة في تفعيل المرفق العام، وتقريب الإدارة من المواطن وكذا تحسين الخدمة خاصة الإدارة المحلية وعلى رأسها البلدية، باعتبارها أقرب مرفق من المواطن، كما أنها تشكل صورة من اللامركزية الإدارية.

لقد عملت الدولة الجزائرية على إعادة تأهيل إدارتها وعصرنتها مما يضمن تكيفها ومسايرتها للتطورات والتغيرات الحاصلة على جميع الأصعدة مما يحقق ارتياحا لدى المواطن المستفيد من خدمة هذا المرفق. وباعتبار أن قياس أي تجربة أو مبادرة نحو العصرنة في الخدمات العمومية تتوقف فيما تحققه من استعداد ودوافع الجاهزية نحو التطبيق ومستوى الفاعلية في الإنجاز، نحاول في هذه الورقة البحثية تقديم تجربة الجزائر في تطوير المرفق العام المتمثل في البلدية، من خلال عصرنة الإدارة والتي انبثق عنها مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير وتحسين هذا المرفق العمومي، والوقوف عند النقائص والعراقيل التي تواجه هذا الأسلوب المستحدث في الإدارة الجزائرية بصفة خاصة.

الكلمات المفتاحية: العصرنة، الخدمة العمومية، المرفق العام، الإدارة الإلكترونية

Résumé:

Avec le rythme rapide du développement et du développement technologique, il est devenu nécessaire que Le décideur doit s'adapter à ces développements conduisant à l'élimination des méthodes traditionnelles et à l'amélioration des services publics et répondant aux besoins du citoyen. La gestion électronique en Algérie est devenue l'une des stratégies les plus importantes. En en activant l'installation générale et en rapprochant l'administration du citoyen et en améliorant le service, en particulier la gestion locale et municipale en tant que service le plus proche du citoyen, formant une image de la décentralisation administrative.

L'État algérien s'est efforcé de réhabiliter et de gérer son administration pour s'assurer de son adaptation et sa relation avec les développements et les changements à tous les niveaux. La mesure de toute expérience ou initiative de modernisation des services publics dépend de la volonté, la motivation et la préparation à la mise en œuvre, ainsi que le niveau d'efficacité dans la réalisation.

Le but de notre intervention est de présenter l'expérience Algérienne dans le développement des services publics, précisément la municipalité. Ce dernier se manifestant par la modernisation de la gestion, qui a émergé du concept de gestion électronique en tant que mécanisme de développement et d'amélioration des services publics. Nous visons aussi dans cette intervention l'identification des lacunes et des obstacles auxquels fait face cette méthode dans l'administration algérienne.

Mots-clés: modernisation- service public- administration électronique.

مقدمة:

لقد شهدت الإدارة تطورات كبيرة نتيجة للثورة المعلوماتية التي بدأت في العقد الأخير من القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين ونمت من خلالها وازدهرت وسائل التقنية من تلكس وتلغراف وهاتف إلى الحاسوب والبرمجيات والتقنيات الرقمية، ثم شبكة المعلومات .وأخذت الأنشطة الإدارية تتحول بالتدريج من أنشطة تقليدية إلى أنشطة إلكترونية، وبذلك ظهرت الإدارة الإلكترونية كثمرة من ثمار التطور في وسائل التقنية المختلفة والتجارب الإيجابية مع متغيرات العصر والاستفادة من تقنية المعلومات الإدارية وتطبيقاتها في المرافق العامة ومن تم أضحى تحسين الخدمة العمومية والتكفل الفعلي بقضايا المواطن من انشغالات الحكومة الجزائرية للتصدي لظاهرة تراجع الخدمة العمومية التي بدأت تشكل مصدر عدم رضا المواطن

وانزعاجه، مما يحتم ضرورة وأهمية استعادة ثقته في الإدارة التي يجب عليها أن تعمل في إدارة الشفافية الكاملة وتتجنب المحاباة والأساليب السلبية في إدارة شؤونه، وذلك من خلال تقديم خدمة عمومية تليق به وتختصر له الوقت والجهد وذلك على مستوى كل المرافق العامة.

ومن هنا ارتئينا طرح الاشكالية التالية: ما هو واقع عصرنة المرافق العمومية في الجزائر وتحديدا في بلدياتها؟

وعليه يتوجب علينا الحديث عن المرفق العام أنواعه كما سنشير إلى مفهوم الخدمة العمومية.

مفهوم المرفق العام وأنواعه

لقد تعددت التعاريف والأنواع المقدمة للمرفق العام وهذا راجع لاختلاف الأنشطة والمهام التي يقوم بها. فهناك من يرى أنه "نشاط يحقق المصلحة العامة مرتبطة بشخص عام ويخضع لنظام قانوني- غير مألوف في القانون العادي المطبق على الأفراد"[1]، وهو "كل نشاط يباشره شخص عام بقصد إشباع مصلحة عامة"[2]. ويعرف أيضا بأنه" كل مشروع عام تحدثه الإدارة العامة وتقوم بتنظيمه وإدارته بنفسها أو من خلال الإشراف عليه بقصد تحقيق المصلحة العامة"[3]

من خلال هذه التعاريف يمكن القول بأن المرفق ما هو الا عبارة عن نشاط يختلف باختلاف المهام التي يقوم بها من أجل تحقيق المصلحة العامة للأشخاص.هذه الأخيرة التي تتفاعل مع متحولات اجتماعية تشكل الإطار الذي يحدد مشروعية أعمال الدولة.

أما تسيير المرفق العام نقصد به الهيئات الإدارية العامة التي تتولى مباشرة إدارة المرفق العام وتشغيله بواسطة أموالها وموظفيها مستعينة في ذلك بوسائل السلطة العامة.

أما أنواع المرفق العام نجد من صنفها على أساس المعيار الموضوعي والمادي[4]، بالإضافة إلى المعيار الإقليمي.

---

[1]) ضريفي نادية "المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود امتياز ".أطروحة دكتوراه. كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1. 2011-2012. ص13

[2]) وفاء أحلام، "المرفق العام للخدمات الاجتماعية الجامعية التنظيم والتسيير"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2005، ص8

[3]) سعيد نجلي، القانون الإداري: المبادئ العامة، كلية الحقوق، جامعة البعث، سوريا، ص3

[4]) فريجة حسين، شرح القانون الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009، ص73

-**المرافق العامة الإدارية:** التي تقوم بنشاط يدخل في نطاق الوظيفة الإدارية للدولة، وتنشئها الإدارات العامة لممارسة وظيفتها الإدارية.

-**المرافق العامة الاقتصادية:** وتتصل بنتاج مواد لمرفق صناعة الأدوية، أو تقديم الخدمات مثلا مرفق النقل بالسكة الحديدية.

المعيار الإقليمي: وهي المرافق العامة الوطنية التي تنشئها السلطات الإدارية المركزية وهي تمارس نشاطها على مستوى كافة أرجاء إقليم الدولة، أما فيما يخص المرافق العامة المحلية فهي تنشئها وحدات الإدارة المحلية البلدية والولاية .

- **المرافق العامة الاجتماعية :**وهي مجموعة المرافق العامة هي تمارس نشاطا عاما اجتماعي أو تستهدف تحقيق أهداف عامة تشبع حاجات مثلا مرفق الضمان الاجتماعية والتأمينات .

1-المرافق المهنية: يرمي إلى تنظيم بعض المهن في الدولة عن طريق أبناء المهنة أنفسهم وهي تتميز بأن انضمام أفراد المهنة إليها ليس اختياري وإنما هو أمر إجباري بالإضافة إلى أنها تتخذ شكل التنظيم النقابي يشرف على إدارته مجلس منتخب.

2-المرافق العامة الاختيارية :أي حرية الدولة في إنشائها بحيث يخول للإدارة سلطة تقديرية واسعة في اختيار وقت ومكان إنشاء المرفق ونوع الخدمة والنشاط الذي يمارسه وطريقة إدارته.

المرافق العامة الإجبارية: قد تكون الإدارة ملزمة بإنشاء بعض المرافق العامة بموجب نص قانوني دون أن يكون أمامها الخيار في ذلك وإلا فإنها تكون مخالفة لأحكام القانون ومن أهم هذه المرافق: مرفق الدفاع الوطني[5]

نستنتج أن المرفق العام ما هو إلا نشاط يمارس لتحقيق هدف معين وهو بالمصلحة العامة بحيث أنه موجود من خلالها فهي السبب والغرض لوجوده أي تحقيق متطلبات وحاجيات الأشخاص، وأن لكل نوع مهام خاصة به ويختلف كل نوع عن أخر ولهذا لا يمكن ان نطبق مرفق واحد فقط، لأن كل نوع له خاصية تميزه عن الأخر.

[5]) ميشالي أمينة، خوصصة المرافق العامة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 2015،1-2016،ص30

تعريف الخدمة العمومية

إن ضبط تعريفها يقودنا بالضرورة إلى مفهوم المرفق العام، فالخدمة العمومية هي وجه من أوجه نشاط المرافق العامة.

ووفقا للقانون الإداري الفرنسي، فإن الخدمة العمومية هي تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها احترام القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام.[6]

وبالتالي فإن الخدمة العامة أو الخدمة المدنية هي تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات. كما أن أساس ومبرر قيام الحاكم بتقديم الخدمات العمومية عن طريق إنشاء المرافق العامة التي لا يمكنهم توفيرها لأنفسهم دون تدخل من الحكام.[7]

وتجدر الإشارة أيضا أن تصنيف الخدمات العمومية يتأثر بالنهج السياسي، الاقتصادي والاجتماعي الذي تتبناه الدولة، فما يعتبر خدمة عمومية لا تخضع لمقياس الربح والخسارة في دولة ما، بينما نجده في دولة أخرى مسيرا على أسس تجارية تطبق عليها معايير الربح والخسارة.[8]

الإدارة الالكترونية

قبل التطرق لمفهوم الادارة الالكترونية لابد لنا أن نتعرف أولا على مفهوم الحكومة الالكترونية

الحكومة الالكترونية:

[6]) مريزق عثمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، ط1، جسور للنشر والتوزيع، المحمدية، الجزائر،2015 ، ص14

[7]) عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر،، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، جامعة قسنطينة، الجزائر،2009–2010، ص40

[8]) نور الدين شنوفي، المناجمنت العمومي، محاضرات مقدمة للموظفين المرشحين لرتبة متصرف، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر، ص1

عرفت الحكومة الالكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات بهدف تغيير أداء الحكومة من خلال جعلها أكثر كفاءة وفعالية. كما عرفت الحكومة الالكترونية بشكل واسع بأنها استعمال تقنية الاتصال والمعلومات لتشجيع العمل الحكومي بكفاءة وفعالية أكبر، وتسهيل الوصول إلى الخدمات العامة أكثر من قبل، والسماح بحصول عامة الأفراد والمواطنين على أكبر معلومات ممكنة وجعل الحكومة أكثر مسؤولية أمام مواطنيها.

وعرفها **السالمي:** هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها وفيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد.[9]

وعرفها **Efraif Turban:** "بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والتجارة الالكترونية لتوفير الوصول للمعلومات الحكومية، وتقديم الخدمات العامة للمواطنين ومؤسسات الأعمال ولا بد من الإشارة إلى أن تطبيقات الحكومة الالكترونية تعتمد اعتمادا كليا على الإدارات الالكترونية.[10]

كما قدم البنك الدولي عام 2005 مفهوماً للحكومة الالكترونية: بأنها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيدا من الشفافية وادارة اكثر كفاءة للمؤسسات.[11]

فالحكومة الالكترونية هي منظومة متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى مجال التنفيذ بواسطة تقنية المعلومات الحديثة وتعيد ابتكار الأعمال في منظمة ما، بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل وتوفير إمكانية الوصول إليها وتبادل المعلومات فيما بينها وبين المواطن بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة، مع ضمان سرية وامن المعلومات المتداولة. والهدف الأساسي لها هو رفع مستوى الجودة والكفاءة والفعالية في أداء الأجهزة الحكومية، بواسطة الاستفادة وبشكل كبير من التقنيات الحديثة من تقنيات الاتصالات ونظم المعلومات الإدارية.

---

[9]) السالمي علاء عبد الرزاق، الإدارة الالكترونية، دار وائل، عمان، 2008، ص92

[10]) Lavin,Bruno,The E-government hand book for devloping countries,a project of info Dev and the center for Democracy and Thecnology,2002,p02

[11]) محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة، عمان، 2009، ص26

مفهوم الإدارة الالكترونية ووظائفها

هناك عدة تعاريف للإدارة الإلكترونية، سنذكر الأهم منها:

هي" الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الالكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا "

أما الدكتور سعد غالب إبراهيم يعرفها انطلاقا من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها، مثل الحكومة الالكترونية والأعمال الالكترونية، ويعرف" الإدارة الالكترونية باعتبارها منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة هي إطار يشمل كل من الأعمال الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية العامة، أو الإدارة الالكترونية أعمال الحكومة الموجهة للمواطنين أو الموجهة للعمال، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة "[12]، كما يمكن اعتبار الإدارة الإلكترونية كإجراء إداري يعتمد على تسخير الانترنت والشبكة المعلوماتية للتخطيط والتوجيه والتحكم في مصادر المشاريع والأعمال لتحقيق أهداف المنظمة.

من خلال المفاهيم السابقة نستنتج بأن الإدارة الإلكترونية تعني الابتعاد عن استعمال الأوراق واستخدام وسائل تكنولوجية متطورة بدلا من الأساليب التي كانت تستعمل في الإدارة التقليدية وهي تؤدي إلى تقديم الخدمات للمواطنين دون الرجوع والانتقال للإدارات شخصيا وبالتالي سوف يؤدي إلى استثمار الوقت والجهد المبذول وتحقيق رضا الجميع.

وظائف الإدارة الالكترونية:

للإدارة الالكترونية مجموعة من الوظائف وهي ذات قيمة عالية وأساسية بحيث أنها تمثل مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري والتغيير جذريا على مستوى الإدارة وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

– التخطيط الالكتروني E- Planning - بحيث أنه يختلف عن التخطيط التقليدي ويتميز بثلاث سمات، فهو عملية دينامية في اتجاه الأهداف الواسعة وقصيرة الأمد مع قابلية التجديد والتطوير، فهو عملية مستمرة

[12]) عاشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص13

بفضل المعلومات الرقمية دائمة التفوق بالإضافة إلى أنه يتميز بقدرته على تجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدي بين الإدارة وأعمال التنفيذ.

– التنظيم الالكتروني E-Organizing - فهي ظل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الذكية أي الالكترونية، بما أن مكونات التنظيم قد حدث فيها تغيير من خلال بروز هيكل تنظيمي قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي. أين يصبح التقسيم الإداري على أساس الفرق وليس الوحدات والأقسام.

– الرقابة الإلكترونية E- Control Ling - فهي تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة، مما يؤدي إلى تقليص من الوقت المستغرق، بالإضافة إلى أنها عملية مستمرة ومتجددة تكشف الأخطاء والأعمال الغير المرغوب فيها.

– القيادة الإلكترونية: وتنقسم إلى نوعين:

1) القيادة التقنية العملية: حيث ترتكز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت وهي تتميز بتوفير المعلومات وتحسين جودتها وهي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة Technology Sense مما يؤدي إلى امتلاك القائد الإلكتروني قد رات في تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة والبرمجيات.

2) القيادة الذاتية: لا بد من أن يتصف القائد بها مما يؤدي إلى القدرة على تحفيز النفس وإنجاز المهمات[13]

مزايا الإدارة الإلكترونية للعاملين بالمنظمة [14] :

– وضوح الاختصاصات والمسؤوليات للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية.
– .تنمية مهارات وقدرات العاملين التقنية.
– سهولة أداء الأعمال لتوحيد نماذج إجراءات العمل الالكتروني.
– استمرار الاتصال الفعال بين العاملين والمستويات الإدارية.
– تحقيق اللامركزية الإدارية مما يحقق سرعة أداء المهام بيسر وسهولة.

[13]) عاشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص30

[14]) ياسين ياسين، سعد غالب ،**الإدارة الإلكترونية وآفاق وتطبيقاتها العربية**، معهد الإدارة العامة، الرياض 2005، ص 32

– سرعة الحصول على المعلومات اللازمة لأداء العمل من خلال الأرشيف الالكتروني للمنظمة.

– التوثيق الالكتروني لجهود العاملين من خلال الرقم السري لشخصية كل موظف ما يحفزهم للإبداع والتميز.

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تعتبر الإدارة الإلكترونية نظاماً متكاملاً من المكونات التقنية والمعلوماتية والتشريعية والبشرية، لذا فإن تطبيقها يستلزم العديد من المقومات المتكاملة، وتعتمد تقنية الإدارة الإلكترونية من حيث تقديم الخدمة ووسائل نقل المعلومات وطلب الخدمات من قبل المستفيدين على مبدأين أساسيين هما: الأول تقني: ويتضمن تمثيل المعاملات الإلكترونية وتناقلها عبر شبكة الانترنت مع ضمان سريتها. أما الثاني فهو إجرائي: ويتضمن تمثيل المعاملات والخدمات عن بعد عبر شبكة الانترنت مع ضمان صحتها ومصداقيتها دون الحاجة لحضور طالب الخدمة شخصيًا أو استخدام النماذج والوثائق الورقية ، ومن أهم المتطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي[15] :

– وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس.

– وضع البنية التحتية للإدارة الالكترونية

– تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات وفق تحول تدريجي

– تعليم وتدريب العاملين وتوعية تثقيف المتعاملين.

– إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها

– ضمان وحماية أمن المعلومات في الإدارة الإلكترونية

وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس:

ويتطلب وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس للإدارة الإلكترونية عدد من الخطوات وهي:

– تشكل جهة (لجنة) عليا تتولى وضع الاستراتيجية لمشروع الإدارة الإلكترونية.

–وضع الخطط الفرعية لمشروع الإدارة الإلكترونية.

– الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للمشاركة في الدراسة ووضع الخطط.

– التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية أو أهلية

[15]) جمانة عبد الوهاب شلبي، واقع الادارة الالكترونية في الجامعة الإسلامية واثرها على التطوير التنظيمي، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة،2011، ص13

– الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع أو المشاركة في بعضها.

توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية:

تعتبر البنية التحتية المكون الطبيعي الملموس لمشروع الإدارة الإلكترونية، الذي لا يمكن قيام المشروع بدونها، وتتمثل في مجموعة من المكونات المادية والبشرية والمنطقية التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الإلكترونية ما يلي:

أولاً :تجهيزات الحاسب الآلي سواء بمكونات مادية كأجهزة الحاسب الآلي أو بمكونات فكرية والتي تشمل البرمجيات ونظم برامج التطبيقات إضافة إلى المكونات البشرية متمثلة في المبرمجين ومحللي نظم.

ثانياً :شبكات الحاسب الآلي والتي تعني توصيل مجموعة من حواسيب معا بشكل مباشر عن طريق خطوط الهاتف السلكية واللاسلكية أو عن طريق الأقمار الصناعية للحصول على المعلومات وتبادلها.

–تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات تدريجياً عن طريق:

1. استحداث إدارات جديدة (مثل إدارة الاستشارات التقنية) أو إلغاء أو دمج إدارات قائمة،
2. إعادة هندسة الإجراءات لتتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية خصوصاً بعد إدخال التقنية الرقمية
3. تنظيم إداري من أجل إدارة الكترونية أفضل، بما يتطلب ذلك من إعادة تشكيل الهرم التنظيمي، وبيان حدود السلطات والمسؤوليات والواجبات حيث تتطلب الإدارة الإلكترونية اللامركزية الإدارية والحد من المستويات التنظيمية وإعطاء السلطات الكافية للمنفذين ونمذجة أساليب وإجراءات العمل لتطبيقها الكترونياً.
4. تحديد أساليب عمل الإدارة الإلكترونية ومهامها على نحو شامل ودقيق وت وضيح آليات التنفيذ لمختلف مراحله.

تعليم وتدريب العاملين وتوعية وتثقيف المتعاملين:

الدخول في العالم الالكتروني يتطلب تنمية وتطوير الموارد البشرية لإيجاد كوادر متخصصة وعلى درجة عالية من المهارات البشرية المختلفة والمرتبطة ب البيئة الأساسية لنظم المعلومات، أي ضرورة بناء

موظفي معرفة في مجال الإدارة الإلكترونية مما يجعل نشر ثقافة الحاسب الآلي بين الجمهور والموظفين أمر ضروري ، وللمساعدة في تحقيق ذلك لا بد من اتباع خطوات من أهمها ما يلي[16]:

- تطوير نظم التعليم والتدريب بما يتلاءم والتحول نحو الإدارة الإلكترونية
- عقد المحاضرات والندوات عن تقنية المعلومات للجمهور
- إدخال التقنيات الإلكترونية كأحد المواد المقررة في المناهج التربوية والتعليمية

تدريب وتأهيل الكفاءات البشرية الوطنية لمواجهة الطلب المتوقع على الكفاءات المتمكنة من تقنية المعلومات والتي تسهم بدورها في نشر المعرفة المعلوماتية بين أفراد المجتمع.

– طرح برامج وورش إعلامية لتثقيف المجتمع بالتعاملات الإلكترونية.

إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتطويرها:

يجب على أي دولة وقبل البدء بالتعاملات الإلكترونية لأعمالها أن تراعي ضرورة خلق بيئة تشريعية ملائمة ومناخ قانوني يستجيب لمتطلبات الإدارة الإلكترونية. ولذلك يجب على المنظمات أن تقوم بعملية مسح وتمحيص شامل لكل الأنظمة والقوانين لديها. كما أن القوانين والتشريعات المنظمة للعمل الإلكتروني يجب أن تساير مشروع الإدارة الإلكتروني.

ضمان وحماية أمن المعلومات في الإدارة الإلكترونية:

يقصد بأمن المعلومات حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات، بحيث تؤمن المنشأة نفسها والعاملين فيها، وأجهزة الحاسبات المستخدمة فيها، ووسائط المعلومات التي تحتوي على بيانات عن طريق إتباع إجراءات ووسائل حماية متعددة لضمان سلامة المعلومات التي تعد كنزاً ثميناً للمنشأة يجب المحافظة عليه، ولما كان ضمان أمن المعلومات يش كل ضرورة قصوى لنجاح العم ل الالكتروني فقد كان توفيره مطلباً أساسياً ليمكن التحول لتطبيقات الإدارة الإلكترونية

ويتم ذلك بعدة خطوات وإجراءات مترابطة مع بعضها البعض يمكن عرضها من خلال العناصر التالية:

– وضع السياسات الأمنية لتقنية المعلومات.

[16]) ابو مغايض يحيى بن محمد، الحكومة الإلكترونية، ثورة على العمل الإداري التقليدي، مكتبة العبيكان، الرياض .2004، ص22

– اعتماد استخدام بعض الوسائل الأمنية، كالبطاقة الذكية لإثبات هوية المواطن، رخصة القيادة، محفظة الكترونية أو غير ذلك من الوسائل التي أوجدها العلم الحديث لمواكبة التقنية الرقمية.[17]

– وضع القوانين والعقوبات المتعلقة بالتعديات والمخالفات الأمنية في الإدارة الإلكترونية، وهذا يأتي ضمن أنظمة وتشريعات خاصة بكل جوانب الاستخدامات التقنية للمعلومات، بما في ذلك نظم المدفوعات الإلكترونية. [18]

– تكوين فريق لمتابعة وتطوير المتطلبات الأمنية للإدارة الإلكترونية والعمل على تحديد المتطلبات اللازمة لضمان وحماية نظم المعلومات، بما في ذلك ضمان لخصوصية المعلومات والبيانات الشخصية.

– الاهتمام بالتوعية ومنح الثقة للمستخدمين على أساس شخصياتهم وإمكاناتهم الوظيفية، للتعامل والنفاذ للمعلومات الحساسة واستخدام أنظمة نفاذ متعددة المستويات الإدارية والأمنية.

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

صنّف العديد من الباحثين والمفكرين معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى العديد من المعوقات ومن أهم هذه المعوقات ما يلي:

المعوقات الإدارية وتتمثل في الآتي:[19]

– ضعف برامج التربية الإعلامية المواكبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

– ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.

– عدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها.

– اختلاف نظم وأساليب الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.

– غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.

– ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية [20]

---

[17]) ابو مغايض، الحكومة الإلكترونية، ثورة على العمل الإداري التقليدي نفس المرجع، ص25

[18]) الحمادي الحمادي، بسام عبد العزيز، مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، بحث مقدم إلى ندوة الحكومة الإلكترونية، معهد الإدارة العامة، الرياض.2002، ص50

[19]) احمد العميان، محمود **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان،2004،ص40

المعوقات التشريعية وتتمثل في الآتي:

- عدم ملاءمة الأنظمة واللوائح المعمول بها لتطبيق الإدارة الإلكترونية
- صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تناسب تطبيقات العمل الإلكتروني لما يتطلبه ذلك من جهد ووقت طويل
- قصور التشريعات والقوانين مثل قواعد الإثبات والحجية والمصداقية.
- عدم وجود تشريعات تحرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
- عدم وجود التشريعات القانونية لاعتماد التوقيع الالكتروني، والتعامل مع البريد الالكتروني والتحقق من شخصية طلب الخدمة.

المعوقات المالية وتتمثل في الآتي:

- قلة الموارد المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدد فيها أوجه الإنفاق.
- محدودية المخصصات المالية المخصصة لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.
- تكلفة استخدام الشبكة العالمية للإنترنت.
- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية.
- ارتفاع تكاليف توفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج ال تطبيقية وإنشاء المواقع وربط الشبكات.

المعوقات البشرية:[21]

- قلة عدد الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدامات الحاسبات الآلية وشبكة الانترنت.
- ضعف الوعي الثقافي في تكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي
- قلة العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل والصيانة لهذه التقنية الجديدة.
- مقاومة العاملين للتغيير والخوف من فقدانهم لوظائفهم.
- تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأن التغيير يشكل تهديدا لسلطتهم

---

[20]) العمري العمري، سعيد بن المعلا، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير قدمت لجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية قسم العلوم الإدارية، الرياض،2003، ص63

[21]) عامر الكبيسي، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، دار مكتب الجامعي الحديث للنشر، الإسكندرية، ص55.

الخدمات الإلكترونية في البلدية

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بداية من عام 2010 برقمنة البلديات والولايات وفق ما يسمى بالبلدية والولاية الإلكترونية وهي تهدف إلى خلق الشفافية والمتابعة في التسيير المحلي لإخضاع كل مصالح لتسيير الآلي من الميزانيات إلى الصفقات والمشاريع في انتظار تجهيز بلديات الوطن بموقع ويب بداية من عام 2018

ولقد تحقق مشروع الإدارة الإلكترونية سنة 2010 [22] حيث أصبح واقعا معاشا بفضل الإمكانيات المادية التي وفرتها الدولة بالإضافة إلى المهندسين والكفاءات التي قررت إحداث التغيير والتطوير.
بعد 5 سنوات من الشروع في عملية تعميم الإدارة الالكترونية بحيث حوّلت الأداء المحلي من النظام الكلاسيكي البيروقراطي إلى نظام رقمي متطور ألغى العديد من الظواهر التي ارتبطت بالتسيير الإداري مثل التزوير والرشوة. [23]

معظم الأجهزة كانت موجودة في الأصل وقد استثمرت الدولة سوى[1] 8ملايين جواز سفر مسلمة وفترة الانتظار لا تتعدى 48 ساعة، ولقد تم إطلاقه بداية من 2012 باستصدار 300 نسخة يوميا واختارت الجزائر استصدار جواز السفر البيوميتري والالكتروني في آن واحد وفي عام 2015 تم تحويل كل جوازات السفر الكلاسيكية إلى إلكترونية وبيوميترية وانتقلوا من إنتاج 300 جواز سفر يوميا إلى 800 وحدة ومنه 25 ألف جواز يوميا[24].

-03 ملايين بطاقة بيوميترية و5 سنوات لتعميم استعمالها:

تتميز البطاقة البيوميترية بمكونات تتضمن معلومات محددة عن المواطن تكون موجودة في المركز البيوميتري تضمن حماية المعطيات التي لا يمكن الوصول إليها بسهول

- رقمنة البلدية:

[22]) "كلمة محمد العيد مهلول المنعقد بتاريخ 30 ماي 2015"، المحمّلة بتاريخ 5-03- 2018 من: http://www.Elnahar.dz

[23]) كلمة المدير العام لعصرنة الوثائق والأرشيف عبد الرزاق هني مع جميلة أ المنعقد بتاريخ 30 اكتوبر 2016"،المحملة بتاريخ 8-03-2018 من: http://Www.Elmassa.dz

[24]) موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية www.interieur.gov

شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بداية من عام 2017 في رقمنة البلديات والولايات وفق ما يسمى بـ (البلدية والولاية الإلكترونية)، العملية حضر لها يشكل جيد ، وتهدف إلى فرض شفافية ومتابعة آنية في التسيير المحلي بإخضاع كل المصالح لتسيير آلي من ميزانية إلى صفقات ومشاريع إلى السياسة الاجتماعية وغيرها، في انتظار تجهيزات بلديات الوطن **بـ (سيت واب)** بداية عام 2018 قبل ما سيأتي انهت الوزارة أضخم عملية عصرنة ممثلة في رقمنة إدارتها عبر كامل التراب الوطني، حيث تم ربط ما يزيد عن 3041 بلدية وملحقة، كما أن عملية تطوير الوثائق والأرشيف سمحت بإعادة الاعتبار لذاكرة الشعب من خلال تسجيل وحفظ ما يزيد عن 95 مليون وثيقة في الحالة المدنية باعتبارها ذاكرة الشعب موزعة بين عقود ميلاد وزواج ووفاة. .أما الوثائق البيومترية فتعرف تقدما كبيرا بإحصاء ما يقارب 9 ملايين جواز سفر في انتظار تسليم 3 ملايين بطاقة تعريف بيومترية قبل نهاية العام.

كما تم استصدار قانون يتعلق بتمديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات، باستثناء وثيقة الزواج التي يمكن أن تتغير ووثيقة الوفاة التي لا يحدد عمرها الزمني، بالإضافة إلى إلغاء شهادة الميلاد رقم 13 وبعض الوثائق والانتقال من 22 وثيقة إلى 7 وثائق، مما يسهل من عملية تشكيل ملفات المواطنين.

تقييم التجربة الالكترونية في الجزائر

أدركت غالبية دول العالم منذ زمن بعيد أن الإدارة الإلكترونية أصبحت مطلب أساسيا وضرورة حتمية في هذا العصر لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية لذلك عملت على تغيير سياستها وعملها من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن بما يتواكب مع متطلبات الثورة الرقمية والتقنية وبما يضمن أداء وظائفها بأعلى كفاءة وجودة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي اتصف دوما بالبيروقراطية والفساد وتعقد الإجراءات المطلوبة .لمسايرة هذا التحول الهائل في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصال وبهدف تطوير الإجراءات الإدارية وتسيير المعاملات والخدمات الحكومية وتقديمها للمواطنين بطريقة إلكترونية تساعد على خلق بيئة عمل أفضل وأكثر يسرا وسهولة.

أطلقت الجزائر مبادرتها الإلكترونية والتي سدت في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 الذي يعتبر من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بداية من عام 2008 في إطار تشاورات مع جميل الهيئات والدوائر الوزارية فضلا عن المتعاملين العموميين والخواص الناشطين في مجال

تكنولوجيات الإعلام والاتصال كما تم إشراك الأوساط العلمية والأسرة الجامعية في إثراء الأفكار وتوضيح رؤى مختلف الجهات المشاركة في تنفيذ الخطة المتعددة القطاعات لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

تمحور مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 حول ثلاثة عشرة محورا عدد الأهداف الرئيسية والخاصة والمزمع تحقيقها على مدى خمس سنوات من ديسمبر 2008 تاريخ إعلان المشروع إلى 2013 بالإضافة إلى ضبط الإجراءات اللازمة لتنفيذها.

مشروع الجزائر الالكترونية:

هدفت السلطات الحكومية من وراء وضع مشروع الجزائر الإلكترونية إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن إجمالها في الاتي:

- تحسين فعالية تدخل الدولة فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين ووضع قيد العمل السياسة الوطنية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية من أجل مواجهة الأزمات.
- تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة.
- عصرنة وثائق السفر والهوية.
- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحًا للتنمية.
- تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة.[25]
- تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
- حماية المجتمع من آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.

وعليه فان مشروع الجزائر الإلكترونية تتمحور حول هدف أساسي وهو عصرنة الإدارة العمومية وتقريبها من المواطن من خلال الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصال وإدخالها في كل مؤسسات الدولة بشكل يجعل إجراء المعاملات ومنح الخدمات للمواطنين اكثر سهولة واقل تكلفة واكثر فعالية.

[25]) دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد الحادي عشر، جوان 2017، ص16

عملت السلطات الحكومية في مراحل التطبيق الأولى لمشروع الجزائر الإلكترونية على تقديم المعلومات للمواطنين من خلال نشرها على المواقع الحكومية إلى جانب تقديم بعض الخدمات عن بعد بهدف ضمان السرعة والجودة وقلة التكاليف كخدمة التعليم والخدمات الأكاديمية وخدمات الأعمال والضرائب ووسائل الدفع والأمن والرعاية الصحية والخدمات المالية والنقل.

في إطار سياسة الدولة الهادفة لتحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والكفاءة سرعت الجزائر في تطبيق عدة خطوات هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة والتي مست العديد من القطاعات تجسدت في الآتي:

- اعتماد جواز السفر البيومتري الإلكتروني وتعميمه في كل الولايات والدوائر وهو ما يشكل نقلة نوعية مهمة في الخدمات المقدمة مع وضع خدمة جديدة عبر الانترنيت تمكن طالب جواز السفر البيومتري من متابعة مراحل معالجة ملفات جواز سفرهم.
- كما تم إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيوميترية الإلكترونية بدلا من بطاقة التعريف التقليدية.
- رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاته الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به ولقد مكن هذا الإنجاز من:
- تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آلية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.
- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي يمكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.
- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 خ مباشرة عبر خدمة الانترنيت والحصول عليه من الممثلية الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.
- تقريب الإدارة من المواطنين عن طريق فتح ملحقات إدارية جديدة للحالة المدنية بالبلديات وربطها بواسطة الألياف البصرية مع مقر البلديات.
- المعالجة النهائية للمشاكل التي يعيشها المواطنين نتيجة إجبارهم على التنقل إلى أماكن ميلادهم لاستخراج شهادات الميلاد التي تخصهم على أساس سجلات الحالة المدنية والشروع في إصدار مستخرجات عقود الميلاد بواسطة الإعلام الآلي في أي بلدية من التراب الوطني.

- وضع برمجيات على مستوى كل البلديات للتبليغ عن الأخطاء المحتملة في شهادات الميلاد للمواطنين والتي تعالج عن طريق مقارنة الصور الممسوحة ضوئيا للشهادات المعنية المخزنة بالقاعدة المركزية.
- التسجيل الأولي عن طريق الانترنيت للحاملين الجدد لشهادة الباكالوريا.
- إنشاء مركز الدراسات والأبحاث في تكنولوجيا الإعلام والاتصال CERTIC كنقطة اتصال للبحث التطور في تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتدعيم نشاطات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مركز تطوير التكنولوجيات المتقدمة CDTA ومركز الإعلام العلمي والتقني CERIST ومركز البحث العلمي والتقني لتطوير اللغة العربية. CRSTDLA

كما شمل تحسين الخدمات العمومية وتقريب المرفق العمومي من المواطن جهاز العدالة أيضا حيث أصبح استخراج صحيفة السوابق العدلية رقم 3 وشهادة الجنسية عبر الانترنيت واستفاد من هذه الخدمات أيضا أفراد الجالية الجزائرية المقيمون بالخارج من خلال تمكينهم من سحب صحيفة السوابق العدلية وشهادة الجنسية الجزائرية من الممثليات الدبلوماسية والقنصلية الجزائرية بالخارج .تنفيذا لاتفاقية موقعة بين وزارتي العدل والشؤون الخارجية.

رغم الجهود الكبيرة التي بذلتها الجزائر من أجل تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية على أرض الواقع والتي تدل على وجود إدارة سياسية حقيقية لعصرنة ورقمنة الإدارة العمومية والارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها للمواطنين إلا أنها غير كافية ولم تحقق جزءا كبيرا من الأهداف المعلنة في وثيقة مشروع الجزائر الإلكترونية إذ ما يوجد منها لا يتعدى كونها تطبيقات أولية تتمثل في رقمنة بعض الخدمات وذلك بفعل مجموعة من المعوقات هي:

- لازال تعميم استخدام شبكة الانترنيت يواجه تحديات ضعف البنية التحتية فليست كل العائلات في الجزائر موصولة بشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية وهنا لا يقتصر المشكل على المناطق النائية بل يشمل حتى المدن الكبرى التي يصعب فيها حتى الحصول على خط هاتفي.

- لا يزال استخدام الشبكة مقتصرا على بعض الفئات في المجتمع فالأمية الإلكترونية تنتشر بكثرة في الوسط الجامعي وحتى بين بع الأساتذة الجامعيين فكيف الحال بالنسبة لفئات المجتمع الأخرى

– محدودية انتشار استخدامات الانترنيت في الجزائر مقارنة بدول أخرى في العالم حيث تحتل الجزائر المرتبة 122 من أصل 142 في وفرة آخر التكنولوجيات في مجال الاتصال وبلغت نسبة التغطية بشبكة

الانترنيت على المستوى الوطني 81.5% في حين يستخدم 15.2% من المواطنين الانترنيت في الجزائر بشكل منظم، ويمتلك 24.2% حاسوبا وهذا حسب تقرير تكنولوجيا المعلومات العالمي 2014.[26]

تأهيل الموارد البشرية:

ركّز وزير الداخلية والجماعات المحلية، السيد نور الدين بدوي، خلال رده على سؤال نائب بالمجلس الشعبي الوطني على التطور الملحوظ الذي تعرفه الإدارة الجزائرية، مثمنا المجهودات التي يقوم بها إطارات ومستخدمي الجماعات المحلية وكذا مواكبتهم للتحولات التي تعرفها الإدارة الجزائرية وتوجهها نحو إدارة فعالة تساير التغييرات الاجتماعية والاقتصادية التي تعرفها البلاد.

أكد السيد الوزير في هذا المجال أن التحول نحو إدارة الكترونية أصبح ضرورة لا مفر منها. مشيرا إلى أنها " استراتيجية انتهجتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتسطيرها ضمن برنامج عملها لجملة من الأهداف تتعلق بتكريس الإدارة الإلكترونية على المستوى المركزي وعلى مستوى الجماعات المحلية بوضعها في المقام الأول تقديم خدمات ممتازة دون عناء تنقل المواطنين الى المصالح البلدية ثم بلوغ درجة أخرى متقدمة تدريجية وهي الإدارة بدون ورق في المقام الثاني.

وبشأن المستخدمين، كشف السيد الوزير انه أعطى التعليمات اللازمة لحث البلديات على اللجوء إلى عملية إعادة توزيع المستخدمين وفقا لمقتضيات الخدمة، بهدف الانتشار الأمثل والملائم للمورد البشري، منوها بان " بعض البلديات أحصت فائضا في تعداد مستخدمي مصالح الحالة المدنية".

أما فيما يخص التكوين، فقد أكد الوزير أن مصالحه اعتمدت هذا الأخير " كأداة لرفع فعالية الموظفين ومواكبتهم للتقدم التكنولوجي"، وهو ما تسهر على تنفيذه مصالح وزارة الداخلية من خلال مختلف برامج التكوين لفائدة المستخدمين على مستوى البلديات من أجل تجديد معارفهم وتحسين فعاليتهم وآداهم الوظيفي.

وأعلن السيد الوزير في هذا السياق عن استحداث مركز وطني للتكوين عن بعد والذي سيتخصص في تكوين الموارد البشرية التابعة للجماعات المحلية، مؤكدا انه سيعتمد التكوين مستقبلا كعنصر أساسي ووحيد للترقية.

[26]) مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، نفس المرجع، ص25

الخدمة العمومية واجراءات العصرنة فيها:

وذلك بالتعرف على ما مدى تطبيق الادارة الالكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية كون الجزائر سعت الى تطبيقها من خلال تجسيدها لمشروع "الجزائر الكترونية "الذي يعتبر نقطة تحول كبير في مجال تطوير الخدمة العمومية خاصة في القطاعات المهمة مثل وزارة الداخلية التي تهدف الى تفعيل جميع الاليات العصرية لتجسيد الادارة الالكترونية ومن ثم التخفيف من الاجراءات التي تثقل كاهل المواطن وتسهيل مساعيه اليومية، وذلك على مستوى البلدية من خلال رقمنة سجلات الخاصة بالحالة المدنية وجواز السفر البيومتري، وبطاقة التعريف البيومترية وغيرها من مظاهر تطبيق الادارة الالكترونية. وهذا ما سنعرضه من خلال الدراسة الميدانية التي شملت بلدية الشراقة الواقعة غرب الجزائر العاصمة.

بطاقة التعريف البيومترية

بدأت بلدية الشراقة في عملية استخراج أول بطاقة تعريف بيومتريةوذلك في فيفري 2016وكان ذلك تزامنا مع اجتياز شهادة البكالوريا بحيث يتم إدخال الطلب على الموقع www.interieur.org.dz وكان التسليم في ظرف 15 يوم كحد أقصى، هذا بالنسبة لتلاميذ المعنيين باجتياز شهادة البكالوريا.

وبالنسبة للمواطنين تتم العملية بإيداع الملف الطلب في البلدية بحيث تسلم له بطاقة خضراء يأخذها المعني معهوبطاقة حمراء يتم حفظها في الأرشيف. .

تضمن العدد 25 من الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية صدور المرسوم الرئاسي رقم 17– 143 المؤرخ في 18 أفريل 2017، المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها. يتعلق الأمر بنص يتوج جهود السلطات العمومية الرامية الى عصرنة الحالة المدنية على وجه الخصوص واصلاح المسار والإجراءات الإدارية عموما.

جواز السفر البيومتري:

كانت البداية أولا في بلدية الشراقة بما يسمى" البطاقة الخضراء La carte verte وذلك بتاريخ 2015.10.04، ليتم بعدها في اواخر ديسمبر تم افتتاح المكتب الخاص باستخراج جواز السفر البيومتري بشخصين فقط بعدها تم جلب عمال اخرين في المصلحة، بحيث تم مواجهة عدة عراقيل تتعلق عدم كفاءة العاملين للعمل عل الأجهزة والبرامج الحاسوب الخاصة باستخراج جواز السفر البيومتري،

بالاضافة الى مشكل اخر يتمثل اساسا في استقالة الامين العام مما نتج عنه غياب الشخص المكلف بالتواقيع اللازمة لهذه الوثيقة.

ويعتبر جواز السفر البيومتري الالكتروني إجراء ضروري طالبت به المنظمة الدولية للطيران المدني وهو قابل للتطبيق على كل الدول، حيث إنَ الجزائر ووعيا منها بأهمية احترام التزاماتها فيما يخص أحكام الاتفاقات الدولية، قامت بحماية نفسها كفاية ومسبقا بالنظر إلى الأجل الأخير المحدد ب24 نوفمبر 2015وذلك باستخراجها لأول جواز سفر بيومتري بدءا من 05 جانفي 2012.

ومنذ ذلك الحين، تم بذل جهود معتبرة من أجل تلبية الطلب الوطني المتزايد باستمرار سواء بالنسبة للمواطنين المقيمين داخل الوطن أو خارجه.

وقد تم تخصيص أهمية بالغة لأفراد جاليتنا المقيمة بالخارج، وذلك من خلال تعزيز السلسلة المركزية الخاصة بمعالجة البيانات ووضع تسهيلات جد هائلة، من خلال تعبئة متزايدة للموارد البشرية واللوجيستيكية، وهذا بغرض التمكن من احترام الآجال المحددة بارتياح تام، إذ تم استصدار وتسليم ما يزيد عن 8.500.000 جواز سفر بيومتري لأصحابهم، وتبقى الجهود دائما متواصلة.

مع ذلك، ونظرا لكثرة تنقل بعض فئات المواطنين لأسباب عديدة لاسيما المهنية منها، وباعتباره حقا مشروعا، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإدراج إمكانية منح جواز سفر بيومتري يحتوي على عدد أكبر من الصفحات. ليكون بذلك جواز السفر ذو 48 صفحة بمثابة جواز سفر للشخص " كثير السفر"، ليمنح هذا الأخير تسهيلات لاستعمال طويل المدى من حيث مدة صلاحيته، كما يتوفر على مجال أكبر وأوسع وفضاء كاف للتأشير ولوضع الطوابع الخاصة بإجراءات التنقلات العابرة للحدود.

وإذا كان هذا الإجراء يسهل عملية التنقل والسفر بأريحية، فهو أيضا بذلك يندرج ضمن انسجام كلي لعالم أكثر انفتاح. وإذا كان قد قلص من اللجوء إلى التجديد المتكرر بسبب امتلاء الصفحات، فهو بذلك أيضا عبارة عن تحمل المسؤولية الدولية الجزائرية اتجاه المواطنات والمواطنين الذين يطلبونه، كما يعتبر في نفس الوقت توقع استباقي لهذه الشريحة الحيوية من المجتمع.

المادّة الأولى: يحدّد هذا القرار تاريخ الشروع في تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني الذي حددت مواصفاته التقنية بموجب القرار المؤرّخ في أوّل صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011 والمذكور أعلاه، ابتداء من تاريخ 5 يناير سنة 2012.

رخصة السياقة البيومترية:

تم تحضير مكتب خاص لاصدار رخص سياقة بيومترية الكترونية في بلدية الشراقة وذلك فور الشروع في العملية المحدد في الاشهر الاخيرة من سنة 2018 وذلك من قبل وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية السيد نور الدين بدوي على من مقر المركز الوطني لإنتاج السندات والوثائق المؤمنة بالحميز، كخطوة جديدة في مسار عصرنة الادارة . جدير بالذكر ان عملية إطلاق الرخصة يتم مبدئيا عبر أربع بلديات نموذجية هي الجزائر الوسطى، بابا حسن، الدار البيضاء والقبة وهذا في اطار اطلاق الشباك الالكتروني بهذه البلديات، على أن يتم تزويد البلديات بالقارءات بطاقة الوطنية، والرخص البيوتمريتين، على مستوى بلديات العاصمة كمرحلة أولى بداية شهر ماي المقبل، ليتم تعميمها عبر بلديات الوطن قبل نهاية السنة، كما أعلن معالي الوزير عن توقيع اتفاقية مع مصالح بريد الجزائر قصد ضمان تسليم الوثائق البيومترية إلى غاية مكان إقامة الشخص المعني بها.

ومن بين الاجراءات التي قامت بها بلدية الشراقة لعصرنة وتحسين الخدمة العمومية:

– تسهيلات لاستخراج عقد الميلاد: في اطار مواصلة رقمنة المصالح الادارية للجماعات المحلية وقصد الاستجابة السريعة للاحتياجات المتزايدة للمواطنين من مستخرج عقد الميلاد الخاص المشترط لاستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر وكذا ضمان استمرارية نسق التسهيلات المرتبطة بالخدمة العمومية المقدمة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية، تم ابتداء من تاريخ 02 جانفي 2018وعلى مستوى كافة البلديات والملحقات الادارية لا سيما مكتب الحالة المدنية تحيين جديد للتطبيقية الخاصة بالشباك الموحد للحالة المدنية عبر الشبكة عالية التدفق للوزارة، تسمح بطباعة مستخرج عقد الميلاد الخاص على ورق عادي مع اعطائها اكثر موثوقية عبر عناصر الامان المدمجة، وهذا ما سيمكن من الاستغناء عن المطبوعات الخاصة لمستخرج عقد الميلاد الخاص ، دون اي تغيير في التنظيم الساري المعمول به من خلال اشتراطه في ملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر

– تسهيلات تصحيح الاخطاء في وثائق الحالة المدنية في البلدية: في إطار تحسين الخدمة العمومية وتخفيف الاجراءات الادارية، تعلم وزارة الداخلية والجماعات المحلية كافة المواطنين أنه بإمكانهم، ابتداء من 15 جويلية 2016، طلب تصحيح الأخطاء الواردة في وثائقهم للحالة المدنية، على مستوى أي بلدية من التراب الوطني، دون الحاجة إلى التنقل على مستوى المحاكم المختصة اقليميا.

وقد سمح الترابط الالكتروني بين مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية ومصالح وزارة العدل بتجسيد هذا الاجراء الجديد المسير بصفة رقمية، الذي يرمي إلى ضمان خدمة عمومية أفضل للمواطن.

رقمنة سجلات الحالة المدنية:

نظرا لمهامها المتعددة والتي تتعلق بصفة رئيسية بالحياة اليومية للمواطن، اعتبرت مصلحة الحالة المدنية من أنشط وأهم المصالح بالبلدية، كما أن المواطن يلجأ إلى مصلحة الحالة المدنية من أجل استخراج مختلف الوثائق المشكلة لمختلف الملفات الادارية التي تهم شؤونه اليومية.

واستنادا إلى ذلك فإن أي عملية لعصرنة المرافق العامة من أجل تحسين الخدمة العمومية المقدمة من طرف المرافق العامة خاصة البلدية، وجب أن تمس بالدرجة الأولى مصلحة الحالة المدنية وذلك ماتم تسجيله من خلال الزيارة الميدانية لمصلحة الحالة المدنية ببلدية الشراقة، وقد تجلت مظاهر عصرنة هذا المرفق من خلال رقمنة سجلات الحالة المدنية وتخفيف الإجراءات الإدارية على المواطن.

في إطار تحقيق مسعى الحكومة والمتعلق بعصرنة الإدارة والمرافق العامة، تم إنشاء سجل وطني آلي للحالة المدنية، بحيث كانت المبادرة الأولى لإنشاء هذا السجل قبل صدور تعديل قانون الحالة المدنية وذلك بإصدار وزير الداخلية والجماعات المحلية لتعليمة تتعلق بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية والتي حددت بتاريخ 15-02-2014 للشروع في تسليم شهادات الميلاد بالاعتماد فقط على هذا السجل ثم جاء بعد ذلك تعديل قانون الحالة المدنية، ليستحدث قسما خاص من أقسامه للنص على السجل الوطني الآلي للحالة المدنية الذي يحدث لدى وزارة الداخلية ويرتبط بالبلديات وملحقاتها الادارية.

تخفيف الاجراءات الادارية:

من خلال الزيارة الميدانية لمصلحة الحالة المدنية على مستوى بلدية الشراقة تجلت مظاهر التخفيف والتسهيل في الإجراءات الإدارية في عدة جوانب أهمها جانبين يتعلقان بالإجراءات الخاصة باستصدار وثائق الحالة المدنية هما:

تمديد صلاحية بعض وثائق الحالة المدنية:

لقد مست عصرنة مصلحة الحالة المدنية بعض الوثائق الحالة المدنية الصادرة عن بلدية الشراقة والمتعلقة بصلاحية بعض الوثائق وهي كالتالي:

- مدة صلاحية عقد الميلاد: بحيث ورد ذلك في المادة 63–2 من قانون الحالة المدنية المعدل والمتمم على أن أجل صلاحية عقد الميلاد يحدد بعشر (10) سنوات مالم يحدث تغيير في الحالة المدنية للشخص المعني، بعد ما كان أجل صلاحية هذا العقد كان محددا بسنة (1)قبل التعديل

– مدة صلاحية عقد الوفاة: ورد في المادة 80 من قانون الحالة المدنية المعدل والمتمم على أن أجل صلاحية عقد الوفاة غير محدد، ويعتبر ذلك أمر منطقي جدا، إذ أن تجديد صلاحية وثيقة أخرى مرتبطة بتغير في الحالة المدنية للشخص يكون ذلك أمرا مقبولا، أما أن هذه الوثيقة فهي تتعلق بوفاة الشخص فلا يعقل أن تحدد صلاحيتها بمدة معينة وذلك لاستحالة تغير هذه الحالة، بحيث أن أجل صلاحية عقد الوفاة كان محدد بسنة واحدة سابقا قبل أن يتم استدراك من قبل المشرع في التعديل الأخير.

التقليص من وثائق الحالة المدنية:

استحوذت قائمة الوثائق أو المطبوعات في الحالة المدنية التي تختص البلدية بإصدارها تضم عددا كبير من الوثائق بلغ عددها 36 وثيقة، بحيث تم العمل على تقليصها إلى 29 وثيقة، وبعد ذلك تم إلغاء بعضها ليصبح عددها الإجمالي14 وثيقة تستعمل 12 منها في البلديات وتستخرج من قبل المواطن، وهو ما أعطى ارتياحا لدى المواطن لتقليص وثائق الحالة المدنية المطالب بها في كل مرة، فضلا عن استخراجه لجميع هذه الوثائق بطريقة إلكترونية مثل عقد الميلاد.

خاتمة:

إن عملية الانتقال من نظام الادارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية أصبحت حتمية لا مفر منها، بما أنها تعد أداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية والتي تساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين.

وبالتالي يتيح عصرنة المرافق العمومية من خلال الادارة الإلكترونية فرصة القضاء على صفوف الانتظار والتنقل للمؤسسات العمومية طلبا للخدمات، فكل الإمكانيات سوف تكون مفتوحة من خلال العمل الشبكي.

لقد شهدت التجربة الجزائرية في مجال الخدمات العمومية الإلكترونية نقطة تحول هامة، خاصة مع ارتفاع عدد طالبي الخدمات في المدن ذات الكثافة السكانية. غير أن ضعف الجاهزية الإلكترونية أدى نوعا ما

الى عرقلتها إضافة إلى نقص تدريب المورد البشري على تطبيق الأجهزة الحديثة المستعملة في الخدمات العامة.

إن الا دارة الإلكترونية في البلدية قربت المسافات بينها وبين المواطن أين أصبحت الطوابير شبه منعدمة، وذلك باستعمال الوسائل الحديثة والتي تتميز بالسرعة والجودة. ضف إلى ذلك التحسينات على مستوى مصلحة الوثائق البيومترية.

ويبقى أنه بالرغم من توفر معظم متطلبات العصرنة في المرافق العامة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية إلا أن واقع عصرنة الخدمة العمومية في المرافق العامة في الجزائر تفتقد إلى وجود بيئة إلكترونية مناسبة للاستراتيجيات الإلكترونية الحديثة وذلك عن طريق تطوير التنظيم الإداري والخدمات.

المراجع المعتمدة:

- ابو مغايض يحيى بن محمد، الحكومة الإلكترونية، ثورة على العمل الإداري التقليدي، مكتبة العبيكان، الرياض .2004.
- جمانة عبد الوهاب شلبي، واقع الادارة الالكترونية في الجامعة الإسلامية واثرها على التطوير التنظيمي، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة،2011.
- الحمادي الحمادي، بسام عبد العزيز، مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، بحث مقدم إلى ندوة الحكومة الإلكترونية، معهد الإدارة العامة، الرياض.2002.
- السالمي علاء عبد الرزاق، الإدارة الالكترونية، دار وائل، عمان، 2008.
- شنوفي نور الدين ، المناجمنت العمومي، محاضرات مقدمة للموظفين المرشحين لرتبة متصرف، جامعة التكوين المتواصل، الجزائر.
- ضريفي نادية "المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود امتياز ".أطروحة دكتوراه. كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر1. 2011–2012.
- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر،، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، جامعة قسنطينة، الجزائر،2009–2010.
- عامر الكبيسي، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، دار مكتب الجامعي الحديث للنشر، الإسكندرية.
- العمري العمري، سعيد بن المعلا، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير قدمت لجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية قسم العلوم الإدارية، الرياض،2003.
- العميان احمد ، محمود **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان،2004.
- فريجة حسين، شرح القانون الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009.

- محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة، عمان، 2009.
- مريزق عثمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، ط1، جسور للنشر والتوزيع، المحمدية، الجزائر،2015 .
- ميشالي أمينة، خوصصة المرافق العامة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1،2015-2016.
- نجلي سعيد ، القانون الإداري: المبادئ العامة، كلية الحقوق، جامعة البعث، سوريا.
- وفاء أحلام، "المرفق العام للخدمات الاجتماعية الجامعية التنظيم والتسيير"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2005.
- ياسين ياسين، سعد غالب ،**الإدارة الإلكترونية وآفاق وتطبيقاتها العربية**، معهد الإدارة العامة، الرياض 2005.
- Lavin,Bruno,The E-government hand book for devloping countries,a project of info Dev and the center for Democracy and Thecnology,2002
- مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد الحادي عشر، جوان 2017.
- الموقع الالكتروني: http://www.Elnahar.dz
- الموقع الالكتروني: http://Www.Elmassa.dz
- الموقع الالكتروني: www.interieur.gov