

واقع الخدمات العمومية الإلكترونية على مستوى بلدية البويرة: دراسة تحليلية خلال الفترة 2012-2023
The Reality of Public Service Electronic at the Level Municipality of Bouira, An Analytical Study During the Period 2012-2023

سعد الله بلواضح¹

¹ جامعة البويرة، مخبر الإقليم، المقاولاتية والابتكار - البويرة (الجزائر)، S.belouadah@univ-bouira.dz

تاريخ النشر: 2024/06/30

تاريخ القبول: 2024/05/23

تاريخ الارسال: 2024/01/16

ملخص:

تهدف الدراسة إلى تحليل واقع الخدمات العمومية الإلكترونية على مستوى بلدية البويرة خلال الفترة 2012-2023، وذلك من خلال عرض كافة الإحصائيات التي تعبر عن تطور تطبيقات الخدمات العمومية الإلكترونية المقدمة في مجال الشؤون الاجتماعية؛ حيث تم إنتهاج كل من المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإحصائي في مراحل ومواقع مختلفة من البحث. أما بالنسبة لنتائج الدراسة، إتضح أن بلدية البويرة عملت جاهدة على تجسيد إستراتيجية وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية في التوجه الفعلي نحو تقديم الخدمات العمومية إلكترونيا، فيما يخص وثائق المتعلقة بالمجال الاجتماعي، أدى بذلك إلى إستحسان المواطنين وتحقيق رضاهم على الطفرة النوعية للخدمات العمومية الإلكترونية المقدمة على مستوى بلدية البويرة. كلمات مفتاحية: واقع، الخدمات العمومية، الخدمات الإلكترونية، بلدية البويرة، الشؤون الاجتماعية.

تصنيفات JEL : M15, L86

Abstract:

The study aims to analyze the reality of electronic public services at the level of the municipality of Bouira during the period (2012-2023), by presenting all statistics that express the development of applications of electronic public services provided in the field of social affairs. Both the descriptive analytical approach and the statistical approach were adopted at different stages and locations of the research.

As for the results of the study, it became clear that the municipality of Bouira worked hard to embody the strategy of the Ministry of the Interior, Local Collectivities and Urban Development in the actual trend towards providing public services electronically, with regard to documents related to the social field. This led to the approval of citizens and achieving their satisfaction with the qualitative boom in electronic public services provided. At the municipality level of Bouira.

Keywords: Reality; Public services; Electronic public services; Municipality of Bouira; Social affairs.

JEL Classification Cods : M15, L86

المقدمة:

في سياق ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، برزت مفاهيم وأساليب متطورة في العمل الإداري، كان لها أثر في إحداث التغييرات الكامنة في أداء المؤسسات والإدارات العمومية، من خلال التحول من النمط التقليدي القائم على المعاملات الورقية والإجراءات البيروقراطية إلى نمط عصري وحديث قائم على إمكانيات الإنترنت وشبكات الاتصال، وهذا إستجابة لمتطلبات الإصلاح الإداري الشامل، وتحسين نوعية الخدمات العمومية.

بادرت الجزائر في إطار التحول الإلكتروني على مستوى الخدمات العمومية إلى اعتماد رؤية جديدة من أجل عصنة الإدارة العمومية وتطوير المرفق العمومي على المستوى المركزي والمحلي. وتأسيسا لذلك، إنبثقت المحاور الأساسية لإستراتيجية وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية الرامية إلى اتخاذ جملة من الإصلاحات عن طريق الآليات التكنولوجية الحديثة، بما يفضي التحول التدريجي في تقديم الخدمات العمومية من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني.

أصبحت الخدمات العمومية الإلكترونية تشكل إحدى الجوانب المحورية الهامة في تلبية احتياجات المواطنين وتسهيل أمورهم، من تبسيط الإجراءات الإدارية، تعزيز الشفافية، تسريع العميات الإدارية، تحسين جودة الخدمات وما إلى ذلك. نظرا لتعدد مجالات تطبيقاتها في العمل الحكومي على المستوى المحلي، فهي تعمل على دعم التحول الإلكتروني في مجال إستخراج الوثائق الإدارية من خلال إدخال التطبيقات الرقمية.

– إشكالية الدراسة:

يعد التحول نحو الخدمات العمومية الإلكترونية كنمط حديث في تقديم الخدمات الحكومية والإدارية أمرا ملحا وحتميا في ظل التسيير المحلي، لذا وجب بحث في مختلف آليات تفعيلها، والمتعلقة بالتوظيف العملي لها بهدف المساهمة في تطوير وترقية التسيير على المستوى المحلي من خلال واقع الميداني التي عكسته دراسة حالة بلدية البويرة.

وتشكل البلدية الخلية القاعدية والأساسية لقرىها من إهتمامات المواطنين، ويرتاها طلبا لمختلف الخدمات والوثائق التي يحتاجها، ولذلك من أجل تقريب الإدارة منه، وتسهيل الحصول على الخدمات المقدمة وتحسينها. وفي هذا السياق، عازمت بلدية البويرة على تنفيذ رؤية وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بتطبيق التحول الإلكتروني في مجال الخدمات العمومية لتحقيق السرعة والدقة والجودة في أداء هذه الخدمات.

وعليه، إرتأينا أن نقوم بتحليل واقع تطور تطبيقات الخدمات العمومية الإلكترونية المقدمة للمواطنين في المجال الشؤون الإجتماعية، وذلك من خلال عرض الإحصائيات السنوية لمدى تطور اعتماد على هذه التطبيقات. وعلى هذا الأساس نطرح الإشكالية التالية:

ما هو واقع الخدمات العمومية الإلكترونية على مستوى بلدية البويرة؟

تدعيما للسؤال الرئيسي المطروح يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

– ما هو التأطير النظري لمفهوم الخدمات العمومية الإلكترونية؟

– فيما تتمثل البطاقة التعريفية لبلدية البويرة؟

– ما هي تطبيقات الخدمات العمومية الإلكترونية المعتمدة في مجال الشؤون الإجتماعية على مستوى بلدية البويرة؟

- أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الموضوع في التطرق إلى مختلف الجوانب المفاهيمية والعملية ذات الصلة بموضوع الدراسة في تحديد الخدمات العمومية الإلكترونية على مستوى بلدية البويرة خلال فترة 2012-2023، وذلك بتسليط الضوء على تحليل التطور السنوي لمدى اعتماد التطبيقات الرقمية في تقديم الخدمات العمومية.

- أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- تقديم التأطير النظري لمفهوم الخدمات العمومية الإلكترونية وفقا لدراسات الباحثين التي لها علاقة بهذا الحقل العلمي؛
- عرض وتقديم البطاقة التعريفية لبلدية البويرة؛
- تحليل تطور تطبيقات الخدمات العمومية الإلكترونية المعتمدة في مجال الشؤون الاجتماعية على مستوى بلدية البويرة.

- منهج الدراسة:

تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في التأطير النظري الذي يصف الظاهرة المدروسة وجمع البيانات عليها بواسطة أسلوب المسح المكتبي للدراسات السابقة. وأما في الجانب الميداني تم الاستعانة بالمنهج الإحصائي الذي يناسب الدراسات الإحصائية التي تهدف إلى معرفة مدى تطور تطبيقات الخدمات العمومية الإلكترونية على مستوى بلدية البويرة خلال فترة 2012-2023.

1- التأطير النظري لمفهوم الخدمات العمومية الإلكترونية:

إن حداثة مفهوم الخدمات العمومية الإلكترونية جعل منه ذو أهمية بالغة في الآونة الأخيرة، وقد ارتبط بالتطور الذي عرفته تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال تحسين الخدمات العمومية، ومحاوله جعلها قدر إمكان سهلة الحصول عليها في أقصر وقت ممكن دون عناء التنقل وإنتظار طول الزمن.

1-1- تعريف الخدمات العمومية الإلكترونية

يشير مصطلح الخدمة العمومية إلى تلك العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطنين، حيث تتمثل هدف الإدارة العمومية في تحقيق المصلحة العامة وتلبية الحاجات العامة للمواطنين وصولا إلى ترشيد الخدمة العمومية (Gaffour, 2021). ويمكن تعريف الخدمة العمومية بأنها: كل نشاط تكون الحكومة مسؤولة عن أدائه أو مراقبته، لأن أداء هذا النشاط ضروري لإقامة وتنمية التضامن الاجتماعي، وهو بطبيعته لا يمكن القيام به على أكمل وجه إلا من خلال تدخل سلطة الحكومة (رفاع، 2008). وأيضا تعرف بأنها: مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهات الرسمية للمواطنين دون أي تمييز. فهو يقوم على تحقيق المصلحة العامة لجميع المواطنين، لأن الحاجة التي تلح عليه تتعلق بجميع السكان، وليس بطبقة معينة. كما تتحمل الدولة مسؤولية أي عجز في تقديم الخدمة (Attab et al, 2023, p.215). كما يعرف القانون الإداري الفرنسي الخدمات العمومية بأنها: تلك التي تعد تقليدا لخدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كإستجابة لحاجة عامة، ويتطلب توفيرها أن تحترم قائمين على إدارتها مبدأ المساواة والإستمراية والتكيف لتحقيق الصالح العام (Didier & Raphael, 2003, p. 04)، المجانية النسبية، الشمولية، الفعالية والتضامن (رديف، بوزريان، فيصل، 2022).

إنطلاقاً من تعريف الخدمة العمومية، يجدر الإشارة إلى أن الخدمات العمومية الإلكترونية بمثابة تطويراً لأساليب وطرق تقديم الخدمات العمومية، ولها تداخل كبير بين التسميات المختلفة كالإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، الحوكمة الإلكترونية (بن عبيد، بن عيشي، 2017). وعليه يمكن تعريفها على أنها: تجميع الأنشطة الضرورية التي تتوجه إلى تحقيق المصلحة العامة، بحيث تكون واسعة المتناول لأكبر شريحة ممكنة من المجتمع، بمقابل أسعار عقلانية تناسب الظروف (Jean, 2008). وتعرف بأنها: إنجاز بعض خدمات المرافق العمومية إلكترونياً بطريقة آلية، وذلك بتحويل بعض الأعمال الإلكترونية البسيطة التي يقوم بها المواطن إلى أعمال إلكترونية تتم تلقائياً (المبيضين، 2011، ص. 24). كما تعرف أيضاً بأنها: مجموعة الخدمات التي تقدم للمواطنين بالطريقة الإلكترونية من خلال استخدام التكنولوجيات الحديثة كالإنترنت، التطبيقات، المواقع الإلكترونية... إلخ، في شتى المجالات والقطاعات العمومية كالخدمات العمومية الإلكترونية البريدية والخدمات العمومية الإلكترونية البلدية (أحسن، 2020، ص. 59). ومن خلال التعريف المقدمة، يمكن تقديم تعريف إجرائي يتمثل في أنها: التحول من تقديم الخدمات العمومية بشكل الورقي التقليدي إلى شكلها الإلكتروني القائم على وسائل التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تهدف إلى توفير أحسن الخدمات بأقل جهد وتكلفة، وبأفضل جودة لتحقيق رضا المواطنين.

1-2- خصائص الخدمات العمومية الإلكترونية

تتمثل الخصائص الرئيسية للخدمات العمومية الإلكترونية فيما يلي (Kamri & Ida & Gabriella, 2013; Alaa, 2022):

Alaa, 2022)

- يتم توفير الخدمة الإلكترونية ببساطة من قبل المؤسسات الخدمية؛
- يمكن فهم الخدمة على أنها عملية يتم فيها تقديم شخص معين وتحديد قيمة للمستخدم. بالإضافة إلى ذلك، يتم تقييم جودة الخدمة على أساس القيمة التي تم تحديدها للمستهلك. وبالتالي، هناك علاقة متكافئة بين المستخدم والمزود؛
- تتم الخدمة الإلكترونية من خلال تقنية المعلومات. ويشمل ذلك الجهات التي تصمم وتقدم التكنولوجيا، ومستخدمي الأنظمة المكتبية الذين يستفيدون من الأنظمة في أعمالهم؛
- معنى الخدمة الإلكترونية يختلف عن أجزائها: الخدمة الإلكترونية ليست مجرد خدمة عبر وسيلة إلكترونية لأن الموقف ينبثق من الجانب الفني للخدمة الإلكترونية ويحتاج إلى فهم وسائط الخدمة والتفاعل مع النظام الفني الذي يقدم الخدمة؛
- الخدمات الإلكترونية لها خصائص مشتركة مع السلع والخدمات. وبالتالي، فهي بين السلع والخدمات. إلى جانب ذلك، فإن القواسم المشتركة مع السلعة تتضمن أن تقييم جودة الخدمة الإلكترونية أقل ارتباطاً بتجربة المستخدم وتصوره للخدمة الإلكترونية.

1-3- فوائد وأهداف الخدمات العمومية الإلكترونية

تشمل الفوائد المحتملة للخدمة الإلكترونية عدة نقاط، ومنها سهولة الوصول إلى المعلومات، حيث يمكن الحصول عليها بسهولة وسرعة عن طريق الخدمات الإلكترونية، كما يوفر الوصول المباشر والاتصال بممثلين محددتين، وزيادة إمكانية الوصول إلى الخدمات، وتوفير التكاليف والكفاءة في تقديم الخدمات. ومسألة التقييم التي يتعين معالجتها هي مدى قدرة المؤسسات العمومية على إعادة هندسة العمليات والمكاتب لتقديم الخدمات الإلكترونية بشكل فعال (Alessandro, 2005).

أما هدف الخدمات العمومية الإلكترونية يتمثل في إحداث التغيير في ذهنيات إنجاز المعاملات والخدمات الإدارية، وطريقة التي ينظر لها المواطن إتجاهها، فالغاية الأساسية هو تبسيط الإجراءات ودعم الخدمات العمومية في شكلها الإلكتروني، للوصول إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية، وهي كالتالي (محمود، 2010):

- تحقيق مفاهيم إدارية معاصرة منها: التنافس بالوقت، إدارة الرشيدة للتكاليف، التحسين المستمر لجودة الخدمات العمومية؛
- تعزيز الأسلوب الإلكتروني للتسيير المعاملات الإدارية يتسم بالكفاءة والفعالية؛
- تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليص من التعقيدات البيروقراطية للوصول إلى الرضاقة التنظيمية؛
- خفض الأعباء على المواطنين من الجهد الوقت والتكلفة في إنجاز المعاملات الإدارية؛
- تقديم الخدمات بصورة مستمرة دون انقطاع؛
- إدخال التكنولوجيا الحديثة لتطوير أداء الإدارات العمومية.

1-4- متطلبات التحول نحو الخدمات العمومية الإلكترونية

تعد عملية التحول إلى الخدمات العمومية الإلكترونية متعددة المظاهر، وبالتالي لا بد من توفير الأرضية المناسبة والداعمة لتجسيد مشروع التحول، وذلك من خلال مراعاة المتطلبات التالية (صكري، جلاب، 2017):

- **دعم القيادة السياسية:** إن وجود الإرادة السياسية الداعمة للتحول الإلكتروني في مجال الخدمات العمومية تشكل جوهر إحداث التغييرات في العمل الإداري، من خلال الإلتزام بتوفير كافة الوسائل المادية والبشرية والمالية والمتابعة المستمرة (حماد، 2007)؛

- **توفر الإطار القانوني المنظم:** يشكل أساس عمل وتحديد العلاقات بين مختلف الفواعل المتدخلة في نظام الخدمات العمومية الإلكترونية، فهي تحديد الحقوق والواجبات جميع الأطراف، ومجالات التدخل وصلاحيات وما إلى ذلك (بوحوش، 2006)؛

- **توفر آليات المادية والتكنولوجية والبشرية:** من الضروري توفر بنية تحتية مناسبة تتضمن شبكات إتصالات متطورة قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين مختلف الجهات، وأيضاً دعائم أجهزة الإعلام الآلي من أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها، والتي تساعد مزودي الخدمة العمومية على التفاعل مع المواطنين بأقل جهد ووقت وتكلفة (كتلم، 2008)؛

- **توفر برامج التكوين والتدريب:** تساعد على تعليم وتدريب وبناء قدرات مزودي الخدمة العمومية، وكذا توعيتهم وتثقيفهم بهدف تسهيل إحداث التغييرات الجذرية في جودة الخدمات المقدمة، مع ضرورة تحسين المستمر لبرامج التكوين والتدريب بما يتناسب مع متطلبات الإصلاح (عبد الناصر، قريشي، 2011)؛

- **الأمن السيبراني وسرية المعلومات:** تشكل وضعية أمن المعلومات وخصوصياتها من بين قضايا الإلكترونية في العمل الإداري، وبالتالي لا بد من تعزيز الأمن المعلومات وسريتها، بهدف تجنب مخاطر الأمن القومي للدولة فيما يخص عبث بالبيانات الشخصية للأفراد (عبد الناصر، قريشي، 2011).

- **الهيئات والأجهزة متابعة اصلاح الخدمة العمومية والوظيفة العمومية:** تعد آلية ضرورية في تدخل المباشر لتحسين المستمر لنوعية الخدمات العمومية الإلكترونية (زاوش، 2021)؛

2- البطاقة التعريفية لبلدية البويرة

في 28 سبتمبر 1868 تم إنشاء بلدية البويرة من قبل المارشال ماك ماهون (Mac Mahon)، اعتمدها حكومة قيودون الفرنسية في: 07 جوان 1872، كانت تابعة لولاية القبائل الكبرى "تيزي وزو"، ومع التقسيم الإداري لسنة 1974 أصبحت عاصمة الولاية التي تحمل اسمها، وتقلصت حدودها الإقليمية بانفصال بلديتي عين الترك وآيت لعزير عنها سنة 1981. بالإضافة إلى إنشاء أول تجزئة حضرية، كما تم تهيئة البرج التركي من طرف الفرنسيين في المركز الإداري (مونغرافيا ولاية البويرة، 2023).

تتربع بلدية البويرة على مساحة إجمالية تقدر بـ 97 كلم²، وهي تمثل نسبة 2,1% من المساحة الإجمالية للإقليم الولاية، وتوجد على سفح جبل جرجرة من جهة المنحدر الجنوبي، وهي مشيدة على هضبة صغيرة يبلغ ارتفاعها 525 متر بمفترق الطرق الجزائر - قسنطينة وبوسعادة عن طريق سور الغزلان، ويحدها حسب المخطط الجغرافي الآتي: من الشمال: بلدية آيت لعزير، من الشرق: بلديتي حيزر وتاغزوت، من الغرب: بلديتي عين الترك وعين الحجر، من الجنوب: بلدية واد البردي، الهاشمية والأصنام (مونغرافيا ولاية البويرة، 2023).

وعند التطرق إلى الموقع الجغرافي لبلدية البويرة فإننا نجد أنه يؤثر على توجهها نحو الخدمات العمومية الإلكترونية، من خلال أن هذه الأخيرة تسهل عناء تنقل المواطن إلى مقر البلدية للحصول على الوثائق الإدارية، وتقلل المسافة والوقت والجهد والتكلفة، وكذا تخفف من ضغط على مستوى مصالح البلدية، وفي حالة عدم توفرها فإنه يحدث عكس ذلك. يقدر عدد السكان لبلدية البويرة حسب نتائج الإحصائيات للإحصاء العام للسكن والسكان سنة 2022، بـ 116,429 نسمة، وبكثافة سكانية متوسطة قدرت بـ 1200 ساكن/كلم². وأغلبهم يتمركزون في التجمعات السكنية في مقر إقليم البلدية، والبقية يتوزعون على التجمعات الثانوية (أولاد بوشية، رأس البويرة، أولاد بليل، قرية واضية، القرية الفلاحية سعيد عبيد، القرية الفلاحية ثامر، قرية ذراع الخميس) (مونغرافيا ولاية البويرة، 2023).

ينعكس تزايد عدد السكان لبلدية البويرة باستمرار على التوجه نحو الخدمات العمومية الإلكترونية، وذلك من خلال البنية التحتية المستقبلية للمواطنين، وكذا الوسائل المادية والبشرية، مع تحديد إحتياجات الفضاء الرقمي والمادي للبلدية، إضافة إلى ذلك، يساعد معرفة عدد سكان وتنقلاتهم في عملية الإستشراق لكي يكون قريبا من الواقع من جهة. ومن جهة أخرى تبعد الملحقات الإدارية التابعة لبلدية البويرة حوالي 1,5 كلم مثل أولاد بوشية، و02 كلم (مثل قرية ذراع الخميس وقرية واضية)، و03 كلم (مثل رأس البويرة، أولاد بليل والقرية الفلاحية سعيد عبيد)، و05 كلم (مثل القرية الفلاحية ثامر) التي تجعل المواطن يتوجه لبلدية البويرة كونها مقر إقليم الولاية وقربها من كافة المؤسسات والإدارات العمومية.

3- التوظيف العملي لاعتماد الخدمات العمومية الإلكترونية في مجال الشؤون الاجتماعية على مستوى بلدية البويرة

إستحدثت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية العديد من التطبيقات والبرامج الإلكترونية التي تخص الشؤون الاجتماعية التي تتكفل بها الدولة، بهدف تنظيم وحسن سير الإجراءات، وتعزيز الحداثة والشفافية في التسيير المحلي قائم على السرعة والدقة والجودة، وكذا التوجه نحو الخدمات العمومية الإلكترونية (صايم، بوقناديل، 2018). ومن بين هذه التطبيقات ما يلي:

3-1- تحليل تطور الخدمات العمومية الإلكترونية المتعلقة بتسيير المنحة الجزافية للتضامن

تم إستحداث برنامج تسيير المنحة الجزافية للتضامن (AFS) خلال سنة 2012 تزامنا مع التوجه الدعم الحكومي للجانب الاجتماعي والتكفل بالفتات الهشة والمعوزة، وإدراجهم ضمن البرنامج من أجل متابعة ومراقبة صب المنح المالية، حيث يستقبل مكتب النشاط الاجتماعي ببلدية البويرة المواطنين الراغبين في الإستفادة من منحة الجزافية للتضامن، وذلك من خلال إتباع الإجراءات الإدارية التالية: إيداع المواطن الملف للملف المطلوب لدى مكتب النشاط الاجتماعي، ويتم دراسته عن طريق التحقيق الاجتماعي والإداري، وكذا بواسطة لجنة الشؤون الاجتماعية للبلدية، لتقوم بالمصادقة على القائمة النهائية، وإرسالها إلى رئيس الدائرة من أجل التأشير عليها، وتوجيهها لمديرية النشاط الاجتماعي من أجل المراقبة وتحضير قوائم المخالصة، وتوجيهها لمكتب البريد للتخليص المستفيدين شهريا (مقابلة مع رئيسة مكتب النشاط الاجتماعي ببلدية البويرة، 2023).

كانت العملية التسجيل التقليدية تستغرق مدة طويلة، وتزيد من الإحتكاك المباشر بين المواطن والموظف مما يؤدي إلى حالات التوتر والقلق والإزعاج المواطنين، ولمعالجة هذه الإشكاليات تم إستحداث برنامج تسيير المنحة الجزافية للتضامن، الذي يعمل على متابعة تسيير المنحة إبتداء من إيداع الملف إلى غاية الإستفادة منها، حيث بعد إعداد القائمة النهائية للمستفيدين يتم مباشرة حجزها في برنامج تسيير المنحة، وإستخراجها من أجل أن تصادق عليها لجنة الشؤون الاجتماعية لبلدية البويرة، وتداول عليها من طرف المجلس البلدي، وإرسالها لرئيس الدائرة للتأشير عليها، وتوجيهها لمديرية النشاط الاجتماعي من أجل المراقبة، وتوفير المناصب المالية، صب الإعانات المالية في مكتب البريد للتخليص المستفيدين شهريا (مقابلة مع رئيسة مكتب النشاط الاجتماعي ببلدية البويرة، 2023). والجدول الموالي يعرض إحصائيات المستفيدين من المنحة الجزافية للتضامن ببلدية البويرة:

الجدول رقم (01): يوضح إحصائيات المستفيدين من المنحة الجزافية للتضامن ببلدية البويرة (2012-2023)

السنوات	المسنين	الأمراض المزمنة	المعوقين	المكفوفين	النساء ربة عائلة	المعوقين أكبر من 18	العائلات المتكفلة	المجموع
2012	324	374	504	123	103	07	79	1514
2013	368	415	655	169	104	08	84	1803
2014	362	491	520	172	111	26	81	1763
2015	368	415	581	169	86	34	79	1732
2016	339	620	524	159	106	37	84	1869
2017	308	531	487	139	98	37	74	1674
2018	286	599	483	140	132	52	84	1776
2019	298	854	419	139	170	65	60	2005
2020	292	717	489	141	152	86	87	1964
2021	311	920	421	138	200	103	65	2158
2022	316	620	390	159	210	143	66	1904
2023	329	1066	433	139	218	184	72	2441
المجموع	3091	7622	5906	1878	1690	782	915	21884

المصدر: مكتب النشاط الاجتماعي ببلدية البويرة.

يوضح الجدول أعلاه، يتبين أن المستفيدين من مختلف منحة الجزافية للتضامن ببلدية البويرة خلال 10 سنوات الأخيرة تتفرع إلى: منح المسنين، نساء ربة عائلة، المعوقين، الأمراض المزمنة، صغار المعوقين، المكفوفين، الأراامل والمطلقات. وأن عددهم يتزايد وينخفض كل سنة، محصور بين 1541 مستفيد إلى غاية 2441 مستفيد. ولقد قلص هذا البرنامج التسييري للمنحة الإجراءات البيروقراطية الطويلة المعقدة، وحققت مبدأ المساواة والشفافية في الاستفادة من المنحة، وكذا إجراء وتحيين التحقيقات الإجتماعية للمفاتيح المستفيدين، وإنجاز بطاقات الاستفادة لمختلف الفئات، إضافة إلى ذلك التكفل بالتأمين الإجتماعي.

3-2- تحليل تطور الخدمات العمومية الإلكترونية المتعلقة بتسجيلات الحج

شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية في تطبيق المسار الإلكتروني الموحد الذي أقرته المملكة العربية السعودية على جميع التعاملات الخاصة بالحجاج خلال موسم 2015، وذلك من خلال وضع نظام جديد لتحضير موسم الحج لسنة 2016 يهدف إلى تحسين خدمة المواطن وتقريب الإدارة إليه. وأصبح بإمكان المواطن بعد نشر إعلان إنطلاق عمليات التسجيل في قرعة الحج، أن يقوم بمأ الإستمارة التسجيل إلكترونيا على موقع وزارة الداخلية أو التسجيل ببلدية الإقامة أو على مستوى أي بلدية أخرى من خلال منصة إلكترونية دون الوقوف بالطابور لإستكمال إجراءات التسجيل التي كانت تتم يدويا (تعليمية وزارة الداخلية رقم 174).

وبعد إستحداث التطبيقية الوطنية خاصة بالتسجيل الإلكتروني للحج، إعتمدتها بلدية البويرة سنة 2016، لتسهيل تنظيم عملية الحج وضمان تكافؤ الفرص وإضفاء الشفافية على عملية القرعة. حيث يقوم مكتب التسجيلات لعملية الحج بإستقبال المواطنين خلال عمليات تحضير قرعة لموسم الحج، من خلال: ملأ المواطن الإستمارة التسجيلات في القرعة بعد نشر إعلان إنطلاق عملية التسجيل، ثم يعلن المكتب عن موعد أداء القرعة، وتتم العملية بحضور المواطنين المسجلين، وبعدها إعلان عن الفائزين علنيا، ويتم إتصال بهم لاحقا لتقديم ملفات كاملة لأداء فريضة الحج مع دفع تكلفة الحج، وأخيرا إرسال جميع ملفات الكاملة إلى الولاية لإتمام الإجراءات ومتابعة الحجاج إلى غاية إنطلاق والرجوع من المملكة العربية السعودية (مقابلة مع رئيسة مكتب تسجيلات الحج ببلدية البويرة، 2023). وتتمثل إحصائيات المتعلقة بعملية الحج ببلدية البويرة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02): إحصائيات المتعلقة بعملية الحج ببلدية البويرة (2013-2021)

السنوات	قائمة المسجلين	قائمة المسجلين		الفائزين	قائمة الإحتياط
		الرجال	النساء		
2013	1542	879	663	74	14
2014	1855	1057	798	74	07
2015	1976	1103	873	62	06
2016	2154	1125	1029	73	07
2017	1768	935	833	77	07
2018	2070	1150	920	73	07
2019	2234	1221	1013	76	07
2020	2344	2344	1297	101	35
2021				106	
المجموع	15943	8767	7176	716	90

المصدر: مكتب التنظيم ببلدية البويرة.

يوضح الجدول أعلاه، أن تسجيلات في عمليات الحج تتزايد كل سنة، وكانت تعرف طول الإجراءات وتصل أحيانا إلى أسبوع بسبب ضغط المهائل الذي تعرفه عملية التسجيلات، وأما بالنسبة لإجراءات تحضير لسفر الحجّات تستغرق العملية إلى غاية شهرين. وبعد أن تمّ عصنة تنظيم عملية الحجّ خلال سنة 2016، تضاعف عدد المسجلين، والسماح لكافة المواطنين بالتسجيل من خلال التطبيقية الوطنية للتسجيلات الحجّ إلكترونيا موصول بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية وتقليص الملفات الإدارية في عملية التسجيل، ولقي هذا الإجراء إستحسانا كبيرا لدى الموظفين والمواطنين، حيث قلص من طول الإجراءات الإدارية، وضغط المهائل، إضافة إلى تميز العملية بالسرعة وتوفير فرص متساوية لكافة المواطنين من أجل التسجيل.

وفي إطار تحضير لستين متتاليتين لموسم الحجّ 2021/2020، بسبب جائحة كورونا، عرفت تسجيل 2344، وفاز 207 مواطن، و35 مواطن في قائمة الإحتياط، ومنها توقف عملية القرعة. حيث خلال سنة 2022، سافر 55 فائز ذو أقل من 65 سنة بسبب التدابير الإحترازية التي أعلنت عليها المملكة العربية السعودية لمواجهة جائحة كورونا، وخلال سنة 2023، سافر 107 من حجّاج أكبر من 65 سنة بعد أن تمّ رفع عن التدابير الإحترازية، وتبقى منهم 45 فائز و35 إحتياط سيسافرون في سنة 2024 (مقابلة مع رئيسة مكتب تسجيلات الحجّ ببلدية البويرة، 2023).

3-3- تحليل تطور الخدمات العمومية الإلكترونية المتعلقة بمنحة التضامن شهر رمضان مبارك

سخرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية منذ 2018 تطبيقية خاصة بالعملية التضامنية لشهر رمضان المبارك لدى مصالح الشؤون الاجتماعية على المستوى المحلي، تساعد على متابعة صبب إعانات مالية لمستحقيها (الأسر محدودة الدخل) بشكل شفاف، وفي وقتها المناسب، المقدرة بـ ست آلاف دينار (6.000 دج) صافية لفائدة العائلات المعوزة، والذي تمّ إستبدالها عوض الطرود الغذائية (التعليمية الوزارية المشتركة رقم 01). وفي سنة 2021 تمّ رفع قيمة المنحة إلى عشرة آلاف دينار (10,000 دج) لدعم الأسر المتأثرة بتدابير الوقاية من وباء كورونا، حيث تمّ ربط هذه التطبيقية بالشبكة الوطنية للحالة المدنية في إطار إعفاء المواطنين من إستخراج وثائق ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وذلك لمعرفة معلومات الشخصية للمعني والأشخاص المتكفل بهم (تعليمية وزارة الداخلية رقم 104).

يقوم مكتب الشؤون الاجتماعية بإستقبال المواطنين من أجل الإستفادة من منحة التضامن لشهر رمضان، وذلك حسب الإجراءات الإدارية المعمول بها، حيث سابقا كان المواطن يتحصل على قفة رمضان من خلال إيداعه للملف المطلوب لدى مكتب الشؤون الاجتماعية، ويتمّ دراسته عن طريق التحقيق الاجتماعي والإداري، وكذا بواسطة لجنة الشؤون الاجتماعية للبلدية، لتقوم بالمصادقة على القائمة النهائية، وإرسالها إلى رئيس الدائرة من أجل التأمير عليها. ومن ثمّ البدء في التحضيرات اللازمة لتوزيع قفة رمضان عن طريق تشكيل لجنة إدارية، وإجراء المناقصة لإختيار مورد مكونات المواد الأساسية للقفّة، وترتيبها في أكياس، وإنجاز وصولات للمستفيدين حسب القائمة، وتحضير قاعة ويوم التوزيع مع الترتيبات الأمنية (مقابلة مع رئيسة مصلحة الشؤون الاجتماعية ببلدية البويرة، 2023).

ومع إستحداث تطبيقية خاصة بالعملية التضامنية لشهر رمضان المبارك للإستفادة من المنحة، التي يتمّ بواسطتها حجز القائمة النهائية المعدة، وإستخراجها من أجل أن تصادق ليها لجنة الشؤون الاجتماعية ببلدية البويرة، وتداول عليها من طرف المجلس البلدي، وإرسالها لرئيس الدائرة للتأمير عليها، ثمّ تحضير قائمة خاصة بأرقام الحساب البريدي الموجهة خصيصا لمكتب

البريد لصب الإعانة المالية (مقابلة مع رئيسة مصلحة الشؤون الاجتماعية ببلدية البويرة، 2023). والجدول الموالي يوضح إحصائيات المستفيدين من الطرود الغذائية، منحة التضامن لشهر رمضان المبارك.

الجدول رقم (03): يوضح إحصائيات المستفيدين من قفة / منحة شهر رمضان ببلدية البويرة (2012-2023)

السنة	الطلبات المودعة	الطلبات المرفوضة	الطلبات المقبولة	الحصة الممنوحة	مساهمة مالية للبلدية
2012	4421	1421	3000	3000	20.000.000.00 DA
2013	5620	2620	3000	3000	20.000.000.00 DA
2014	6100	1600	4500	4500	25.000.000.00 DA
2015	5577	577	5000	5000	27.538.028.00 DA
2016	6770	1270	4500	4500	30.000.000.00 DA
2017	6500	1100	5400	5400	24.190.578.00 DA
2018	7228	1738	5490	5490	29.309.760.90 DA
2019	6578	1578	5000	5000	30.000.000.00 DA
2020	5467	554	4913	4913	19.944.000.00 DA
2021	4567	1601	2966	2966	5.800.000.00 DA
2022	6798	1198	5600	5600	56.212.800.00 DA
2023	6457	1150	5307	5307	53.271.666.00 DA
المجموع	72083	16407	54676	54676	341.266.832.00 DA

المصدر: مكتب الشؤون الاجتماعية ببلدية البويرة.

نلاحظ من الجدول أعلاه، بأن عدد الحصص المستفيدين من قفة رمضان خلال سنوات 2012 و 2018، لا تتجاوز 6000 مستفيد، رغم زيادة طلبات الاستفادة من المواطنين سنويا وبلغوها 7228 كأقصى طلب، نتيجة إستغراق عملية التسجيل مدة طويلة تصل إلى أكثر من 10 أيام. وبالنسبة للمساهمات مالية التي لوحظ أنها تكلف كثيرا ميزانية البلدية فهي ترتفع حسب طلبات مقبولة. وبعد إجراء تعويض الطرود الغذائية بمنحة خاصة، وبالغ قدرها ست آلاف دينار (6,000 دج) وتسخير تطبيقية إلكترونية لمتابعة ومراقبة صب إعانات المالية لمستحقيها الحقيقيين إنخفض عدد المستفيدين. ولدعم الأسر المتأثرة بتدابير الوقاية من وباء كورونا تم رفع قيمة المنحة إلى عشرة آلاف دينار (10,000 دج) إلا أن الحصص الممنوحة إنخفضت نتيجة نقص الطلبات الموعدة. وخلال سنة 2022، تم رفع من قيمة الحصص الممنوحة للمستفيدين من أجل التكفل الواسع للفئات الهشة من المجتمع. وأصبحت العملية تتم في وقت قصير وفقا مبدأ المساواة في الاستفادة نظرا لغياب الإجراءات البيروقراطية الطويلة والمعقدة.

3-4- تحليل تطور الخدمات العمومية الإلكترونية المتعلقة بالمنحة المدرسية الخاصة

تكتسي عملية صرف المنحة المدرسية الخاصة أهمية إجتماعية بالغة، بإعتبار أنها تعد أداة داعمة لتمدرس التلاميذ المنتمين للفئات الاجتماعية المعنية والمسجلين بمؤسسات التربية والتعليم العمومية أو مؤسسات التربية والتعليم المتخصصة. وأنشئت سنة 2019 تطبيقية منحة المدرسية الخاصة للأطوار الثلاثة (03) الابتدائي، المتوسط والثانوي. تسمح البطاقة الوطنية الرقمية بتسيير ومتابعة المنحة المدرسية على المستوى المحلي، وبالغ قدرها خمس آلاف دينار (5.000 دج)، والتي تمنح لكل تلميذ مرة واحدة، في بداية كل سنة دراسية، ينتمي إلى إحدى الفئات الاجتماعية (مقابلة مع رئيسة مصلحة الشؤون الاجتماعية ببلدية البويرة، 2023).

يستقبل مكتب الشؤون الاجتماعية بولاية البويرة المواطنين الراغبين في الاستفادة من المنحة المدرسية الخاصة، ويتم ذلك من خلال: إيداع الملف الإداري المطلوب على مستوى المؤسسات التربوية (المدارس الابتدائية، المتوسطة والثانوية)، للقيام بالتحقيقات الإدارية والاجتماعية للملفات، وإرسالها للجنة الدائرة لبت والدراسة، وبعد القبول النهائي يصادق عليها رئيس الدائرة، ورئيس اللجنة الولائية، ويكلف مدير التربية بصب المبالغ المالية للمستفيدين. وكانت العملية تعرف إجراءات إدارية تستغرق وقتا طويلا (مقابلة مع رئيسة مصلحة الشؤون الاجتماعية ببلدية البويرة، 2023).

وبعد إستحداث تطبيقية منحة المدرسية الخاصة للأطوار الثلاثة (03) الابتدائي، المتوسط والثانوي من أجل بتسيير ومتابعة المنحة المدرسية، وبالعقد قدرها خمس آلاف دينار (5.000 دج)، والتي تساعد ضمان الشفافية وتقديمها إلى تلاميذ ذوي الفئات الاجتماعية خلال بداية كل سنة دراسية. استحسن المواطنين هذا الإجراء مما وفر لهم المساواة في الحصول على المنحة دون محسوبية أو محاباة (مقابلة مع رئيسة مصلحة الشؤون الاجتماعية ببلدية البويرة، 2023). والجدول التالي يوضح عدد المستفيدين ببلدية البويرة على النحو التالي:

الجدول رقم (04): يوضح إحصائيات المستفيدين من المنحة المدرسية ببلدية البويرة (2019-2023)

السنة	الحصة الممنوحة	عدد الطلبات المودعة	عدد الطلبات المقبولة	عدد الطلبات المرفوضة	العجز المسجل في الحصة	مساهمة مالية للبلدية
2019	8000	6075	6075	/	/	40.000.000.00 DA
2020	6800	6800	4475	/	/	34.000,000.00 DA
2021	6600	6957	6600	357	198	33.000.000.00 DA
2022	8267	9340	6670	2670	/	41.335.000.00 DA
2023	29667	29172	23820	3027	198	148.335.000.00 DA

المصدر: مكتب الشؤون الاجتماعية ببلدية البويرة.

يعبر الجدول أعلاه عملية التسجيل في المنحة التمدرس بعد إستحداث التطبيقية خاصة بها، قد تحسنت العملية، وساهمت في تعزيز وتيرة التسجيل، والتقليص من طوابير الإنتظار، والمساهمة في ضمان الشفافية، وحسن تسيير المال العام. ومن بين النقائص المسجلة خلال سير عملية منحة المدرسية هي: ضيق الأجل الممنوحة لإدراج البيانات في التطبيقية، عدم وجود الحالة المدنية للولي أو التلميذ في عملية البحث عبر التطبيقية الخاص بمنحة التمدرس نظرا لعدم ربط التطبيقية بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وهذا ما يعيق عملية إدراج البيانات الخاصة بالمستفيدين. عدم إستمارة المعلومات الخاصة بالتلميذ برقم شهادة الميلاد، عدم إحتفاظ بالإحصائيات المستفيدين الخاصة بالسنوات الماضية (مقابلة مع رئيسة مصلحة الشؤون الاجتماعية ببلدية البويرة، 2023).

3-5- تحليل تطور الخدمات العمومية الإلكترونية المتعلقة بمتابعة تسيير الجمعيات

هو نظام معلوماتي أنشأ سنة 2018 بهدف لرقمنة الملفات الخاصة بالحركة الجمعوية، وتوفير فضاء رقمي لتبادل البيانات والمعلومات ذات الصلة بين الإدارة المركزية والجماعات المحلية، وبين القطاعات المعنية. إضافة إلى المعالجة الآتية للملفات الجمعيات بمختلف أصنافها (بلدية وولائية ووطنية)، بدءا من الملف التأسيسي إلى الملفات المتعلقة بالتعديلات والتغييرات التي تطرأ على القوانين الأساسية للجمعيات وهيئاتها القيادية من أجل المعرفة التلقائية لأعضاء هذه الجمعيات ومراقبة الأوضاع (الفاعلة أو

المنحلة)، مروراً إلى الملفات الخاصة بالتمويل العمومي للمشاريع الجموعية (تعليمية وزارة الداخلية رقم 20)، من خلال حفظ بياناتها، ومتابعة جميع نشاطاتها (الانخراط الشراكة، التموين، الهبات والاعانات). حيث بعد استيفاء الملف المطلوب، ويتم ادخالها في التطبيقية الخاصة بها، وهذا في إطار تنظيم الحياة الجموعية الناشطة في كل بلدية والاتصال بها عند الاقتضاء في حالات معينة كالحملات الوطنية والاحتفالات الرسمية (مقابلة مع رئيسة مكتب الجمعيات ببلدية البويرة، 08 نوفمبر 2023).

تسمح التطبيقية معرفة قيمة الإعانات المالية المقدرة بـ 3% من إجمالي الاقتطاعات من ميزانية البلدية والممنوحة للجمعيات الكائن مقرها بإقليم البلدية، من خلال الأخذ بعين الاعتبار لثلاث أمور أساسية وجوهرية - التقرير المالي - التقرير الأدبي - برنامج العمل. على أساس هذه المعايير يتم تحديد الجمعيات التي تحتاج لإعانات مالية سواء جمعية رياضية وثقافية، وكذا الكشافة الجزائرية، كما يتيح هذا النظام معرفة عدد الجمعيات الطالبة للاعتماد، وبالمقابل عدد الجمعيات التي تم رفض طلبها لسبب من الأسباب، دون أن ننسى دوره في تزويد السلطات المركزية بكل المعلومات والبيانات الضرورية بخصوص النشاط الجموعي الأمر الذي يسهل رقابة هذه الأخيرة على مختلف الجمعيات الناشطة على الصعيد الولائي (مقابلة مع رئيسة مكتب الجمعيات ببلدية البويرة، 08 نوفمبر 2023).

يقوم مكتب الجمعيات ببلدية البويرة باستقبال المواطنين الراغبين في الإستفسار حول الخطوات لإنشاء جمعية محلية، ويقدم له النموذج القانون التأسيسي للجمعيات للإطلاع عليه ومعرفة الحقوق والواجبات، ثم يقوم بإعقاد الجمعية العامة التأسيسية للجمعية بحضور المحضر القضائي، وبعد تكملة كافة الملفات والمصادقة عليها، يودع الملف لدى مكتب الجمعيات مقابل الحصول على وصل الإستلام، ومن ثم دراسة الملف، وإرسال نسخة إلى مندوبية الأمن الولائي المكلفة بالتحقيق الأمني في الملفات الأعضاء، وبعد إبداء رأيها بالموافقة أو الرفض، يتم إعلام المعني، وفي الحالة الموافقة يتم تسليم الإعتماد الجمعية، ونشره في الجريدة اليومية في مدة لا تتجاوز شهر (مقابلة مع رئيسة مكتب الجمعيات ببلدية البويرة، 08 نوفمبر 2023).

ونتيجة طور إنتظار لتأسيس الجمعية الذي يفوق أكثر من شهرين، تم إستحداث تطبيق معلوماتي خاص بمتابعة تسيير الجمعيات، من أجل أتمتة عمليات تكوين الجمعية وإصدار الموافقة عليها وإدخال معلوماتها في التطبيقية، والمعالجة الآنية للملفات الجمعيات المحلية بدءاً من الملف التأسيسي إلى الملفات المتعلقة بالتعديلات والتغييرات التي تطرأ على القوانين الأساسية للجمعيات وهيئاتها القيادية، أو التجديد الموافقة على الجمعية، وكذلك إحصاء الجمعيات الناشطة على مستوى البلدية (تعليمية وزارة الداخلية رقم 20). وسيتم عرض إحصائيات عدد الجمعيات المسجلة على مستوى بلدية البويرة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (05): يوضح إحصائيات عدد الجمعيات المسجلة ببلدية البويرة (2013-2023)

التصنيف السنوات	مهنية	دينية	الرياضة	الفنية والثقافية	أولياء التلاميذ	العلمية والتكنولوجية	لجان الأحياء	البيئية والمستهلكين	المعاقين وذوي الاحتياجات	الشباب والطفولة	السياحة والترفيه	المتقاعدين وكبار السن	النسوية	القضامين والخيرية	الإسعاف	الصحة والطبية	قضاء التلاميذ والطلبة	المجموع
2013	0	0	2	1	0	0	4	0	0	2	0	1	0	0	0	0	10	
2014	0	10	0	1	1	9	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	23	
2015	0	1	7	2	1	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	
2016	0	7	54	0	2	0	8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	72	
2017	0	5	41	2	2	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	62	
2018	0	1	15	0	7	1	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	36	
2019	0	5	13	1	5	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	26	
2020	0	6	7	0	2	0	13	0	0	0	0	0	0	0	1	0	29	
2021	1	1	60	2	4	0	14	0	0	1	0	0	3	0	0	0	86	
2022	1	5	15	3	3	0	17	0	0	1	0	0	0	0	0	0	45	
2023	1	11	12	3	5	0	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	44	
المجموع	3	51	197	15	32	10	98	3	0	4	0	4	3	0	1	0	448	

المصدر: مكتب الجمعيات ببلدية البويرة.

يدل الجدول أعلاه، على عدد الجمعيات المحلية التي تم تأسيسها خلال عشر سنوات الأخيرة على مستوى بلدية البويرة بمختلف أصنافها، منها: الدينية، الرياضية، السياحة والترفيه، الفنية والثقافية، وأولياء التلاميذ ولجان الأحياء إلخ. كانت في البداية تعرف عدد محتشم ممثلا بـ 10 جمعيات خلال سنة 2013، ثم بعد مرور سنتين فقط، إرتفع العدد إلى 72 جمعية، ثم أعاد إنخفاض بعد أربع سنوات، ومع إستحداث التطبيقية الخاصة بتسيير الجمعيات، وتسهيل متابعة إجراءات التأسيسية إرتفع عدد خلال سنة 2021 إلى 86 جمعية محلية، وهو العدد الأقصى، ثم عاد إنخفاض مرة أخرى خلال سنتين المواليين.

وبعد القيام بالعديد من المقابلات مع رئيسة مكتب الجمعيات، تبين أن هناك بعض النقائص والصعوبات الموجودة في التطبيقية خاصة بمتابعة تسيير الجمعيات، وهي كما يلي (مقابلة مع رئيسة مكتب الجمعيات ببلدية البويرة، 08 نوفمبر 2023):

- عدم حفظ المعلومات المتعلقة بالجمعيات المسجلة مسبقا في التطبيقية، يؤدي لإعادة التسجيل مرة أخرى؛
- عند تغيير الهيئة التنفيذية لجمعية ما - في حالة تجديد الجمعية -، لا يمكن إعادة الرجوع في التطبيقية بسبب عدم توفر خانة الوصول، مما يؤدي إعادة تسجيل أعضاء الهيئة التنفيذية مرة أخرى كأنها لم تسجل من قبل (لا يمكن مسح أو إدخال أعضاء مؤسسين إضافيون في التطبيقية)؛
- توقف التطبيقية عن العمل أحيانا بسبب ضعف تغطية الشبكة، أو عدم إستجابة قاعدة البيانات المركزية؛

- عدم إدخال عملية التحقيق الإداري للأعضاء المؤسسين للجمعية في التطبيقية، يستدعي أخذ مدة زمنية طويلة من قبل مندوبية الأمن بالولاية تتراوح بين 30 يوم إلى 90 يوم أحيانا، وهذا ما يتعارض مع المادة 08 فقرة 3، 4، 5، 6 من قانون الجمعيات رقم 12-06؛
- صعوبة الدخول إلى المنصة الرقمية الموضوعة على الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية المخصصة لإجراءات تأسيس هذه الجمعيات؛
- لا يوجد طلبات التسجيل للتصريح بالجمعيات على المستوى المنصة الإلكترونية نتيجة غياب الوعي لدى أعضاء المؤسسين للجمعيات في التوجه نحو التسجيل الإلكتروني.

الخاتمة:

في ختام هذه الدراسة، التي تمحورت حول واقع الخدمات العمومية الإلكترونية على مستوى بلدية البويرة، في إطار دراسة تحليلية خلال فترة 2012-2023 لدى تطور الخدمات العمومية الإلكترونية في مجال الشؤون الاجتماعية، وذلك بهدف معرفة دور بلدية البويرة في تجسيد محاور إستراتيجية وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، من أجل إرساء مشروع التحول الإلكتروني في مجال الخدمات العمومية الاجتماعية كأحد أهم مسارات الإصلاح الإداري.

إنطلقت هذه الدراسة من إشكالية رئيسية: "ما هو واقع الخدمات العمومية الإلكترونية على بلدية البويرة؟، ولمعالجة هذه الإشكالية، تم طرح الأسئلة الفرعية بهدف التوصل إلى نتائج نظرية وتطبيقية، إضافة إلى تقديم مقترحات والآفاق المستقبلية.

1. النتائج المتعلقة بالجانب النظري:

- يعد برنامج الجزائر الإلكترونية أول وثيقة شاملة تحدد إستراتيجيات ومحاور كبرى لتحسين أداء الإدارة؛
- ساهمت الجهود المبذولة من قبل وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية في عصرنة البلدية وتحقيق التطورات والتحسينات الملموسة في مجال الشؤون الاجتماعية على المستوى المحلي؛
- التوجه إلى الخدمات العمومية الإلكترونية والتطبيقات الآلية، وافتتاحها عن بعد دون عناء التنقل وبطريقة تضمن سرعة الحصول عليها لتسهيل الحياة اليومية للمواطن، مما ساهم في تقليل الضغط على الإدارة العمومية؛
- تعد البلدية بمثابة تكريسا حقيقيا للتحول الإلكتروني في مجال الخدمات العمومية من خلال مختلف التطبيقات؛
- إهتمت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بإدخال آليات التحول الإلكتروني في مجال الشؤون الاجتماعية على المستوى المحلي؛
- سمحت الخدمات العمومية الإلكترونية بالتجريد اللامادي للإجراءات الإدارية وخفض التكاليف، وضمان الشفافية وإستمرارية الخدمة، وكذا الدقة وسرعة الإستجابة وإحترام المواعيد، مما أدت إلى رضا المواطن.

2. النتائج المتعلقة بالجانب التطبيقي:

- سجلت بلدية البويرة تحسن ملحوظ في التحول نحو الخدمات العمومية الإلكترونية، أدى إلى رضا المواطن؛

- تمتلك بلدية البويرة كوادر متخصصة في تطبيقات الإعلام الآلي، وكذا البنية التحتية الإلكترونية، سمحت لها بتسيير العدد الهائل من التطبيقات الإلكترونية؛
- وجود عدد كبير من التطبيقات وأنظمة المعلومات، متمثلة في أكثر من 30 تطبيقية، حيث عوض تحيينهم وفق التعديلات المضافة يتم إستحداثهم بتطبيقات أخرى، مما أثار إستياء الموظفين أثناء ممارسة المهام المسندة إليهم. وبعض تطبيقات موجودة وغير مفعلة نتيجة عدم العمل بها مثل: Logement LPA، Suivi du contentieux.
- سمح إستحداث مختلف التطبيقات والبرامج الإلكترونية في مجال الشؤون الاجتماعية على مستوى بلدية البويرة بإستحسان المواطنين ترقى إلى مستوى تطلعاتهم؛
- عدم استغناء الموظفين بتاتا عن النسخ الورقية في بعض المصالح الإدارية، رغم وجود قواعد بيانات لكافة نشاطاتهم في التطبيقات الإلكترونية، أدى زيادة تكاليف إستهلاك الورق؛
- رغم السرعة في أداء الخدمة للمواطن، ولكن عدم القضاء الفعلي على التزاحم والطوابير الكبيرة أمام مختلف مصالح الشؤون الإجتماعية على مستوى بلدية البويرة؛
- رغم توجه بلدية البويرة إلى تقديم الخدمات العمومية إلكترونيا، إلا أن هذه الخدمات لا زالت جد متواضعة مقارنة بالخدمات التي يطلبها المواطنون، وهو الأمر الذي يتوجب تكتيف الجهود المبذولة في مجال تحويل الخدمات العمومية من شكلها التقليدي الورقي إلى الشكل الإلكتروني الحديث.

3. مقترحات الدراسة:

- العمل على القيام بدورات تكوينية وتدريبية للموظفين في كفاءات إستخدام تقنيات الإعلام الآلي، الإجراءات العملية في تسيير الملفات الإدارية، وكذا التوعية المستمرة للمواطن بأهمية الرقمنة والعمل بها؛
- ضرورة تطوير التطبيقات الحكومية أفقيا وعموديا لدعم التحول الإلكتروني على مستوى المحلي؛
- ضرورة تحديث بعض التطبيقات الإلكترونية وسد الثغرات مثل: تطبيقية تسيير الجمعيات، بما يلبي احتياجات المواطنين؛
- إنشاء وتصميم موقع إلكتروني خاص ببلدية البويرة، يمكن من تقديم الخدمات الإعلامية والتفاعلية والمعاملاتية مع المواطنين؛
- دعم المشاركة المحلية في إحداث التحول الإلكتروني في مجال الخدمات العمومية، من خلال الإستفادة من الموظفين التقنيين ذوي الكفاءة؛
- إشراك القطاع الخاص في مبادرة التحول الإلكتروني في مجال الخدمات العمومية، من خلال فتح المناقصات مع أصحاب المؤسسات الناشئة والمصغرة المبتكرة؛
- التوجه نحو إتفاقيات التوأمة الوطنية والأجنبية من أجل تجسيد التعاون والتكامل في إطار تحقيق أهداف التحول الإلكتروني في مجال الخدمات العمومية.

4. آفاق الدراسة:

- تقييم إستراتيجية وزارة الداخلية والجماعات المحلية في رقمنة الخدمات العمومية على المستوى المحلي؛
- دراسة إستشراعية لتقييم جاهزية التوجه نحو إصدار الشهادة الإلكترونية للعربات على المستوى المحلي.

المصادر والمراجع:

❖ المراجع باللغة العربية:

➤ الكتب:

- محمود السيد أسامة. (2010). الإتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. المكتبة الأكاديمية، القاهرة - مصر.
- المبيضين صفوان. (2011). الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية. دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
- بوحوش عمار. (2006). نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21. دار الغرب الإسلامي، بيروت - لبنان.

➤ المقالات:

- أحسن غري. (2020). الخدمة العمومية الإلكترونية على مستوى مرفق العدالة في الجزائر. مجلة القانون الدستوري والعلوم الإدارية. 02(07)، ص. 55-80.
- أيوب صكري، سمير محمد جلاب. (2017). واقع الحكومة الإلكترونية وتكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجزائر. مجلة التكامل الاقتصادي، 05(04)، ص. 64-91.
- رديف مصطفى، بوزريان عيفة، فيصل غفار. (2022). إستراتيجية تنمية الموارد البشرية ودورها في تحسين الخدمة العمومية - دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بتلاغ ولاية سيدي بلعباس -. مجلة التكامل الاقتصادي، 10(02)، ص. 39-54.
- رفاع شريفة. (2008). نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية. مجلة الباحث، 06(06)، ص. 105-115.
- عبد الباسط بن عبيد، عمار بن عيشي. (2017). اتجاهات موظفي مصلحة الحالة المدنية في البلديات نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية - دراسة حالة بلديات دائرة أدرار -. مجلة التكامل الاقتصادي، 05(02)، ص. 225-248.
- عبد الناصر موسى، قريشي محمد. (2011). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي -دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة- الجزائر. مجلة الباحث، 09(09)، ص. 87-100.
- مصطفى صايم، محمد بوقناديل. (2018). عصنة تسيير المرفق العام عن طريق الإدارة الإلكترونية. مجلة التكامل الاقتصادي، 06(03)، ص. 28-46.

➤ المداخلات:

- حسين زاوش (2021). الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية الإلكترونية. مداخلة ضمن الملتقى الوطني حول الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر: معطيات الواقع ورهانات المستقبل. جامعة سطيف 2، الجزائر.

➤ الرسائل الجامعية:

- كثلّم محمد الكبيسي. (2008). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابعة للحكومة الإلكترونية في دولة قطر (رسالة الماجستير). الجامعة الافتراضية الدولية.
- حماد مختار. (2007). تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية (رسالة الماجستير). قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية: جامعة الجزائر 1.

➤ التعليمات الوزارية:

- التعليمات الوزارية المشتركة رقم 01 . المتعلقة بالعملية التضامنية لشهر رمضان. المؤرخة في 16 أبريل 2019.
- تعليمات وزارة الداخلية رقم 104. متضمنة العملية التضامنية لشهر رمضان المعظم لسنة 2021. المؤرخة في 25 جانفي 2021.
- تعليمات وزارة الداخلية رقم 174. تتضمن التحضير لموسم الحج 2016. المؤرخة في 18 جانفي 2016.
- تعليمات وزارة الداخلية رقم 20. تتضمن نظام المعلومات الخاص بالجمعيات. المؤرخة في 15 جويلية 2020.

➤ الوثائق الداخلية:

- مونوغرافيا ولاية البويرة. (2023). دراسة في الأصول وتاريخ نشأة بلدية البويرة. ولاية البويرة: مديرية البرمجة ومتابعة الميزانية.

➤ المقابلات:

- مقابلة مع رئيسة مكتب تسجيلات الحج ببلدية البويرة. (31 أكتوبر 2023). الإجراءات الإدارية لتسجيل في عمليات قرعة الحج (مقابلة شخصية). على الساعة 9.00 صباحا.
- مقابلة مع مقابلة مع رئيسة مصلحة الشؤون الاجتماعية. (05 نوفمبر 2023). الإجراءات الإدارية للحصول على منحة شهر رمضان المبارك (مقابلة شخصية). على الساعة 9.00 صباحا.
- مقابلة مع رئيسة مكتب الجمعيات ببلدية البويرة. (08 نوفمبر 2023). الإجراءات الإدارية لتأسيس الجمعية (مقابلة شخصية). على الساعة 9.00 صباحا.
- مقابلة مع رئيسة مكتب النشاط الاجتماعي ببلدية البويرة. (09 نوفمبر 2023). الإجراءات الإدارية للحصول على منح الجرفافية للتضامن (AFS) (مقابلة شخصية). على الساعة 9.00 صباحا.

❖ المراجع باللغة الأجنبية:

➤ Books:

- Didier, L., & Raphael, R. (2003). **Service public et droit administratif et économique** (éd. 75). Paris: juris-Classeur.
- Jean, S. L. (2008). **Livre blanc sur l'avenir de la fonction publique: faire des services publics et de la fonction publique des atouts pour la France**. France: Ministère du

Budget, des Comptes publics et de la Fonction publique ; Secrétariat d'Etat à la Fonction publique.

➤ **Articles:**

- Alessandro, A. (2005). **Towards quality e-service in the public sector: The evolution of web sites in the local public service sector.** Managing Service Quality: An International Journal, 15(01), P. 06-23.
- Attab, K., Ben Chaa Halima, H., & Arar, M. (2023). **The Effect Of Digitalizing The Services On The Improvement Of The Public Service Of The Public Administration –empirical Study In The Directorate Of Organization And Public Affairs Of The Wilaya Of Ouergla During 2013-2022.** Management & Economics Research Journal, 05(04), P. 213-230.
- Gaffour, F. (2021). **The role of electronic administration in activating the principle of neutrality in front of public utilities and improving public service.** Economic and Management Research Journal, 15(01), P. 089-106.
- Ida, L., & Gabriella, J. (2013). **Electronic services in the public sector: A conceptual framework.** Government Information Quarterly, 30(02), P. 163-172.
- Kamri, F., & Alla, M. (2022). **Requirements for the application of electronic administration in health organizations Digitization of the health sector in Algeria – a model –.** Journal of Economic Integration, 10(4), P. 159-174.