

دور البلدية الإلكترونية في ترقية الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر (2010-2022): بلدية ترعي باينان بولاية ميلة أنموذجا

The role of e-municipality in the promotion of public services in Algeria (2010-2022): municipality of Bainan in Mila Model



د. نوال بلحربي^{1*}،

¹كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر3، الجزائر.

تاريخ الاستلام: 2022/04/06 تاريخ القبول للنشر: 2022/06/07 تاريخ النشر: 2022/06/30



ملخص:

يعتبر مشروع رقمنة الإدارة المحلية وعلى رأسها البلدية من بين الورشات الكبرى التي أطلقتها الدولة الجزائرية خلال السنوات الأخيرة قصد تقليص الشرح الموجود بين الإدارة والمواطن، حيث تم إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال تدريجيا على مستوى البلديات وبدأ الانتقال التدريجي إلى نمط البلدية الإلكترونية وبالتالي الانتقال من نمط الخدمات العمومية التقليدية إلى نمط الخدمات العمومية الإلكترونية بهدف تقريب الإدارة من المواطن وتحسين العلاقة فيما بينهما، وتعتبر بلدية ترعي باينان ولاية ميلة من بين بلديات الوطن التي سعت جاهدة لرقمنة خدماتها العمومية في ظل سعيها للتحويل إلى البلدية الإلكترونية. وانطلاقا من ذلك تأتي أهمية هذه الدراسة في إبراز كيف ساهمت عملية رقمنة مرفق البلدية عامة وبلدية ترعي باينان خاصة في تقديم خدمات عمومية إلكترونية ترقى إلى مستوى تطلعات المواطن، وقد حققت هذه البلدية قفزة نوعية في تحسين جودة خدماتها العمومية الإلكترونية بالرغم من العراقيل التي واجهتها مما أدى إلى تحقيق رضا المواطن إلى حد بعيد.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية الإلكترونية، البلدية الإلكترونية، الوثائق البيومترية، رقمنة سجلات الحالة المدنية.

Abstract :

The project to digitize the local administration, led by the municipality, is considered one of the major workshops launched by the Algerian State in recent years with the aim of reducing the gap between the administration and the citizen. Information and communication technology has been gradually introduced at the municipal level, and a gradual transition has begun to take place to the electronic municipality model, thus moving from the traditional public services to the electronic



public services system, with the aim of bringing the administration closer to the citizen and improving the relationship between them.

This study is important because it shows how digitizing the municipal facilities in general and a municipality that looks after Bainan in particular has contributed to the provision of electronic public services that meet the aspirations of citizens. The municipality has made a qualitative leap in improving the quality of its electronic public services, despite the obstacles it faced, which have led to the satisfaction of citizens to a large extent.

Keywords: digital public service, digital municipality, biometric documents, digitalization of civil case

مقدمة:

فرض التطور التكنولوجي الحاصل على مستوى تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جميع الدول التحول التدريجي من النمط التقليدي للخدمات العمومية إلى نمط الخدمات العمومية الإلكترونية بهدف تحسين نوعية الخدمات العمومية المقدمة للجمهور وتحقيق فعالية أكثر، وقد حرصت الجزائر على مواكبة هذه التطورات الحديثة للارتقاء بخدماتها العمومية إلى مستويات ترضي بها المواطن وتحقق بها فعالية ورشادة في العمل الإداري، وفي هذا الشأن بذلت مجهودات معتبرة من أجل إصلاح الإدارة بمستوياتها المركزي والمحلي متبينة إستراتيجية الإصلاح الإداري بهدف التحول من النمط التقليدي للإدارة إلى النمط الإلكتروني الرقمي لتفادي العيوب البيروقراطية التي تطبع الإدارة التقليدية، وركزت أساسا على إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية، وعلى رأسها البلديات باعتبارها الأقرب إلى المواطن والأكثر احتكاكا به بغية تقريب الإدارة من المواطن وتحسين العلاقة فيما بينهما، ولتحسين الخدمات وتخفيف وتسريع الإجراءات الإدارية، وإدخال التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارة المحلية.

ونظرا لأهمية الخدمات العمومية التي تقدمها البلدية فقد حرصت الدولة على رقمنة البلدية في إطار مشروع الجزائر الإلكترونية والذي يهدف إلى تحقيق أداء متميز للبلدية يساير تطلعات المواطنين طالبي الخدمة العمومية، وتعتبر بلدية ترعي باينان بولاية ميلة من بلديات الوطن التي باشرت عملية إدخال الرقمنة تدريجيا في خدماتها العمومية منذ عام 2010 من أجل تحسين أداء موظفيها وتسهيل أداء مهامهم في أحسن الظروف قصد تقديم خدمة عمومية نوعية والتي تعتبر بمثابة الرابطة التي تجمع بين الإدارة الحكومية والمواطنين بهدف تلبية رغباتهم وإشباع حاجياتهم المتنوعة.

وبفضل هذه الجهود وتجسيدها لهذه الأهداف أصبحت بلدية ترعي باينان تقدم العديد من الخدمات العمومية الإلكترونية على غرار وثائق الحالة المدنية والوثائق البيومترية وخدمات في الجانب الاجتماعي ولهذا نحاول في هذه الدراسة معالجة الإشكالية التالية:

إلى أي مدى ساهمت عملية إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى مرفق البلدية عامة وبلدية ترعي باينان بولاية ميلة خاصة منذ سنة 2010 في تقديم خدمات عمومية إلكترونية ترقى إلى مستوى تطلعات المواطن؟

ويتفرع عن هذه الإشكالية تساؤلات فرعية كما يلي:

- ما المقصود بالخدمة العمومية الإلكترونية والبلدية الإلكترونية؟
- ما هي أهم مظاهر تقديم الخدمات العمومية إلكترونيا على مستوى البلدية؟
- هل أدت عملية رقمنة بلدية ترعي باينان بولاية ميلة إلى تحسين جودة الخدمة العمومية الإلكترونية على مستواها؟ وهل حققت رضا المواطن؟



ونعالج هذه الإشكالية انطلاقا من الفرضية الرئيسية التالية: كلما قدمت البلدية خدماتها العمومية إلكترونيا، كلما أدى ذلك إلى تحسين جودة وفعالية هذه الخدمات ما يؤدي إلى إرضاء المواطن.

ويتم دراسة وتحليل هذه الإشكالية وما يرتبط بها من تساؤلات فرعية في حدود زمنية انطلاقا من سنة 2010 أين تم الشروع في إدخال الرقمنة في البلديات وخاصة بلدية محل الدراسة وتمتد الدراسة إلى سنة 2022، أما الحدود المكانية فتم حصرها في التجربة الجزائرية عامة وبلدية ترعي باينان خاصة.

اتبعا المنهج التاريخي لتتبع تطور البلدية الإلكترونية وتطبيق الخدمة العمومية الإلكترونية، ومنهج دراسة الحالة لإسقاط الدراسة النظرية على بلدية ترعي باينان، كما اعتمدنا على المنهج الإحصائي من خلال تحليل البيانات الإحصائية المتحصل عليها، أما الاقتربات المستعملة في الدراسة فهي الاقتراب النسقي النظامي على اعتبار أن الرقمنة هي إحدى مخرجات النظام لتطبيق سياسة الإصلاح الإداري وتحسين الخدمة العمومية وحل مشاكل المواطن، كما اعتمدنا على الاقتراب المؤسسي باعتبار أن البلدية مؤسسة حكومية تسعى لتقديم خدمات عمومية للمواطن. ولهذا قسمنا دراستنا إلى للعناصر التالية:

المبحث الأول: مدخل عام للخدمة العمومية الإلكترونية والبلدية الإلكترونية في الجزائر

المبحث الثاني: تجربة البلدية الإلكترونية في الجزائر ودورها في ترقية الخدمة العمومية الإلكترونية: بلدية ترعي باينان بولاية ميله أنموذجا.

المبحث الأول

مدخل عام للخدمة العمومية الإلكترونية والبلدية الإلكترونية في الجزائر

اتجهت العديد من الدول نحو تطبيق الخدمة العمومية الإلكترونية سعيا منها لتحقيق متطلبات الحكم الراشد من شفافية وسرعة استجابة ومساءلة ورقابة ومحاسبة ودولة الحق والقانون، والجزائر بدورها سعت إلى تطبيق الخدمات الإلكترونية من خلال تجسيد الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: إطار مفاهيمي للخدمة العمومية الإلكترونية والبلدية الإلكترونية

نحاول في هذا المطلب التعرف على ماهية الخدمة العمومية الإلكترونية والبلدية الإلكترونية من خلال التعرف على مفهوميها وتطورهما ومراحل التحول إلى الأسلوب الإلكتروني لتقديم الخدمات العمومية.

الفرع الأول: ماهية الخدمة العمومية الإلكترونية

يعتبر مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية مفهوما جديدا رافق التطور الذي عرفته الإدارة العمومية وارتبط بالدور المتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات من أجل تحسين الخدمات والقضاء على المشكلات الإدارية، لهذا نحاول التعرف على مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية.

1- تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية

1-1- تعريف الخدمة العمومية

تعرف الخدمة على أنها عبارة عن أنشطة غير ملموسة تحدث من خلال عملية تبادلية بين طرفين وقد تكون مقترنة بمنتج مادي أو العكس مع عدم إمكانية نقل ملكيتها. أما الخدمة العمومية يعرفها خبراء الإدارة العامة على أنها: الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين¹.

كما تعرف الخدمة العمومية كذلك بأنها كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين²، وتعرف كذلك على أنها تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجات عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة³.

1-2- تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية

تعرف الخدمة العمومية الإلكترونية على أنها تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونيا، وهي كذلك ذلك الفعل الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية⁴.

تعد الخدمة العمومية الإلكترونية مجموعة من النشاطات التي يتولد عنها تأثير وعلاقة تبادلية بين الزبون من جهة والهياكل والموارد البشرية من جهة أخرى، عن طريق وسائل وأساليب الكترونية.

2- الخدمة العمومية الإلكترونية: مبادئها وأهدافها

نحاول في هذا الفرع أن نتعرف على أهم مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية كعنصر أول، ثم أهم المبادئ التي تقوم عليها كعنصر ثان وفقا للتفصيل التالي.

¹ العربي بوعمامة، حليلة رقاد، "الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية: رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، عدد 09، 2014، ص 40.

² Jaques Chevallier، **service public**, press universitaires de France, France, 1971, p21.

³ المرسي سيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة: النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 29.

⁴ غنية نزلي، "دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 12، 2006، ص 180.

1-2 مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية

إن اعتماد الأفراد على المرافق العمومية في أداء الخدمات الإلكترونية تحكمها مجموعة من المبادئ العامة والتي كان لها تأثير من طرف الإدارة الإلكترونية من أهمها:

أ- مبدأ الاستمرارية

تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى سهولة أداء الرسوم اللازمة للانفتاح بخدمة المرافق واستمراريتها ولا شك أن الخدمة الإلكترونية تجعل هذا المبدأ يتجه للتطبيق، حيث لا تحدد مواعيد فتح أو غلق المرافق العمومية وإنما تعمل على مدار الساعة، وبالتالي سيقبل من خطورة إضراب الموظفين وكذلك من خلال توفير البوابات الإلكترونية، حيث سيستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية في أي وقت شاء، وفي ذلك تأكيداً تاماً لمبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام وإطراد.

ب- مبدأ قابلية المرفق للتعديل والتكيف

وهو حق الإدارة في أن تتدخل للتعديل أو تغيير القواعد التي تحكم المرفق العام في أي وقت لتحقيق المصلحة العامة مستعملة في ذلك سلطتها وامتيازاتها. وعليه يكون لها الحق في تغيير الطبيعة القانونية للمرفق العام¹. ولذلك يستلزم من السلطة الإدارية لأجل بقاء المرفق أن تقدم على تحديثه وفق ما توفره التطورات التكنولوجية الحديثة من تدفقات تقنية كفيلة بتطبيق الإدارة الإلكترونية بعد تجسيد مبدأ قابلية للتغيير².

ج- مبدأ المساواة

يقضي مبدأ المساواة بتساوي جميع المواطنين أمام المرافق العمومية، مما لا شك فيه أن تطبيق الخدمة العمومية الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية وهي تحقق ذلك الهدف بدلاً من مواجهة التخلف الإلكتروني، أي ضمان إمام الجميع بالمعرفة الإلكترونية وكذا حياد المرافق العامة، إذ أن الخدمة الإلكترونية تؤدي إلى التغلب على مشكلة الرشوة والوساطة ومختلف المظاهر الإدارية السلبية.

2-2 أهداف الخدمة العمومية الإلكترونية

وهناك الكثير من الأهداف تسعى الخدمة العمومية الإلكترونية إلى تحقيقها نذكر منها:

- تحسين أداء الخدمة وتأمين استمراريتها باستخدام أساليب إلكترونية تتسم بالكفاءة والفعالية.
- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده والتحول نحو الخدمة العامة المغلقة.

¹ سليمان المطاوي، القانون الإداري دراسة مقارنة، الجزء الثاني، (ب م ن)، الأردن، 1992، ص 125.

² داوود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2007، ص 151.

- تخفيض الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات.
- تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة والذي من شأنه تقديم خدمات أفضل.

3 أنواع الخدمات العمومية الإلكترونية

في الحالة العامة فإن الخدمات العمومية سواء كانت تقليدية أو إلكترونية تنقسم حسب مجالها إلى قسمين أساسيين هما الخدمات الاقتصادية والخدمات الاجتماعية.

1-3 الخدمات العمومية الاقتصادية

وهي التي يكون هدفها هو تحقيق مصلحة عامة اقتصادية مثل الإمداد بالمياه، الكهرباء، النقل العمومي وتدار على أسس اقتصادية.

2-3 الخدمات العمومية الاجتماعية

وهي تلك الخدمات التي تشبع حاجات اجتماعية، وهذه الأخيرة هي تلك الحاجات التي يفشل نظام السوق في إشباعها كلية لأنها تتمتع بخصائص منفردة، ولا تخضع لظاهرة الاستهلاك التنافسي أو الاشتراك في الاستهلاك، الأمر الذي يستلزم تدخل الدولة لإنتاج هذه الخدمات وتقديمها لأفراد المجتمع والبحث عن الوسائل الملائمة لتمويلها.

كما يمكن تقسيم الخدمات العمومية بالاعتماد على معيار مقابل الخدمة فنجد الخدمات العمومية الإلكترونية المجانية، والخدمات العمومية الإلكترونية المدفوعة الثمن التي يلزم المستفيدون بدفع ثمنها وعادة ما يرتبط هذا النوع بالخدمات الاقتصادية والتي يتكفل بها القطاع الخاص¹.

الفرع الثاني: ماهية البلدية الإلكترونية

تعتبر البلدية المرفق العام الإداري الأقرب إلى المواطن باعتبارها الخلية الأساسية والقاعدية في التنظيم الإداري، وفي ظل سيادة تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جميع المجالات، ومسايرة للتطور التكنولوجي على المستوى العالمي فإن رقمنة مرفق البلدية وجعله مرفقا إلكترونيا أصبح من أهم الضرورات الملحة في عصرنا الحالي، لهذا نحاول في هذا العنصر التعرف على ماهية البلدية الإلكترونية، وما هي أهم الاستراتيجيات الوطنية المتبعة لرقمنة البلدية.

1- مخطط إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

يعتبر مشروع الجزائر الإلكترونية من المشاريع الكبرى التي أطلقتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ابتداء من 2008، والذي شاركت فيه العديد من الأطراف من مؤسسات وإدارات عمومية ومتعاملين

¹ علي حدادو، "إمكانية خصوصية قطاع الخدمات العمومية - حالة قطاع المواصلات الجزائرية"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، تخصص علوم التسيير، جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر، 2003، ص 53.

اقتصاديين عموميين وخواص وجامعات ومراكز البحث، الجمعيات المهنية التي تنشط في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وقد مرت العملية بعدة مراحل وعدة مشاورات وأبحاث. وبعد ستة أشهر من البحث والمناقشات بين المشاركين في العملية كانت الحصيلة 13 محورا تحدد الأهداف المزمع تحقيقها إلى غاية سنة 2013، من بين هذه المحاور:

- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية سواء على المستوى المركزي أو على المستوى المحلي.
- تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات.
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- تطوير الاقتصاد الرقمي، من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق الفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.
- تطوير الكفاءات البشرية، من خلال وضع إجراءات وبرامج ملموسة وفعالة في مجال التكوين والتأطير الجيد.
- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.
- تطوير ورقمنة آليات التقييم والمتابعة، من خلال مواكبة كل مراحل عملية إعداد وتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية".
- توفير الموارد المالية المطلوبة، حيث يستلزم تنفيذ البرامج وإعداد الموارد البشرية أموال طائلة تقدر بحوالي أربعة مليار دولار.

2- تعريف البلدية الإلكترونية

تعرف البلدية الإلكترونية على أنها "نمط متطور وجديد من الإدارة، يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين، وتحت هذا النمط يتمكن المواطن من إنجاز كافة المعاملات الحكومية وحتى إصدار الوثائق الرسمية عبر الوسائل الإلكترونية مثل الإنترنت والهواتف الخلوية والأرضية بسرعة وفعالية عالية"¹.

ويذهب البعض إلى أن الإدارة المحلية الإلكترونية لا تختلف عن الحكومة الإلكترونية بل تكاد تتطابق معها، باعتبار أن الهدف من كليهما هو تقديم الخدمات للمواطن إلكترونيا، ويذهب جانب آخر من الفقه إلى أن

¹سمية بهلول، "دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل دور الجماعات الإقليمية في الجزائر"، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة حاج لخضر باتنة 1، 2017-2018، ص 259.

الإدارة المحلية الإلكترونية والتي تعد جزءا من الحكومة الإلكترونية تعني قيام الإدارة المحلية بجميع الأعمال المسندة لها عن طريق الإنترنت¹.

الفرع الثالث: مراحل التحول إلى الخدمة العمومية الإلكترونية وأساليب تقديمها

إن التحول من تقديم الخدمة العمومية في شكلها التقليدي إلى رقمنة هذه الخدمة ليس بالعملية البسيطة بل يتطلب ذلك جهدا ووقتا وتكلفة مالية، وتمر العملية بعدة مراحل كما سنوضحه فيما يلي.

1- مراحل التحول إلى الخدمة العمومية الإلكترونية

إن تقديم الخدمات العامة إلكترونيا لا يمكن تنفيذه دفعة واحدة وإنما يمر بمراحل انطلاقا ووصولا إلى مرحلة التكامل، ويمكن إيجاز هذه المراحل فيما يلي:

1-1- مرحلة الوجود

تنشأ المنظمة الإدارية في المرحلة الأولى موقعا على الشبكة العنكبوتية لتزويد المواطنين ورجال الأعمال بالمعلومات التي يحتاجونها، ويمكن في هذه المرحلة لمستخدمي ومستعملي المرافق العامة الحصول على النماذج أو الاستمارات الإدارية من شبكة الإنترنت مباشرة وتنزيلها في الحاسوب، ثم سحب الاستمارة وتعبئتها وإرسالها إلى الإدارة المعنية بالبريد العادي².

وفي هذا الإطار أنشأت وزارة الداخلية موقعا على شبكة الإنترنت يتضمن التعريف بالوزارة والمهام الموكلة إليها، بما فيها تنظيم الإدارة المحلية وإصلاحها، كما يتضمن وصف لمختلف الخدمات التي تقدمها الجماعات المحلية كبطاقة الهوية وجواز السفر وبطاقة ترقيم المركبات وغيرها، كما يتضمن العديد من الشروحات الخاصة بعصرنة الإدارة العامة وإنشاء قاعدة معطيات الحالة المدنية على مستوى البلدية³ وتجسيدا لهذا الهدف تم إنشاء السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية على مستوى البلديات انطلاقا من 15 فيفري 2014، والذي يتوفر على قاعدة بيانات وطنية تشمل جميع العقود المدونة في سجلات الحالة المدنية لجميع بلديات الوطن.

1-2- مرحلة التفاعل

يتم في هذه المرحلة التفاعل بين الإدارة والمستفيد من الخدمة، وذلك من خلال الطلبات الإلكترونية، ومن خصائص هذه المرحلة إمكانية طرح الاستفسارات والأسئلة باستخدام البريد الإلكتروني وباستخدام محركات البحث على شبكة المعلومات العالمية، كما يمكنهم بالإضافة لذلك تحميل الاستمارات والمستندات.

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008، ص 153.

² حمدي قبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، القاهرة، 2014، ص 34، 35.

³ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 15-315، مؤرخ في 10 ديسمبر 2015، يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، الجريدة الرسمية، عدد 68، صادرة بتاريخ 27 ديسمبر 2015، ص 5-12.

وفي هذا الإطار تم إنشاء موقع رسمي على شبكة الانترنت يتم من خلاله استقبال طلبات المواطنين واحتياجاتهم وتوفير البيانات التي تخصهم، كما تم توفير خدمة الهاتف التي تتيح للمستخدم التعرف على شروط تقديم الخدمة المطلوبة، وإجراءاتها والوقت المخصص لإنجازها.

1-3- مرحلة التنفيذ

تتزايد التعقيدات في هذه المرحلة حيث يتم التفاعل مع البرامج والأنظمة التي تتعرف على طالب الخدمة ومدى إمكانية إنجاز الخدمة له، ثم ترفق الاستمارة الالكترونية بالوثائق اللازمة لإنجاز المعاملة، وتتم هذه العملية دون الحاجة إلى الذهاب إلى المؤسسة المعنية، ويستطيع مستخدم المرافق العامة في هذه المرحلة إرسال استماراتهم المعالجة آليا عن بعد بالبريد الإلكتروني.

وتنفيذا لهذا تم إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات وهذا ما تضمنته التعليمات الوزارية رقم 1507 المؤرخة في 26 نوفمبر 2015 والمتضمنة تحويل إصدار بطاقات المركبات على مستوى البلديات، وبذلك أصبح المواطن يحصل على الشطب وبطاقة التسجيل للمركبة دون التنقل إلى بلدية التسجيل الأصلية.

1-4- مرحلة التكامل

تتميز هذه المرحلة بالتحول إلى الإجراءات اللامادية بصورة مطلقة، إذ يستطيع مستعمل المرفق العام إعطاء المعلومات التي تتعلق بطلباته من خلال الاستمارة الموجودة على شبكة الانترنت ويتلقى من الإدارة رسالة الإعلام بالوصول، وذلك لمتابعة حالة ملفه من خلال الشبكة وتقوم الإدارة بدراسة طلباته ومعالجتها آليا.

تعد هذه المرحلة هدف بعيد المدى للإدارة الإلكترونية وذلك من خلال إيجاد محطة واحدة لخدمات جمهور المواطنين، وهي تقوم بتعزيز الشفافية في العلاقة بين الإدارة والمواطن¹.

2- أساليب تقديم الخدمة العمومية إلكتروني

توجد العديد من الأساليب الإلكترونية والتي يتم من خلالها تقديم الخدمة العمومية للمواطن، وقد حاولت الجزائر تطبيق هذه الأساليب الإلكترونية بغية ترقية الخدمة العمومية وتأمين البيانات والمعلومات والحفاظ على السرية والخصوصية، ومن أهم هذه الأساليب نذكر:

2-1- أسلوب الدفع الإلكتروني

إن الدفع الإلكتروني هو المال أو العملة التي تتبادل بصفة إلكترونية، يسهل من عملية تسديد رسوم الخدمات الإلكترونية أو المنتجات عن طريق الانترنت وتحويل المبلغ المدفوع لقاء الخدمات، أو شراء المنتجات مباشرة بين المستهلك والمؤسسات المالية والتجارية عبر وسائل أمنة ومضمونة¹.

¹ مسعود دراوسي، آدم بن مسعود، "الحكومة الالكترونية: متطلباتها ومعوقاتهما"، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة سعد دحلب البليدة، يومي 13، 14 ماي 2013، ص 08.

وقد عملت الجزائر على إدخال طرق الدفع الإلكتروني في قطاعي العمل العام والخاص، ومن بين الأمثلة والنماذج المنتشرة من بطاقات الدفع الإلكتروني نجد:

البطاقة الإلكترونية من البنك الوطني الجزائري، بطاقة visa الدولية من البنك الوطني الجزائري، بطاقة الدفع الإلكتروني من بنك التنمية المحلية، بطاقات الدفع عن طريق الإنترنت (بطاقة الماستر كارد، بطاقة Mint، بطاقة Neo surf، بطاقة One card).

2-2- أسلوب التوقيع الإلكتروني

يقصد به استخدام طريقة أو وسيلة معينة للتحقق من أن صاحب المعاملة هو نفس الشخص الذي قام بإرسالها أو تنفيذها، ويطلق على هذا التوقيع أيضا بالبصمة الإلكترونية²، وعرفه المشرع الجزائري في القانون 04-15 المتعلق بالتصديق والتوثيق الإلكترونيين وذلك في نص المادة 02 "بيانات في شكل إلكتروني مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات إلكترونية أخرى تستعمل كوسيلة توثيق".

ونستطيع بواسطة التوقيع الإلكتروني توقيع أي ملف وإرساله بواسطة البريد الإلكتروني، كما يمكن استخدام التوقيع الرقمي في توقيع العقود وفي جميع معاملات الحكومة الإلكترونية.

أما في الجزائر فنجد العديد من صور التوقيع الإلكتروني منها: التوقيع الرقمي، التوقيع البيومتري، التوقيع الإلكتروني اليدوي أو الإمضاء الآلي، التوقيع باستخدام القلم الإلكتروني، التوقيع بواسطة البطاقة المغنطة والرقم السري.

2-3- أسلوب البوابات

هي مواقع تستخدم نظم لإدارة كمية كبيرة من المحتويات؛ بحيث تصبح أشبه ما تكون ببوابة تخيلية لتلك الدائرة، يستطع المراجع الدخول عن طريقها إلى أغلب الخدمات التي تقدمها الحكومة والمنظمات مباشرة³. وتقدم البوابات الإلكترونية عادة خدمات متنوعة، فهي تركز على تقديم المعلومات والأخبار والخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية وبسرعة فائقة.

ومن أهم البوابات الإلكترونية في الجزائر نجد البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية، حيث صدر القرار المحدد لمحتوى البوابة في 17 نوفمبر 2013، وتسمح هذه البوابة بنشر ومبادلة الوثائق والمعلومات المتعلقة بالصفقات العمومية وإبرامها بطريقة إلكترونية.

¹ صدام الخماسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 104، 105.

² أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 325.

³ محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2016، ص 120، 121.

2-4- أسلوب النماذج الإلكترونية

هي نماذج إلكترونية تفاعلية عبر الانترنت، تتيح إدخال البيانات بشكل تفصيلي من قبل المواطن، وإرسالها للطرف الثاني لتدخل إلى نظام يقوم بمعالجتها إلكترونياً، وتوفر النماذج الإلكترونية عدة مزايا كتحويل النماذج الورقية التقليدية إلى نموذج إلكتروني موحد، تسهيل المهام الإدارية المتعلقة بالنماذج التقليدية، التمكن من مراجعة البيانات والموافقة عليها بصورة متزامنة من خلال توجيه النموذج إلى عدد كبير من المستخدمين، ويمكن لهؤلاء المستخدمين استخدام هذه النماذج عبر شبكة الانترنت، ويكون لكل خدمة عمومية نموذج خاص بها تعدده الجهة المقدمة لهذه الخدمة.

2-5- أسلوب التشفير الإلكتروني

هو تحويل البيانات الأصلية القابلة للقراءة إلى بيانات أخرى غير قابلة للقراءة تدعى النص المشفر، ولا يمكن فك تشفيره إلا من خلال مفتاح سري يملكه أشخاص محددین، لتحويله إلى نص مقروء.

بواسطة علم التشفير يمكن نقل البيانات بشكل آمن عبر الشبكة العنكبوتية، يستخدم التشفير لتأمين البيانات على نطاق واسع من قبل المستخدمين الأفراد والشركات الكبيرة بغرض حماية معلومات المستخدم المرسل بين المستعرض والخادم كملكية فكرية. وقد أصدر المشرع الجزائري المرسوم التنفيذي رقم 09-410 المحدد لقواعد الأمن المطبقة على النشاطات المنصبة على التجهيزات الحساسة قصد وضع نظام قانوني لها، والتي عرفها في المادة 02 من هذا المرسوم بأنها "كل عتاد يمكن أن يمس استعماله غير المشروع بالأمن الوطني وبالنظام العام"¹.

المطلب الثاني: مظاهر تقديم الخدمات العمومية الإلكترونية على مستوى البلدية

تطبيقاً لمشروع البلدية الإلكترونية في مجال الخدمة العمومية قامت وزارة الداخلية بمحاولة رقمنة سجلات الحالة المدنية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي تمكن المواطن من الولوج إلى الأرضية الإلكترونية المخصصة لذلك للتكفل باحتياجات المواطنين عن بعد، وتوفير الجهد والوقت لطالب الخدمة ولمقدم الخدمة في وقت واحد، وهكذا يكون بوسع المواطن الحصول على وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية بأقل جهد وفي أقصر وقت، كما قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن يرتكز على محورين:

- إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية.
- إطلاق جواز السفر البيومتري الإلكتروني.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم 09-410 مؤرخ في 10 ديسمبر 2009 يحدد قواعد الأمن المطبقة على النشاطات المنصبة على التجهيزات الحساسة، الجريدة الرسمية، صادرة بتاريخ 13 ديسمبر 2009، العدد 73، ص 5.



وتنفيذا لذلك أصدرت عدة قرارات نذكر من بينها:

- 1- قرار مؤرخ في 09 ذي الحجة 1431 الموافق لـ 17 أكتوبر 2010 يحدد المواصفات التقنية لمستخرج شهادة الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.
- 2- قرار مؤرخ في 25 ماي 2011 يتعلق بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين، أي النسخ الإلكترونية.
- 3- قرار مؤرخ في 01 صفر 1432 الموافق لـ 26 ديسمبر 2012 يحدد بداية تداول جواز السفر البيومتري الإلكتروني.

كما أنشأت الوزارة في هذا المجال الرقم الأخضر، الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني.... كما أنشأت الوزارة المعنية تطبيقا جديدا عبر الهاتف النقال يحمل اسم "إجراءاتي" والذي يتمكن من خلاله كل المواطنين من الاطلاع على جميع المعلومات المتعلقة بأي إجراء إداري تقدمه المصالح والمؤسسات التابعة للوزارة.

الفرع الأول: الخدمة العمومية الإلكترونية في مجال الحالة المدنية

تضمن القانون 08-14 المؤرخ في 09 أوت 2014 المعدل لقانون الحالة المدنية¹ استحداث لدى وزارة الداخلية سجل وطني آلي للحالة المدنية، يتعلق بالبلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية، كما يرتبط هذا السجل بالمؤسسات العمومية الأخرى المعنية لا سيما المصالح المركزية لوزارة العدل، وطبقا لنص المادة 25 مكرر 1 من القانون 08-14 فإن وثيقة الحالة المدنية المرسلة بطريقة إلكترونية تتمتع بنفس شروط الصحة التي تتمتع بها الوثيقة الأصلية، متى أعدت وفق قواعد السلامة والأمن المنصوص عليها في التشريع المعمول به².

ويتمثل السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها لئتم استرجعها لاحقا بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها. عموما فإن الإجراءات التي اتخذتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية في إطار رقمنة الخدمات العمومية تشمل:

- 1- إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية ورقيا المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 08-14، المؤرخ في 09 أوت 2014، يعدل ويتم الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19 فيفري 1970، متعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية، عدد 49، صادرة بتاريخ 09 أوت 2014، ص 3-7.
² وهو ما نصت عليه المادة الخامسة (5) من المرسوم التنفيذي رقم 15-315، المؤرخ في 10 ديسمبر 2015، المتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، مرجع سابق الذكر، ص 06.

- 2- تمديد صلاحية جواز السفر البيومتري من 05 سنوات إلى 10 سنوات.
- 3- تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية من 29 وثيقة إلى 14 وثيقة.
- 4- إلغاء شروط المصادقة على نسخ الوثائق الأصلية المسلمة من طرف الإدارات العمومية.
- 5- تمديد أجل صلاحية عقد الميلاد إلى عشر سنوات بعدما كان سنة واحدة من قبل.
- 6- إلغاء تحديد أجل صلاحية شهادة الوفاة بعدما كانت سنة واحدة من قبل.
- 7- تتكفل البلديات بالتنسيق مع السلطات القضائية المختصة بطلبات المواطنين الراغبين في تصحيح الأخطاء المكتشفة في وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم.
- 8- تمديد أجل التصريح بالولادات والوفيات بالنسبة لمواطني الجنوب إلى 20 يوما بدلا من يوم واحد.
- 9- إزالة شهادة الميلاد العادية الخاصة من ملف بطاقة التعريف الوطنية واستبدالها بشهادة الميلاد رقم 12 .
- 10- التقليص من مدة دراسة ملفات الحيازة على البطاقة الرمادية إلى يوم واحد في الحالات العادية وإلى 21 يوم في حالات بيع السيارات بين الولايات.
- 11- حذف شهادة الجنسية الجزائرية من ملفات تجديد بطاقة التعريف وجواز السفر.
- 12- اعتماد مشروع البطاقة الرمادية ورخصة السياقة الإلكترونية.
- 13- التسجيل الإلكتروني للحج¹.

الفرع الثاني: الخدمات العمومية الإلكترونية في مجال الوثائق البيومترية وتسجيل المركبات

استكمالا لرقمنة مرفق البلدية، وتجسيذا لمشروع البلدية الإلكترونية حرصت وزارة الداخلية على رقمنة بعض الوثائق الأخرى وخاصة وثائق الهوية من جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية ورخصة السياقة وجعلها بيومترية، إضافة إلى بطاقة تسجيل المركبات وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفرع.

1- الخدمات العمومية الإلكترونية في مجال الوثائق البيومترية

في إطار رقمنة البلدية تم استحداث المصلحة البيومترية التي يتم على مستواها إصدار الوثائق البيومترية، نحاول في هذا العنصر التعرف على هذه الوثائق.

1-1- مشروع الشباك الإلكتروني الموحد

يعتبر الشباك الإلكتروني الموحد حل تقني يعمل على استقبال مختلف طلبات الوثائق البيومترية وتسجيلها بصفة آنية في قاعدة معطيات مركزية، وهذا باستغلال الربط المباشر مع قاعدة معطيات الوثائق البيومترية، وكذا السجل الوطني الآلي للحالة المدنية¹.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وثيقة الخدمات الجديدة الخاصة بتطبيق أخذ المعلومات البيومترية، النسخة 8-4-2 الصادرة عن مديريةية السندات والوثائق المؤمنة، جانفي 2017.



حيث تم تعميم مشروع الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية على مستوى 1584 بلدية وملحقة بلدية ابتداء من 25 مارس 2019 بعدما كان جاري العمل به على مستوى 03 بلديات فقط في العاصمة، وهذا بغية تخفيف الإجراءات والوثائق لطالبي جواز السفر، بطاقة التعريف الوطنية ورخصة السياقة البيومترية، إضافة إلى تقليص آجال المعالجة.

1-2- جواز السفر البيومتري

أخذت هذه الوثيقة الأهمية الكبرى من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية لما تعتره من أهمية بالغة لدى المواطن، أين خصصت له جانبا خاصا في موقعها الإلكتروني يخص الطلب الإلكتروني لجواز السفر، ويتضمن كل المعلومات اللازمة من استمارة الطلب، الوثائق المطلوبة، معايير الصور اللازمة وكذا إمكانية متابعة مراحل الحصول على هذه الوثيقة الهامة.

تمت العملية على مراحل، إذ تم إعداد أرضية بيومترية على مستوى البلديات حسب البطاقة التقنية المسلمة من طرف مصالح وزارة الداخلية بتاريخ 20 سبتمبر 2015، ثم تسليم أجهزة التشخيص والإصدار البيومترين الإلكترونيين لكافة بلديات الولاية ما عدا بلديات مقر الدوائر بتاريخ 14 ديسمبر 2015.

تم الانطلاق الرسمي في إصدار جواز السفر البيومتري بتاريخ 14 جانفي 2016 على مستوى هذه البلديات، وتم تحويل أجهزة التشخيص والإصدار من مقر الدوائر إلى البلديات.

وقد أصدرت وزارة الداخلية الخدمة المتميزة والتي تمكن المواطن من الحصول على جواز سفره في حدود خمسة أيام فقط، مقابل تسديد طابع جبائي خاص بهذه الخدمة تم استحداثه بموجب قانون المالية لعام 2017 يقدر بـ 25000 دج للحصول على جواز السفر البيومتري ذو 28 صفحة، و60000 دج للحصول على جواز السفر البيومتري ذو 48 صفحة². كما زودت الوزارة المعنية الولايات بالمحطة المتنقلة من أجل أخذ كافة البيانات البيومترية للأشخاص الذين يعانون عجزا أو إعاقة تمنعهم من التنقل إلى مقر البلدية، وذلك بعد أن يتم إيداع ملفهم لدى مصالح البلدية من طرف شخص آخر، ليتم بعد ذلك أخذ البيانات البيومترية من قبل هذه المحطة وتحويلها إلى مديرية السندات والوثائق المؤمنة³.

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، منشور وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية رقم 18-02، المؤرخ في 02 جانفي 2018، يتضمن تأطير مسار الشباك الإلكتروني الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلاله، الجريدة الرسمية، عدد 01، صادرة بتاريخ 07 جانفي 2018، ص 02.

² أنظر وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، المديرية العامة للموارد البشرية والتكوين والقوانين الأساسية، مديريةية التكوين، المديرية الفرعية لتكوين المنتخبين والإطارات، تكوين المنتخبين المحليين من أجل أداء أفضل، مقياس الحالة المدنية وتنتقل الأشخاص يناير 2018، 10 مارس إلى 11 مارس 2018، ص 240، 241.

³ المرجع نفسه، ص 241.

1-3- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية

أقرت وزارة الداخلية بناء على التعليمات الوزارية رقم 2393 المؤرخة في 14 سبتمبر 2015 بلامركزية بطاقة التعريف الوطنية على مستوى بلديات الوطن، حيث قامت الوزارة بإقرار جملة من الإجراءات والتقنيات لتمكين الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، ذلك من خلال تطبيق إلكتروني موحد تم وضعه من قبل الوزارة المعنية لطلب الوثيقة ومتابعة مراحل معالجتها، إلى معرفة موعد استلامها عبر هذا التطبيق الإلكتروني.

حددت مدة الصلاحية لبطاقة التعريف البيومترية بعشر (10) سنوات للأشخاص البالغين تسعة عشر (19) سنة فما فوق، وخمس (5) سنوات للقصر دون سن التاسعة عشر (19)، على أن تسري مدة صلاحيتها ابتداء من تاريخ إعدادها¹.

حيث ينتقل المواطن مرة واحدة على الأكثر إلى مقرات البلدية لأخذ الصور والبصمات، وهذا ما يقلل من الجهد والوقت ويسهل العملية على المواطن والموظف معا للإشارة فإنه من يملك جواز سفر بيومتري مسبقا يمكن له الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية بأسرع وقت وأقل جهد ودون التنقل إلى المصالح الإدارية.

1-4- رخصة السياقة البيومترية

أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية يوم الأربعاء 03 جويلية 2019 عن تعميم عملية تحويل رخص السياقة الورقية برخص سياقة بيومترية عبر كافة بلديات الوطن ابتداء من شهر أوت من نفس السنة، وهذا مواصلة لتطبيق الإستراتيجية الرامية إلى تسهيل الإجراءات وعصرنة الوثائق الإدارية، وقد بدأت العملية على مستوى بلديات الجزائر العاصمة منذ تاريخ 26 جوان 2019.

وفيما يخص المترشحين الجدد للحصول على رخصة السياقة والمعنيين بالأصناف الجديدة فقد تم تعميم عملية إصدار رخص السياقة البيومترية بالتقسيط عبر كامل بلديات الوطن انطلاقا من تاريخ 31 ماي 2019، على أن تعمم العملية على الحاملين لرخص السياقة القديمة بعد ذلك.

2- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات

تم إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي ساهم وبقدر كبير في تجنيب المواطنين عناء التنقل إلى ولاية تسجيل المركبة، فبناء على التعليمات الوزارية رقم 1614 المؤرخة في 08 ديسمبر 2015 تم ربط جميع

¹ أنظر، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المادة 5 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143، مؤرخ في 18 أبريل 2017، يحدد كفاءات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، الجريدة الرسمية، عدد 25، صادرة بتاريخ 19 أبريل 2017، ص 10.

البلديات بالتطبيق الوطنية لتسجيل المركبات الخاصة بتأكيد المواصفات التقنية للمركبات عن طريق الألياف البصرية، حيث يتم تسليم بطاقة تسجيل المركبات وبطاقة المراقبة لصاحبها في الحين، وبذلك اختصر الوقت ووفر الجهد على المواطن.

وفي إطار إجراءات إصلاح الخدمة العمومية وتخفيف الملفات الإدارية تم حذف فاتورة شراء المركبة من الوثائق المكونة لملفات بيع المركبات عن طريق الامتياز والمركبات المستوردة، وإلغاء التصديق على استمارة المعلومات الخاصة بالمركبة.

الفرع الثالث: الخدمة العمومية الإلكترونية في مجال الشؤون الاجتماعية

حرصت الوزارة المعنية في السنتين الأخيرتين على تقديم خدمات إلكترونية في مجال الشؤون الاجتماعية كالتسجيل للحج وكذا قفة رمضان وخدمة تسجيل العقود وهذا في إطار استكمال رقمنة خدمات البلدية، وسنوضح ذلك فيما يلي.

1- التسجيل الإلكتروني للحج

إذ ومنذ 2016 أصبح بإمكان المواطن التسجيل للحج إلكترونياً وذلك عبر كافة بلديات الوطن، عن طريق ملئ استمارة المعلومات الشخصية الموضوعة في متناول كل مواطن يبلغ 19 سنة أو أكثر، ويأتي هذا الإجراء في إطار تحسين عملية التسجيل للحج.

وقد أشرفت على هذه العملية وزارة الداخلية من خلال فتح موقع التسجيلات وإبقاء التسجيلات مفتوحة على مدار الساعة وخلال كل أيام الأسبوع، كما أنه يمكن التسجيل أيضاً ببلدية الإقامة أو على مستوى أي بلدية أخرى بعنوان بلدية الإقامة.

وقد اعتمدت وزارة الداخلية على تطبيق وطنية لتسجيلات الحج موسم 2020/2021 أي لسنتين متتاليتين تتضمن هذه التطبيقية العدد الإجمالي للمسجلين، المسجلين على مستوى البلدية رجالاً ونساءً والحظوظ عن طريق الانترنت، وخانة خاصة بالطباعة بعدد الحظوظ بعد انتهاء العملية وفتح الشبكة لهذا الغرض.

ويمكن لأي مواطن أن يسجل بأية بلدية بشرط أن يقوم الموظف الذي يقوم بعملية التسجيل بتحديد بلدية الإقامة الفعلية والولاية محل الإقامة التي يسجل المواطن بعنوانها، على أن يحوز المعني على جواز سفر بيومتري.

2- التسجيل بعملية التضامن الخاصة بشهر رمضان

سخرت وزارة الداخلية منذ 2020 تطبيقية خاصة بعملية التضامن خلال شهر رمضان لصب إعانة مالية لفائدة فئات محددة قانوناً، حيث تم ربط هذه التطبيقية بالشبكة الوطنية للحالة المدنية، فبمجرد كتابة اسم الشخص المعني نجد معلوماته كاملة ليضاف إليها رقم الحساب البريدي وعدد الأشخاص المتكفل بهم لصب الإعانة

المالية، وبهذا أصبح المواطن في غنى عن استخراج الوثائق المتوفرة إلكترونياً على مستوى مكتب الحالة المدنية، وتجنب العديد من العراقيل البيروقراطية.

3- خدمة تسجيل العقود

يتم تسجيل مختلف العقود (عقود الزواج، الميلاد، الوفاة) بطريقة تقليدية، ثم تخضع للمسح الضوئي ويتم إدراجها في التطبيقية الإلكترونية الخاصة بها، وهكذا يتم استغلال هذه العقود على مستوى تطبيقات الحالة المدنية بعد تحويلها إلكترونياً، ويتمكن المواطن بعدها من استخراج هذه الوثائق من أي بلدية غير بلدية إقامته بسرعة وفي أي وقت شاء.

المبحث الثاني

تجربة البلدية الإلكترونية في الجزائر ودورها في ترقية الخدمة العمومية الإلكترونية: بلدية ترعي باينان بولاية ميلة أنموذجاً

مواكبة للتطور الإلكتروني الحاصل على المستوى العالمي عملت الجزائر على إدخال التكنولوجيا الرقمية في مرافقها العمومية خاصة منها البلدية لتحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطن، لهذا نحاول في هذا المبحث التعرف على دور البلدية الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر مع دراسة حالة هي بلدية ترعي باينان بولاية ميلة.

المطلب الأول: دور البلدية الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية الإلكترونية

إن التحول إلى البلدية الإلكترونية في الجزائر يهدف إلى تحقيق العديد من المزايا في إطار عصرنة الإدارة المحلية وإصلاح الخدمة العمومية، وهذا بناء على ما تحققه البلدية الإلكترونية من فعالية في الأداء وجودة في الخدمات، ومن خلال العناصر الآتية سنوضح دور البلدية الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية الإلكترونية.

الفرع الأول: دور البلدية الإلكترونية في تجسيد مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية

كما رأينا سابقاً فإن الخدمة العمومية الإلكترونية تقوم على عدة مبادئ أساسية، وفي إطار سعيها للتحويل إلى البلدية الإلكترونية تهدف الدولة إلى تجسيد هذه المبادئ التي ترقى بالخدمة العمومية إلى مستوى تطلعات المواطن، وهذا ما نحاول معالجته في العناصر التالية:

1- دور البلدية الإلكترونية في تحقيق مبدأ سير المرفق العام بانتظام

تتميز الإدارة الإلكترونية بخاصية الاستمرار، وبالتالي فإن اعتماد البلدية الإلكترونية يضيف بعداً جديداً لمبدأ استمرارية الخدمة العمومية، حيث يمكن للمواطن طلب الخدمات والحصول عليها في أي وقت ومن أي

مكان، فاللجوء إلى البلدية الإلكترونية يضمن عدم انقطاع الخدمات وتقديمها وعلى مدار أربع وعشرين ساعة، كما أن تقديم الخدمة بشكل إلكتروني يقلل من خطورة الآثار الناجمة عن إضراب الموظفين وتأثيره على استمرارية الخدمة العمومية¹، ويحقق مبدأ الاستمرارية في حالة البلدية الإلكترونية كأحد المرافق العامة المزيا التالية:

- تتيح البلدية الإلكترونية من خلال الشبكة وعبر موقعها الإلكتروني تسهيلات لحياة المواطنين، فلا يكلفهم عناء قطع مصالحهم من أجل التنقل إلى البلدية وانتظار دورهم لتسوية معاملاتهم، بل يمكنهم الاتصال بالبلدية عن بعد وتقديم طلباتهم للحصول على مختلف الوثائق.
- من جهة أخرى، يساعد الموظفين على أداء أعمالهم في غير أوقات العمل الرسمية وبدون التواجد في مواقع عملهم لاكتسابهم كلمات السر التي تتيح لهم الدخول للمواقع عبر شبكات الانترنت.

2- دور البلدية الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة

تلعب البلدية الإلكترونية دورا هاما في تحقيق مبدأ المساواة على مستعملي خدمات مرفق البلدية، والتي تشير إلى تساوي جميع المواطنين في الاستفادة من خدمات الانترنت أو تحمل الأداءات مقابل هذا الانترنت دون تمييز إلا في بعض الاستثناءات التي تؤدي إلى التمييز بين المواطنين نظرا لوجود أوضاع قانونية خاصة. ويرجع الفضل في تحقيق مبدأ المساواة في البلدية الإلكترونية إلى التقنيات التكنولوجية التي تعتمد على برامج آلية إلكترونية لا تميز بين مستعملي النظام الجديد، حيث لا يكون طالب الخدمة في مواجهة الموظف مباشرة وبالتالي لا يوجد مجالا للترقة والمعاملة التمييزية بين مختلف المنتفعين، وتحقيق بذلك الكفاءة والمصلحة العامة².

3- دور البلدية الإلكترونية في تحقيق مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل

- إن تحول البلدية بأدواتها التقليدية إلى البلدية الإلكترونية تعتبر نتاج التطورات السريعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات³، ويمكن إبراز دورها في تحقيق مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل فيما يلي:
- إن البلدية الإلكترونية ومن خلال استغلالها للتكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في إحداث التغيير والتطور كلما دعت له الضرورة (سرعة كبيرة في تطور مجالات التكنولوجيا والاتصال).

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق الذكر، ص 240.

² فيصل فقاير، "واقع وتحديات التوجه نحو مفهوم المرفق العام الإلكتروني في الجزائر: مشروع البلدية الإلكترونية أنموذجا"، المجلة الجزائرية للسياسات العامة، مجلد 09، عدد 01، 2021، ص 25.

³ إلياس شاهد (وآخرون)، "تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، عدد 03، 2016، ص 132.

- أدى التحول نحو البلدية الإلكترونية إلى تغييرات في مختلف الأمور منها الهيكل التنظيمي ونظام الاتصال الذي بدأ يتحكم فيها الجانب الافتراضي أكثر مما هو مادي.
- إن أهم تغيير نتج عن تبني مشروع البلدية الإلكترونية هو تحقيق مستوى كفاءة أكبر في تحقيق المصلحة العامة من خلال الاستدامة في الاستفادة من مزايا التعامل الإلكتروني.

الفرع الثاني: دور البلدية الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية

إن ترشيد الخدمة العمومية الإلكترونية يدفع بالضرورة إلى اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن، هذا المبدأ يقوم أساسا على وجود مراكز إدارية قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة بمختلف مستوياتها الإدارية المركزية والمحلية نيابة عن المواطن وتلبية لحاجاته وخدمة لمصالحه ومتابعة لكافة تعاملاته، وبذلك يكون المواطن في غنى عن التنقل إلى العديد من الإدارات. وتتحقق الرشادة في تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية على مستوى البلدية الإلكترونية من خلال:

- **الدقة وسرعة الاستجابة واحترام القواعد:** تتحقق دقة تقديم الخدمات العمومية من خلال إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة ويحقق سرعة الاستجابة واحترام القواعد.
- **تقليل تكاليف الخدمة:** ويكمن ذلك في قدرة المواطن على الاتصال عن بعد عن طريق شبكة الانترنت للحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال عبر الخط دون التنقل إلى الإدارة، والاعتماد على النوافذ والشباك الإلكتروني.
- **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:** إن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعلومات¹.

الفرع الثالث: المعوقات الميدانية لتجسيد البلدية الإلكترونية في الجزائر

- على الرغم من المجهودات المبذولة (المالية والبشرية والتقنية) التي بذلتها الحكومة الجزائرية لتجسيد مشروع البلدية الإلكترونية في سبيل تحسين أداء هذا المرفق للمواطنين، إلا أن هناك تحديات وعراقيل أثرت سلبا على مواكبة الطموح التي تريد الحكومة الوصول إليه ومنها:
- تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة لأخرى، وعليه فإن هذا الفارق يخلق فجوة في إتاحة خدمة الإدارة الإلكترونية في نفس المستوى بين كل بلديات الجزائر.

¹ عبد الباسط بن عبيد، "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر"، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018 - 2019، ص 224.

- محدودية انتشار استخدام الانترنت في الجزائر جغرافيا الموجهة للمواطنين يخلق تذبذبا في فعالية نظام الاتصال بين المواطن والبلدية، مما يخلق أثرا سلبيا لتحقيق مبدأ العدالة والمساواة في تقديم الخدمات.
- ضعف المستوى التعليمي والثقافة المعلوماتية والتعامل الإلكتروني للمجتمع الجزائري عامة.
- على الرغم من توفر الإمكانيات المادية لنجاح مشروع البلدية الإلكترونية، إلا أنه لا يمكن إهمال نوعية الموارد البشرية وتكويناتها في مجال التطبيقات الإلكترونية التي لم تصل بعد للمستوى المطلوب.
- عدم شعور المواطن بثقة تامة في تعامله أمام الإدارة عموما والبلدية خصوصا حتى في مرحلة الإدارة الإلكترونية لأسباب البيروقراطية والمحسوبية والفساد التي كان يعاني منها في مرحلة الإدارة التقليدية.
- الفساد بكل أنواعه والذي يؤدي إلى عرقلة مسار تطبيق الخدمة العمومية الإلكترونية.
- غياب إطار قانوني واضح ومفصل خاص برقمنة الخدمات العمومية.
- فئة البيروقراطيين الذين يعارضون التغيير خوفا من فقدان نفوذهم في ظل الإدارة التقليدية.

المطلب الثاني: أثر تطبيق عملية الرقمنة بلدية ترعي باينان بولاية ميله على ترقية الخدمة العمومية الإلكترونية

نحاول في هذا العنصر إسقاط الدراسة النظرية السابقة على عينة محددة هي بلدية ترعي باينان بولاية ميله، من خلال تتبع مراحل عملية الرقمنة، والبحث في مظاهر تقديم الخدمات العمومية إلكترونيا دون إغفال التحديات التي تواجه العملية.

الفرع الأول: بطاقة تعريفية لبلدية ترعي باينان بولاية ميله

قبل التطرق إلى دراسة عملية الرقمنة بلدية ترعي باينان نحاول أولا أن نعرف بهذه البلدية ثم نتتبع تطورها التاريخي وفقا للعناصر التالية:

1- التعريف ببلدية ترعي باينان بولاية ميله

بلدية ترعي باينان هي إحدى بلديات دائرة ترعي باينان بولاية ميله، تقع في أقصى شمال ولاية ميله، يحدها شمالا بلدية بوسيف أولاد عسكر وبلدية أولاد رباح التابعين لولاية جيجل، ومن الشرق بلدية الشيقارة، من الجنوب بلدية زغاية وبلدية وادي النجاء، من الغرب بلدية أميرة رأس، سميت بهذه التسمية نسبة إلى الشهيد ترعي نوار (1928-1961).

يقع مقر البلدية بمدينة باردو أين يقع أيضا مركز دائرة ترعي باينان، توجد بالبلدية أغلب المرافق العمومية الضرورية، وتتميز بنشاطها التجاري النشط كونها تقع على الطريق الرابط بين ولاية جيجل وولاية ميله عبر بلديتي أولاد رباح وبوسيف أولاد عسكر، يبلغ عدد سكان البلدية حسب الإحصاء العام الخامس الأخير للسكان لعام 2008 حوالي 23299 نسمة بمساحة تقدر بحوالي 79 كلم²، الرمز البريدي للبلدية هو 43018.

2- نبذة تاريخية عن تطور بلدية ترعي باينان بولاية ميله

تاريخيا كانت هذه البلدية عبارة عن عرش تابع للبلدية المختلطة فج مزالة (فرجية حاليا) منذ صدور قانون الحالة المدنية (قانون الألقاب) في 23 مارس 1882 إلى غاية 1956 وكانت تسمى **زواغة الظهرة** إلى غاية سنة 1900. وفي 1956 أصبحت تابعة للمكاتب الإدارية الخاصة (SAS) التي أنشئت في نفس السنة، وفي 1963 أصبحت تابعة للبلدية المختلطة وادي النجاء ولاية قسنطينة إلى غاية 1974 أين تم تحويل بلدية وادي النجاء إقليميا إلى ولاية جيجل إلى غاية 1984، حيث أصبحت ترعي باينان بلدية تابعة لدائرة فرجية.

وبعد أن أصبحت بلدية وادي النجاء دائرة سنة 1987 أصبحت بلدية ترعي باينان إحدى بلديات هذه الدائرة، وفي 1991 تم تعديل إداري على مستوى الدوائر فتم ترقية بلدية ترعي باينان إلى دائرة تضم ثلاث بلديات هي بلدية ترعي باينان، بلدية أميرة أراس وبلدية تسالة لمطاعي.

الفرع الثاني: تطبيق عملية الرقمنة في بلدية ترعي باينان بولاية ميله

باشرت بلدية ترعي باينان في إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في خدماتها مع بداية سنة 2010، وقد مرت هذه العملية بعدة مراحل إلى غاية 2022، ونحاول في هذا العنصر التطرق لمراحل الرقمنة على مستوى هذه البلدية، ثم التطرق إلى مظاهر عملية الرقمنة.

1- مراحل عملية الرقمنة في بلدية ترعي باينان بولاية ميله

مرت عملية الرقمنة ببلدية ترعي باينان بثلاث مراحل أساسية هي:

المرحلة الأولى: وهي مرحلة تحضيرية لرقمنة البيانات المدونة على السجلات الورقية، حيث بدأت بلدية ترعي باينان في الإدخال التدريجي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في إطار مشروع الجرائز الإلكترونية وتم ذلك على عدة خطوات هي:

- 1- **إعادة تأسيس سجلات الحالة المدنية:** نظرا لكون البلدية قد تعددت تبعتها الإدارية قبل أن تصبح بلدية مقر الدائرة فقد عملت المصالح البلدية على استخراج وجمع سجلات الحالة المدنية من بلدية فرجية وبلدية وادي النجاء، وكذا الاستعانة بالمجالس القضائية لاستخراج السجلات التالفة من أجل رقمتها.
- 2- **الإحصاء الشامل لجميع السجلات والعقود:** حيث تم إحصاء جميع السجلات والعقود ووضعها في جداول مفصلة لتحضيرها للمسح الضوئي.
- 3- **بداية استخراج شهادة الميلاد الخاصة S12:** مع بداية أفريل 2010 بدأ استخراج هذا النوع من الوثائق، ويعتبر هذا التطبيق أول تطبيق إلكتروني على مستوى بلدية ترعي باينان.
- 4- **المسح الضوئي لسجلات الحالة المدنية:** بداية من شهر ماي 2012 حيث تم تصوير جميع صفحات السجلات والعقود بواسطة الماسح الضوئي (سكانير)، وفي سنة 2013 تم مسح عقود الزواج والوفيات إلى غاية تعميم رقمنة السجل الآلي للحالة المدنية في 2014.

5- **حجز البيانات آليا:** تم تكليف مهندس في الإعلام الآلي بوضع قاعدة بيانات محلية، حيث تم إدخال بيانات الوثائق الممسوحة ضوئيا في الحاسوب، وتعتبر هذه العملية حجر الأساس في رقمنة سجلات الحالة المدنية والتطبيق الفعلي للرقمنة في البلدية.

6- **إصدار الوثائق بطريقة إلكترونية:** وهي آخر خطوة، حيث أصبحت الشبكة المحلية جاهزة لعملية الإصدار أو الطباعة، وأصبح المواطن يحصل على وثائق الحالة المدنية في ظرف وجيز¹.

المرحلة الثانية: بعد صدور قانون 14-08 المتعلق بالحالة المدنية تم فتح شبك السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، كما تم في هذه المرحلة حجز البيانات الخاصة باستخراج الوثائق التي لم يتم حجز بياناتها مسبقا عن طريق الشبكة المحلية الداخلية وهذه الوثائق هي شهادة الإقامة، بطاقة الإقامة والشهادة العائلية.

وتم تحويل المصلحة البيومترية من الدائرة إلى بلدية ترعي باينان من أجل إصدار جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين.

المرحلة الثالثة: تدخل هذه المرحلة ضمن متطلبات استكمال رقمنة بلدية ترعي باينان، وقد بدأ التحضير لمشروع البلدية الإلكترونية من خلال القيام بمجموعة من الإجراءات خاصة بتقديم الخدمات الإلكترونية وتفعيلها، فعلى مستوى المصلحة البيومترية تم الشروع في إصدار جواز السفر البيومترية في 2016، وإصدار بطاقة التعريف البيومترية خاصة بتلاميذ البكالوريا في 2016، أما رخصة السياقة البيومترية في 2019.

2- البنية التقنية والبشرية المستخدمة في عملية الرقمنة ببلدية ترعي باينان بولاية ميلة

من أجل القيام بعملية الرقمنة كمرحلة تحضيرية، تم اقتناء المعدات والأجهزة الرقمية، فعلى مستوى مكتب الحالة المدنية لم يخصص لرقمته أي غلاف مالي بل تم الاعتماد على الأجهزة المتوفرة آنذاك وأغلبها كانت جد قديمة مما جعل من عملية المسح والحجز صعبة ومتعبة، كما تم جلب معدات أخرى من المكتبة البلدية (التي لم تدرش آنذاك) وعليه تم الاعتماد على 03 أجهزة حاسوب مربوطة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية و03 أجهزة سكانير، و03 طابعات².

أما على مستوى المصلحة البيومترية فقد تم تخصيص غلاف مالي معتبر حوالي ثلاثة مليون دينار لاقتناء الأجهزة الرقمية، مع تخصيص جناح خاص بهذه المصلحة³، نوضح ذلك في الجدول التالي:

¹ مقابلة مع، و معروف، مهندسة في الإعلام الآلي ببلدية ترعي باينان، مقر بلدية ترعي باينان، بتاريخ 18 ماي 2022، الساعة 10:00.

² مقابلة مع، ف لكونوش، مسؤول الرقمنة في مصلحة الحالة المدنية ببلدية ترعي باينان، مقر بلدية ترعي باينان، بتاريخ 22 ماي 2022، الساعة 11:00.

³ مقابلة مع، و معروف، مرجع سابق الذكر.

جدول رقم 01: نوع وعدد الأجهزة الإلكترونية التي تم اقتناؤها في المصلحة البيومترية ببلدية ترعي باينان بولاية ميله

الوظيفة	العدد	الجهاز
من أجل إدخال البيانات	10	الحاسوب
يمثل مركز الشبكة حيث ترتبط به كل الحواسيب	02	الخادم
لطباعة الوثائق إلكترونياً	10	طابعات
للقيام بعملية المسح الآلي للسجلات والعقود	03	ماسحات ضوئية
تستعمل هذه الأجهزة لقراءة الوثائق البيومترية	03 (جهاز واحد من كل نوع)	أجهزة تسليم الوثائق البيومترية (قارئ الشريحة الإلكترونية، قارئ البصمات، قارئ الشفرات)
يكون مربوط بمديرية الأمن على المستوى الوطني لتفعيل رخصة السياقة بالتنقيط	01	جهاز تفعيل رخصة السياقة
تستعمل هذه الأجهزة لأخذ البيانات البيومترية من صورة وتوقيع وبصمة	03 (جهاز واحد من كل نوع)	أجهزة لأخذ البيانات البيومترية (كاميرا، جهاز أخذ البصمات، جهاز التوقيع الإلكتروني)

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على البيانات المتحصل عليها.

أما الموارد البشرية فقد تم تعيين ثمان (08) موظفين للقيام بعملية الرقمنة كلهم مؤقتين (عقود ما قبل التشغيل) ما عدا مهندسة الإعلام الآلي التي كانت موظفة دائمة، كما حصل موظفو المصلحة البيومترية على تكوين بمقر الدائرة مع الإشراف المستمر من طرف مهندسة الإعلام الآلي في البلدية.

ويتوزع الموظفون ببلدية ترعي باينان على المصالح الإدارية بالبلدية وفقاً لما يوضحه الجدول الآتي:

جدول رقم 02: يوضح عدد الموظفين في كل مصلحة إدارية ببلدية ترعي باينان بولاية ميله

عدد الموظفين	المصلحة
13 موظفاً. عدد المكاتب 04	مصلحة الإدارة والوسائل العامة
08 موظفين. عدد المكاتب 02	مصلحة التنظيم العام
12 موظف. عدد المكاتب 03	مصلحة الحالة المدنية
06 موظفين. عدد المكاتب 02	مصلحة الصفقات والبرامج
09 موظفين. عدد المكاتب 03	مصلحة البناء والتعمير
02 موظف. عدد المكاتب 01	مصلحة الأرشيف
12 موظفاً. عدد المكاتب 03	المصلحة البيومترية

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على البيانات المتحصل عليها.

الفرع الثالث: أثر تطبيق عملية الرقمنة على جودة الخدمات العمومية الإلكترونية في بلدية ترعي باينان بولاية ميلة

أدى إدخال الرقمنة في تقديم الخدمات العمومية ببلدية ترعي باينان إلى تحقيق العديد من النتائج سواء على مستوى نوعية الخدمة أو عدد الخدمات المقدمة أو الوقت المستغرق لتقديم الخدمة، أو على مستوى إرضاء المواطن، وأصبح بإمكان المواطن استخراج أية وثيقة إلكترونية في أقل وقت ممكن، نوضح ذلك في العناصر التالية.

1- على مستوى مصلحة التنظيم العام

1-1- مكتب الحالة المدنية

أدى تطبيق الرقمنة على مستوى مكتب الحالة المدنية إلى تحسين نوعية الخدمة العمومية المقدمة، حيث تم التقليل من الطوابير نتيجة للسرعة في تقديم الخدمة، كما أدى إلى زيادة عدد الوثائق المستخرجة إلكترونياً مقارنة بالطريقة اليدوية¹ نوضح ذلك في الجدول الآتي:

جدول رقم 03: يبين نوع وعدد بعض وثائق الحالة المدنية قبل الرقمنة وبعدها ببلدية ترعي باينان بولاية ميلة

نوع الوثيقة	متوسط العدد قبل الرقمنة في السنة	متوسط العدد بعد الرقمنة في السنة
شهادة الميلاد	1700	2500
شهادة الوفاة	40	200
شهادة العقود	150	400
الشهادة العائلية	1500	2000
شهادة عدم الزواج	70	70
التصحیحات الإدارية	من 03 إلى 05	20

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على البيانات المتحصل عليها.

من خلال الجدول نلاحظ زيادة عدد وثائق الحالة المدنية الإلكترونية المستخرجة في السنة مقارنة بما كان يستخرج يدوياً قبل عملية الرقمنة، وهذا نتيجة للسرعة والتنظيم ما أدى إلى نقص الطوابير وعدم تعطيل المواطن وإجهاده.

1-2- مكتب التنظيم: أصبح هذا المكتب يقوم بمهامه بالاعتماد على بعض التطبيقات والبرامج الإلكترونية خاصة المتعلقة بتقديم الخدمات للمواطنين ومن بينها التسجيل الإلكتروني للحج والتسجيل لقفّة رمضان:

¹ مقابلة مع، م بولعظام، رئيس فرع استخراج وثائق الحالة المدنية ببلدية ترعي باينان، مقر بلدية ترعي باينان، بتاريخ 18 ماي 2022، الساعة 11:00.

1-التسجيل الإلكتروني للحج: فمنذ سنة 2017 باشرت بلدية ترعي باينان في تطبيق التسجيل الإلكتروني للحج، إذ تم استحداث تطبيق إلكتروني خاص بتسجيلات الحج موصول بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية من أجل تسهيل استخراج الوثائق الخاصة بالشخص الذي يريد التسجيل للحج، الذي أصبح غير ملزم باستخراج الوثائق المتوفرة على مستوى مكتب الحالة المدنية بصورة إلكترونية، إذ يتم إدراج عدد التسجيلات الخاصة بالحج لكل شخص، لتطبع بطاقات التسجيل بحسب عدد مرات التسجيل، وبعد القرعة يتم تسجيل الفائزين في نفس التطبيق الخاص بالحج¹.

لقي هذا الإجراء استحسانا كبيرا لدى المواطنين ولدى الموظفين على حد سواء حيث قلل من الاحتكاك المباشر بين المواطن والموظف مما قلل حالات التوتر والقلق والانزعاج التي ميزت النظام التقليدي. ونوضح عدد المسجلين ومتوسط زمن التسجيل حسب الجدول الآتي.

جدول رقم 04: يوضح عدد المسجلين في قرعة الحج ببلدية ترعي باينان بولاية ميله

متوسط مدة التسجيل	عدد المسجلين	السنة
كان في النظام التقليدي يستغرق زمنا معتبرا قد يصل إلى يومين، أما بعد الرقمنة فأصبح التسجيل يتم في بضعة دقائق.	230	2015
	180	2016
	300	2017
	337	2018
	375	2019
	425 الموسمين مع بعض	2020
		2021

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على البيانات المتحصل عليها.

من خلال الجدول نلاحظ زيادة عدد المسجلين في قرعة الحج بعد أن تم اعتماد الرقمنة في العملية سنة 2017، وهذا راجع إلى السرعة التي تميز العملية بحيث كان التسجيل التقليدي يستغرق وقتا أطول. أ- التسجيل الإلكتروني لقرعة رمضان: تم استحداث تطبيق للتسجيل الإلكتروني للاستفادة من قفة رمضان انطلاقا من سنة 2019، وربط هذا التطبيق بالمصالح الولائية وبالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية²، والجدول الآتي يوضح ذلك.

¹ مقابلة مع، ف لكنوش، مرجع سابق الذكر.

² نفس المرجع السابق الذكر

جدول رقم 05: يوضح عدد المسجلين في قفة رمضان بلدية ترعي باينان بولاية ميلة

متوسط زمن التسجيل	عدد المسجلين	السنة
قبل الرقمنة كانت عملية	900	2017
التسجيل تستغرق مدة طويلة قد	1200	2018
تصل إلى أسبوع نظرا لوجود	1400	2018
طوابير طويلة، أما بعد الرقمنة	1480	2019
أصبحت العملية تتم في بضع	1500	2020
دقائق.	1500	2021
	1600	2022

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على البيانات المتحصل عليها

من خلال الجدول نلاحظ أن عملية التسجيل لقفة رمضان أصبحت تتم في وقت قصير نظرا لغياب الإجراءات البيروقراطية المعقدة، وتحقيقا لمبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية، إذ تراجعت المحسوبية.

2- على مستوى المصلحة البيومترية

تعتبر هذه المصلحة التي تم استحداثها في بلدية ترعي باينان في سنة 2016 المصلحة الأكثر تطبيقا للرقمنة، تضم هذه المصلحة الشباك الإلكتروني للوثائق البيومترية.

2-1 بطاقة التعريف الوطنية البيومترية: انطلقا من أبريل 2016 انطلقت عملية إصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية واقتصرت في البداية على تلاميذ البكالوريا، وتم تعميم إصدارها ببيومتريا منذ سنة 2018 لتضاف فئة تلاميذ السنة الرابعة متوسط في سنة 2019¹، نوضح ذلك في الجدول الآتي:

جدول رقم 06: يوضح بطاقات التعريف الوطنية البيومترية المستخرجة على مستوى بلدية ترعي**باينان بولاية ميلة**

السنة	الثانوية	ثانوية سي الحواس (باردو)	ثانوية باينان مركز
2016		500 بطاقة بكالوريا فقط	384 بطاقة بكالوريا فقط
2017		180 بطاقة بكالوريا فقط	121 بطاقة بكالوريا فقط
2018		4145 إجمالي على مستوى البلدية	
2019		1464 إجمالي على مستوى البلدية	
2020		1395 إجمالي على مستوى البلدية	
2021		2068 إجمالي على مستوى البلدية	

¹ مقابلة مع ش مفتاح، موظفة في مكتب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية ببلدية ترعي باينان، مقر بلدية ترعي باينان، بتاريخ 22 ماي 2022، الساعة 10:00.

من خلال الجدول نلاحظ أن سنة تعميم إصدار بطاقة التعريف البيومترية أي 2018 قد عرفت أعلى معدل إصدار وهذا لإقبال المواطنين على استبدال البطاقة الورقية بالبطاقة البيومترية وهذا دليل على تفاعلهم الإيجابي مع العملية.

2-2- جواز السفر البيومتري: بدأت عملية إصدار جواز السفر البيومتري في بلدية ترعي باينان في سنة 2016، وقد تحسنت الخدمة في هذا المجال نظرا لسرعة وسهولة عملية استخراج جواز السفر البيومتري، ولقيت استحسانا لدى المواطن ولدى الموظف على حد سواء¹، نوضح ذلك في الجدول الآتي:

جدول رقم 07: يوضح عدد جوازات السفر البيومترية المستخرجة على مستوى بلدية ترعي باينان بولاية ميله

السنة	عدد جوازات السفر البيومترية	متوسط مدة الإصدار
2016	300	المدة القانونية: 20 يوما بالنسبة
2017	960	لجواز السفر العادي و 05 أيام في
2018	300	حالة مستعجل، أما المدة الفعلية
2019	200	فقد لا تتجاوز الأسبوع في الحالة
2020	100	العادية
2021	70	
2022	50 حاليا	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على البيانات المتحصل عليها.

من خلال الجدول نلاحظ أن السنة الثانية لتعميم إصدار جواز السفر بيومتري أي 2017 قد عرفت إقبالا فائقا على العملية وهذا دليل على أن المواطن قد أدرك أهمية الرقمنة لهذه الوثيقة خاصة وأنها تستعمل خارج الحدود الوطنية ولهذا لا بد من مواكبة التطورات التكنولوجية العالمية، كما أن المدة المستغرقة أصبحت قصيرة.

2-3- رخصة السياقة البيومترية: شرع في إصدار رخصة السياقة البيومترية منذ سنة 2019 ببلدية مقر الولاية، أما في البلديات الأخرى ومنها بلدية ترعي باينان فيقتصر إصدار رخص السياقة البيومترية على رخص السياقة الجديدة أو إضافة صنف²، والجدول الآتي يوضح ذلك.

¹ مقابلة مع، ح رزايقي، موظف في مكتب تسليم للوثائق البيومترية ببلدية ترعي باينان، مقر بلدية ترعي باينان، بتاريخ 22 ماي 2022، الساعة 10:30.

جدول رقم 08: يوضح عدد رخص السياقة الورقية والبيومترية المستخرجة على مستوى بلدية ترعي باينان
بولاية ميله

السنة	عدد رخص السياقة البيومترية	عدد رخص السياقة الورقية
2017	/	1088
2018	/	800
2019	98	700
2020	146	750
2021	222	680
2022	75 حاليا	400 حاليا

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على البيانات المتحصل عليها

نلاحظ من خلال الجدول أن رخص السياقة الورقية ما تزال هي الغالبة مقارنة برخص السياقة البيومترية، وهذا راجع لكون أن رقمنة هذه الرخصة لم تعمم بعد بل لا تزال قاصرة على بلدية مقر الولاية، أما الرخص المصدرة ببيومتريا فتخص فقط الرخص الجديدة أو إضافة صنف جديد وهي في تزايد مستمر.

2-4- بطاقة ترقيم المركبات: لم تشمل عملية الرقمنة هذه الخدمة بعد، إذ لا تزال عملية إصدار بطاقة ترقيم المركبات تتم على مستوى بلدية ترعي باينان بالطريقة التقليدية، في انتظار رقمنة هذه الخدمة كذلك.

الفرع الرابع: تقييم دور عملية الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية الإلكترونية ببلدية ترعي باينان ولاية ميله
عرفت عملية رقمنة بلدية ترعي باينان عدة صعوبات وعراقيل منذ انطلاق العملية التحضيرية سنة 2010، وبالرغم من ذلك فقد حققت العملية مجموعة من الإيجابيات بالرغم من عدم خلوها من السلبيات أيضا، نحاول في هذا العنصر تقييم هذه التجربة من خلال العناصر الآتية.

1- إيجابيات عملية الرقمنة ببلدية ترعي باينان بولاية ميله

- كما ذكرت مهندسة الإعلام الآلي أهم الإيجابيات لعملية الرقمنة كما يلي:
- اختصار الوقت والمسافة عند استخراج الوثائق.
- تخفيف الإجراءات البيروقراطية في تقديم الخدمات إلكترونيا، والتقليل من الإجراءات الورقية.
- توفير الجهد والعناء عن المواطنين باختصار الإجراءات الإدارية وإعفائهم من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.
- السرعة في إنشاء الملفات الإدارية واستخراج الوثائق البيومترية والإلكترونية وتزايد حجم الخدمات الإلكترونية المقدمة.
- تقليص تكاليف اقتناء الأدوات المكتبية وتوجيهها لاقتناء الأجهزة الرقمية.

- تحقيق رضا المواطن إلى أبعد الحدود من خلال تحقيق مبدأ المساواة والعدالة في التوزيع والتقليل من الأمراض البيروقراطية خاصة ما يتعلق بالتسجيل للحج والتسجيل لقفّة رمضان.
- تحقيق الاستمرارية في تقديم الخدمات العمومية خاصة أثناء إضراب الموظفين وفي ظل أزمة جائحة كورونا الحالية.

2- سلبات عملية الرقمنة بلدية ترعي باينان بولاية ميله

- عدم قدرة المواطن على التكيف مع سرعة الخدمة.
- لا توجد قيمة مضافة للعمل إذ أصبح الموظف لا يجتهد في تقديم الخدمة.
- عدم الرضا الوظيفي لدى الموظف وذلك لعدم ملائمة المرتب لطبيعة الوظيفة.
- زيادة عدد الموظفين الذين لا تسند لهم أية وظيفة نتيجة لإحلال الأجهزة الرقمية محلهم¹.

3- تحديات عملية الرقمنة بلدية ترعي باينان بولاية ميله

واجهت عملية الرقمنة على مستوى مكتب الحالة المدنية عدة صعوبات منها:

- الأخطاء الموروثة عن النظام القديم.
- جهل المواطن بالخدمة الإلكترونية وتفضيله للخدمة التقليدية.
- صعوبة تنظيم السجلات القديمة المرتبة عشوائيا، فبعضها ممزق والبعض الآخر بياناته غير واضحة نظرا لقدمها، كما أن بعض الصفحات غير موجودة أصلا وليس هناك نسخة منها لدى مجلس القضاء المختص لإعادة تسجيلها.
- تعدد الشهادات لشخص واحد وتضارب بياناتها.
- مشكلة البلدية الأم (بلدية فرجيوة أو بلدية وادي النجاء)، واختلاف التبعية الإدارية للبلديات الناشئة بعد تفرع البلدية الأم².

أما على مستوى المصلحة البيومترية فتمثلت الصعوبات في ضعف التكوين الإلكتروني لدى موظفي هذه المصلحة مما جعل عملية الرقمنة جد معقدة بالنسبة لهم وهذا ما أدى بهؤلاء إلى تفضيل النظام القديم على النظام الرقمي.

وعلى العموم فقد اختصرت لنا مهندسة الإعلام الآلي بالبلدية أهم الصعوبات التي واجهتهم أثناء عملية الرقمنة كما يلي:

- عدم الاهتمام الفعلي بالرقمنة واعتبارها شر لا بد منه.

¹ مقابلة مع، م بولعظام، مرجع سابق الذكر.

² مقابلة مع، و معروف، مرجع سابق الذكر، ومقابلة مع، م بولعظام، مرجع سابق الذكر

- نقص المعدات والأجهزة والموارد البشرية المؤهلة.
- غياب الإرادة لدى المسؤولين المحليين.
- قلة الأغلفة المالية التي خصصت للعملية.
- غياب خطة واستراتيجية تفصيلية حول أهداف الرقمنة يستند إليها الموظفين.

الخاتمة

إن تجسيد البلدية الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر يمثل إستراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج ايجابية على عمل الأجهزة البلدية، ويحقق مقدارا من المصادقية في نوعية الخدمة العمومية المقدمة، فالتوجه نحو نشر المعلومات الضرورية أمام طالب الخدمة العمومية وتوفير البيانات الأساسية للخدمات وإيجاد منافذ لها من شأنه أن يحقق رضى المواطن على نوعية الخدمات التي يحصل عليها، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين العلاقة بين المواطن وبين مؤسسات الخدمة العمومية، وخلق مؤسسات عامة تتصف بالفعالية والكفاءة، وتستجيب لاحتياجات المواطنين، وتضمن المساواة في الحصول على خدمات عالية المستوى.

وقد سعت بلدية ترعي باينان بولاية ميله إلى إدخال التكنولوجيا الرقمية في خدماتها العمومية تنفيذاً للقوانين والتنظيمات الصادرة في هذا المجال، وقد تمت العملية على عدة مراحل تم خلالها رقمنة العديد من الوثائق والعقود وإصدار العديد من الوثائق البيومترية، بالرغم من الصعوبات التي واجهتها العملية متعلقة بالجانب المالي والبشري والعلمي.

ومن خلال دراستنا هذه توصلنا إلى عدة نتائج نوجزها فيما يلي:

- إن التحول إلى الخدمة العمومية الإلكترونية مشروع غير قابل للاستتساخ، بل هو نظام لا بد أن يقوم على إستراتيجية وطنية تتضمن الأهداف التي تراعي خصوصية المجتمع واحتياجاته والإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة لتجسيده.
- إن التحول من البلدية التقليدية إلى البلدية الإلكترونية هو بمثابة تحدي حقيقي أمام الدولة الجزائرية من أجل ترقية الخدمة العمومية وإرضاء المواطن، بما توفره من اختصار للجهد والوقت والمال.
- تسعى بلدية ترعي باينان إلى استكمال عملية الرقمنة لتقديم خدمات عمومية إلكترونية ذات جودة عالية، بالرغم من شح الإمكانيات المادية ونقص الموارد البشرية المؤهلة التي تشرف على العملية.
- أن التحول إلى البلدية الإلكترونية لترقية الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر عامة وعلى مستوى بلدية ترعي باينان خاصة تواجهه عدة صعوبات كمشكل الأمية الإلكترونية التي تكاد تمس جل فئات المجتمع

إضافة إلى ضعف حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وضعف مردود المحتوى الرقمي، الأمر الذي شكل تهديدا لواقع الجاهزية الإلكترونية.

- إن الرهان القادم يتمثل في تجسيد مشروع البلدية الإلكترونية الواعد للوصول إلى الحوكمة الرشيدة والتنمية المحلية المستدامة، ولا يمكن لهذا الهدف أن يتحقق إلا بوجود مؤسسات قوية تسيروها إطارات ذات كفاءة ومتمكنة لترقية مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والوصول إلى حد إرضائهم.

ومن أجل نجاح التحول من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني سواء على مستوى مرفق البلدية أو على مستوى الخدمة العمومية نقدم التوصيات التالية:

- على السلطات المعنية العمل على زيادة الوعي الإلكتروني بين مختلف شرائح المجتمع، مع محاولة وضع إستراتيجية وطنية شاملة لتجنب سلبيات البلدية الإلكترونية مثل الخصوصية، الأمن المعلوماتي، والقرصنة الإلكترونية.

- وجوب التزام المرافق العمومية المحلية بتقديم الخدمة العمومية الإلكترونية وفق ما تنص عليه النصوص القانونية واللوائح التشريعية ذات الصلة بالاستقبال، التوجيه والإعلام والاتصال بالمواطنين.

- الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برنامج البلدية الإلكترونية، عن طريق التكوين والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية على مستوى البلدية.

- تعميق الوعي بمفهوم البلدية الإلكترونية وأهمية استخدامها من خلال تنظيم أيام دراسية بالجامعات وندوات بالمراكز الثقافية لكل بلدية.

- تخصيص ميزانية لصيانة أجهزة وعتاد البلدية الإلكترونية.

- إصدار التشريعات اللازمة بتطوير البلدية الإلكترونية وتنظيمها وفق إطار قانوني خاص، وتشريع قوانين تحكم التوثيق الإجرائي للمعاملات الإلكترونية بما يضمن توفير الحماية والسرية للمعلومات الخاصة بالمواطن.

- وضع خطط إستراتيجية متوسطة وبعيدة ترسم من خلالها سياسات عامة في مجال تطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتطبيقاتها على مستوى البلدية وعلى مستوى الخدمة العمومية الإلكترونية، بحيث تدرس جميع الاحتمالات الإيجابية والسلبية، وبذلك تضع بدائل تكون جاهزة للتطبيق والاستجابة وفقا لمقتضيات المراحل القادمة وتطورات البيئة الرقمية.

أما على مستوى بلدية ترعي باينان فبالإضافة إلى التوصيات السابقة الذكر نضيف التوصيات التالية:

- تخصيص ميزانية خاصة لاقتناء الأجهزة الرقمية خاصة على مستوى مكتب الحالة المدنية.

- تخصيص دورات تكوينية للموظفين قليلي الخبرة في استخدام هذه الأجهزة.

- وضع إستراتيجية محلية واضحة حول أهداف الرقمنة وإيجابياتها وشرحها للموظفين بالبلدية.
- محاربة مخلفات النظام البيروقراطي القديم الذي غالبا ما يعرقل عملية التحول إلى البلدية الإلكترونية.
- استبدال الموظفين المؤقتين بالموظفين الدائمين في المصالح التي تقدم الخدمات مباشرة للمواطنين، من أجل إعطاء العملية دفعا قويا في تحسين الخدمة.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

I- الكتب باللغة العربية

- 1- الباز، داوود عبد الرزاق، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2007.
- 2- الخماسية، صدام، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- 3- القدوة، محمود، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.
- 4- المرسي، سيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة: النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.
- 5- المطاوي، سليمان، القانون الإداري دراسة مقارنة، الجزء الثاني، (ب م ن)، الأردن، 1992.
- 6- حجازي، عبد الفتاح بيومي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.
- 7- غنيم، أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- 8- قبيلات، حمدي، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، القاهرة، 2014.

II- الكتب باللغة الأجنبية

- 1- Chevallier, Jaques ، **service public**, press universitaires de France, France, 1971.

ثانياً: الرسائل الجامعية

- 1- بن عبيد، عبد الباسط، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018 - 2019.
- 2- بهلول، سمية، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل دور الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة حاج لخضر باتنة 1، 2017-2018.

3- حدادو، علي، إمكانية خوصصة قطاع الخدمات العمومية - حالة قطاع المواصلات الجزائرية-، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر، 2003.

ثالثا: المقالات

- 1- بوعمامة، العربي، رقاد، حليلة، "الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية: رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، عدد 09، 2014.
- 2- شاهد، إلياس (وآخرون)، "تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، عدد 03، 2016.
- 3- فقائير، فيصل، "واقع وتحديات التوجه نحو مفهوم المرفق العام الإلكتروني في الجزائر: مشروع البلدية الإلكترونية أنموذجا"، المجلة الجزائرية للسياسات العامة، مجلد 09، عدد 01، 2021.
- 4- نزلي، غنية، "دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 12، 2006.

رابعا: المداخلات

- 1- دراوسي، مسعود، بن مسعود، آدم، "الحكومة الإلكترونية: متطلباتها ومعوقاتها"، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة سعد دحلب البلدية، يومي 13، 14 ماي 2013.

خامسا: النصوص القانونية

- 1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 14-08، مؤرخ في 09 أوت 2014 يعدل ويتم الأمر رقم 70-20 مؤرخ في 19 فيفري 1970، متعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية، عدد 49، صادرة بتاريخ 09 أوت 2014.
- 2- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم 15-315، مؤرخ في 10 ديسمبر 2015، متعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، الجريدة الرسمية، عدد 68، صادرة بتاريخ 27 ديسمبر 2015.
- 3- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وثيقة الخدمات الجديدة الخاصة بتطبيق أخذ المعلومات البيومترية، النسخة 8-4-2 الصادرة عن مديرية السندات والوثائق المؤمنة، جانفي 2017.
- 4- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم رئاسي رقم 17-143، مؤرخ في 18 أفريل 2017، يحدد كفاءات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، الجريدة الرسمية، عدد 25، صادرة بتاريخ 19 أفريل 2017.

- 5- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، منشور وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية رقم 02-18، مؤرخ في 02 جانفي 2018، يتضمن تأطير مسار الشباك الإلكتروني الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلاله، **الجريدة الرسمية**، عدد 01، صادرة بتاريخ 07 جانفي 2018.
- 6- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، المديرية العامة للموارد البشرية والتكوين والقوانين الأساسية، مديرية التكوين، المديرية الفرعية لتكوين المنتخبين والإطارات، **تكوين المنتخبين المحليين من أجل أداء أفضل، مقياس الحالة المدنية وتنقل الأشخاص** يناير 2018، 10 مارس إلى 11 مارس 2018.

سادسا: المقابلات

- 1- مقابلة مع، بن زهرة.س، موظفة بمكتب رخص السياقة ببلدية ترعي باينان، مقر بلدية ترعي باينان، بتاريخ 18 ماي 2022، الساعة 11:30.
- 2- مقابلة مع، بولعظام.م، رئيس فرع استخراج وثائق الحالة المدنية ببلدية ترعي باينان، مقر بلدية ترعي باينان، بتاريخ 18 ماي 2022، الساعة 11:00.
- 3- مقابلة مع رزايقي.ح، موظف في مكتب تسليم للوثائق البيومترية ببلدية ترعي باينان، مقر بلدية ترعي باينان، بتاريخ 22 ماي 2022، الساعة 10:30.
- 4- مقابلة مع لكنوش.ف، مسؤول الرقمنة في مصلحة الحالة المدنية ببلدية ترعي باينان، مقر بلدية ترعي باينان، بتاريخ 22 ماي 2022، الساعة 11:00.
- 5- مقابلة مع، معروف.و، مهندسة الإعلام الآلي ببلدية ترعي باينان، مقر بلدية ترعي باينان، بتاريخ 18 ماي 2022، الساعة 10:00.
- 6- مقابلة مع، مفتاح.ش، موظف في مكتب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية ببلدية ترعي باينان، مقر بلدية ترعي باينان، بتاريخ 22 ماي 2022، الساعة 10:00.