

أساليب عصرنة الخدمات العمومية بالإدارة المحلية دراسة الخدمة

بمصلحة الحالة المدنية بلدية تيارت

Methods of modernizing public services in the local administration Service study in the Civil Status Department of the municipality of Tiaret

طواهرية نخلة*، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3

tnakhla09@gmail.com

سرير رايح عبد الله، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3

seghierab@yahoo.fr

تاريخ إرسال المقال: 2021/10/12 تاريخ قبول المقال: 2021/10/31 تاريخ نشر المقال: 2021/11/11

الملخص:

تعد الخدمة العمومية من بين أهم المواضيع التي تحتل الصدارة في إهتمامات الدول و الحكومات الساعية لتقديم أفضل الخدمات لمواطنيها و كسب ثقتهم و تقوية علاقتهم بإدارتهم لأن الإدارة هي المرآة العاكسة للدولة بحيث إذا كانت هناك ثقة بين المواطن والإدارة فهذا يعني وجود ثقة بين المواطن والدولة. وتعتبر الجزائر من بين الدول التي باتت تسعى لعصرنة الخدمات العمومية خاصة على المستوى المحلي و لدراسة الموضوع سننطلق من إشكالية ما هي أهم الأساليب والإجراءات التي اتخذتها الجزائر لعصرنة الخدمات العمومية بالإدارة المحلية ؟ وقد توصلت البحث بعد الدراسة الميدانية لمصلحة الحالة المدنية لبلدية تيارت ولاية تيارت أن الدولة الجزائرية تعمل على تجسيد مجموعة من الأساليب لعصرنة الخدمات العمومية بالإدارة المحلية وهذا ما أدى إلى استحسان المواطن طالب الخدمة وتقوية علاقته بالإدارة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة المحلية، الخدمة العمومية، العصرنة، علاقة الإدارة بالمواطن.

Abstract:

The public service is among the most important topics that occupy the Forefront of the concerns of states and governments seeking to provide the best services to their citizens, gain their trust and strengthen their relationship with their administration, because the administration is the mirror of the state so that if there is trust between the citizen and the administration, this means

that there is trust between the citizen and the state. Algeria is among the countries that are seeking to modernize public services, especially at the local level. To study the issue, we will start from the problem of what are the most important methods and measures taken by Algeria to modernize public services in the local administration? After the field study for the benefit of the civil status of the municipality of Tiaret, the state of Tiaret, the research found that the Algerian state is working to embody a set of methods to modernize public services in the local administration, and this is what led to the approval of the citizen requesting the service and strengthening his relationship with the administration.

Keywords: local administration, public service, modernization, the relationship of administration with the citizen.

المقدمة:

تعتبر عصرنة الخدمات العمومية بالإدارة المحلية من المبادئ الأساسية والمفاهيم التي عرفت تداولاً كبيراً ورافقت معظم الخطابات الإصلاحية الإدارية، بحيث كانت من بين الورشات الكبرى التي باشرت فيها الدولة بغرض تحسين الخدمات وتسهيل الأمور للمواطنين ورفع العوائق البيروقراطية وتقليص الفجوة الموجودة بين الإدارة والمواطن وبالتالي التأسيس لمبدأ تعزيز ثقة المواطن بإدارته والتي تؤسس إلى تعزيز ثقة المواطن بدولته بحيث ارتكزت الإستراتيجية التي اتخذتها الجزائر على ثلاث محاور أساسية:

1. تثمين الرأس المال البشري، وذلك لإرساء آليات جديدة لتطبيق نظام الوظائف والكفاءات وتطوير مناهج التكوين المستمر.

2. تفعيل القوانين والتشريعات الإدارية، وذلك بتبسيط الإجراءات وتعميم خدمات الإدارة الالكترونية وتطوير مراكز الاتصال بهدف تقريب الإدارة من المواطن وتسهيل حصوله على مختلف الخدمات عبر وسائل التواصل المعلوماتية.

3. تحسين ظروف استقبال المواطنين وتتبع شكاويهم واستفساراتهم ودعم أسلوب اللامركزية الإدارية بهدف جعل الإدارة المحلية تتمتع بالإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لاتخاذ القرارات ذات الصلة بشؤون المواطن وحاجياته اليومية.

لذا فإن أساليب عصرنة الخدمات العمومية و تقريب الإدارة من المواطن يطرح اليوم أكثر من أي وقت مضى وتزداد أهميته بالنسبة للجزائر وذلك نتيجة لتزايد بعد المسافة وتدهور العلاقة بين الإدارة والمواطن، وهو ما أدى بالجزائر إلى اتخاذ مجموعة من الأساليب والإجراءات التي تؤدي إلى تحسين الخدمة العمومية وتكييف

الإدارة لمتغيرات الخدمة العمومية، بالإضافة إلى محاربة البيروقراطية، ولدراسة هذا الموضوع سننطلق من الإشكالية التالية :

ما هي أهم الأساليب والإجراءات التي اتخذتها الجزائر لعصرنة الخدمات العمومية بالإدارة المحلية ؟

وتدرج ضمن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات:

- هل يمكن القول بان تعميم الأساليب الخاصة بعصرنة الإدارة من شأنه أن يقضي على الأساليب

البيروقراطية السلبية؟

- هل الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال من قبل الإدارات يعزز التواصل الفعال بين

الإدارة و المواطن على مستوى تقديم الخدمات ؟

ولدراسة هذه الإشكالية اعتمدنا خطة بحث كالتالي:

المحور الأول: واقع الإدارة المحلية وإمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بالجزائر

الإدارة المحلية هي نفسها الجماعات الإقليمية و التي تعرف على أنها الأشخاص المعنوية العامة للدولة الممثلة وغير متخصصة، تتمتع بالشخصية المعنوية على غرار شخصية الدولة(1) وقد نص الدستور الجزائري لسنة 1996 في المادة 15 منه على أن "الجماعات الإقليمية هي البلدية والولاية والبلدية هي الجماعة القاعدية"، كما أن الإدارة المحلية في الجزائر ليست حديثة النشأة بل ظهرت منذ العهد العثماني بحيث قام العثمانيون بتقسيم الجزائر إلى مقاطعات إقليمية محلية هي "بايلك الغرب وعاصمتها وهران، بايلك الشرق وعاصمتها قسنطينة، بايلك التيطري وعاصمتها المدية"(2) ولتوضيح الأمور سوف نتناول الموضوع كالاتي منذ الاستقلال إلى غاية الآن.

الفرع الاول : البلدية

لمحة تاريخية: منذ 1844 أقام الاحتلال الفرنسي على المؤمن المحلي هيئات إدارية عرفت بالمكاتب العربية مسيرة من طرف ضباط الاستعمار بهدف تمويل الجيش الفرنسي والسيطرة على مقاومة الجماهير، غير أنه ومنذ 1868 أصبح التنظيم البلدي بالجزائر يتميز بوجود ثلاث أصناف من البلديات وهي* : بلديات أهلية، بلديات مختلطة، بلديات ذات تصرف تام (العامة)(3)

1. البلديات في الجزائر بعد الاستقلال: تلقت البلديات في الجزائر غداة الاستقلال نفس الأزمة التي تعرضت لها كل المؤسسات الأخرى والمتمثلة في هجرة الكفاءات الإدارية الأوروبية وبالتالي وجود فراغ على المستوى الإداري، وبانتظار إعداد قانون بلدي جديد حدثت بعض الترتيبات محدودة المدى في الوقت الذي بدأت تظهر فيه على المستوى النظري فكرة جعل البلدية خلية أساسية، وتمثلت في هذه الترتيبات في الاصطلاح الإقليمي والذي يعني تجميع البلديات بحيث صدر في 16 ما 1963 مرسوم إعادة تنظيم الحدود الإقليمية للبلديات بحيث أدى إلى تخفيف عددها إلى 676 بلدية (4) بعد أن كان 1578 بلدية.

كما يعتبر الأمر 24/67 أول قانون صدر لتنظيم البلدية في ظل الجزائر المستقلة فقد أعطى هذا القانون للبلدية أهمية قصوى لاعتبارها الخلية الأساسية للامركزية الإقليمية، كما أن هذا القانون عمل على تجسيد مبدأ اللامركزية وذلك من خلال توسيع صلاحيات البلدية حتى تصبح قاعدة سياسية واقتصادية واجتماعية، تعمل من أجل التطور والرفي على المستوى المحلي.

قانون رقم 08/90 المؤرخ في 07/04/1990 المتضمن قانون البلدية بحيث عرف البلدية في مادته الأولى بأنها "الجماعة الإقليمية الأساسية، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالي المالي، وتحدث بموجب قانون" بحيث بلغ عدد البلديات 1541 وذلك حسب قانون 09/84 المؤرخ في 04 فيفري 1984 المتضمن إعادة التنظيم الإقليمي للبلاد.

قانون رقم 10/11 مؤرخ في 22 جويلية 2011 بحيث عرف البلدية مادته الأولى على أن "البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب القانون". كما تنص المادة الثانية منه على أن "البلدية هي القاعدة الإقليمية للامركزية ومكان لممارسة المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية" أما المادة الثالثة "تمارس البلدية صلاحيتها في كل مجالات اختصاص المخولة لها بموجب القانون".

وتساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة تهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأمن وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه⁽⁵⁾.

الفرع الثاني: الولاية

لمحة تاريخية: مناطق وإقليم الجنوب كانت خاضعة إلى السلطة العسكرية بينما قسم الشمال إلى ثلاث عمالات أو محافظات هي الجزائر، قسنطينة ووهران مع إخضاعها نسبيا إلى قانون المحافظات في فرنسا وذلك منذ التقسيم الوارد بالأمر الصادر في 15 أفريل 1845 إلى حين صدور المرسوم 601/56 المؤرخ في 28 جوان 1956 المتضمن الإصلاح الإداري في الجزائر بحيث مع نهاية الاستعمار كان هناك 15 ولاية و 91 دائرة.

1. الولاية في الجزائر بعد الاستقلال:

نفس الشيء بالنسبة للتنظيم الولائي غدت الاستقلال فقد عرف هو الآخر أزمة حادة تمثلت في إفراغه من العنصر البشري وعدم ملائمة مع الواقع الوطني الجديد (الاستقلال) إلا أن الإطار القانوني بقي قائما بموجب القانون رقم 157/62 المؤرخ في 31 ديسمبر 1962 الذي يتضمن تمديد سريان التشريع المعمول به إلى أجل غير محدد.

الأمر رقم 38/69 المؤرخ في 23 ماي 1969 المضمن قانون الولاية والذي يعتبر ثمرة الإصلاح* الذي أدخل على نظام الولاية بحيث جاء في نص مادته الأولى "الولاية هي جماعة عمومية إقليمية ذات

" أساليب عصرنة الخدمات العمومية بالإدارة المحلية دراسة الخدمة بمصلحة الحالة المدنية بلدية تيارت "

الشخصية المعنوية والاستقلال المالي وذات اختصاصات سياسية واقتصادية واجتماعية ثقافية وهي تكون أيضا مقاطعة إدارية للدولة.

قانون رقم 09/90 المؤرخ في 07 أفريل 1990 المتضمن قانون الولاية بحيث عرف الولاية حسب نص المادة الأولى منه "الولاية هي جماعة عمومية إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتشكل الولاية مقاطعة إدارية للدولة".

كما تجدر الإشارة على أن عدد ولايات التراب الوطني عرف عدة تعديلات بحيث ارتفع من 15 إلى 31 ولاية سنة 1974 بموجب الأمر رقم 69/74 المؤرخ في 02 جويلية 1974 المتعلق بإصلاح التنظيم الإقليمي للولاية، ثم ارتفع من 31 إلى 48 ولاية بموجب القانون رقم 09/84 المؤرخ في 04 فيفري 1984 والمتضمن إعادة التنظيم للبلاد.

قانون رقم 07/12 المؤرخ في 21 فيفري 2012 المتعلق بقانون الولاية حيث نص في مادته الأولى على أن الولاية هي الجماعة الإقليمية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، وهي أيضا الدائرة الإدارية غير مكرزة للدولة وتشكل بهذه الصفة فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التشارورية التضامنية بين الجماعات الإقليمية والدولة وتساهم مع الدولة في إدارة وتهيأت الإقليم والتنمية وحماية البيئة وكذا حماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين وتتدل في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون، شعارها هو بالشعب وللشعب، وتحدث بموجب القانون

الفرع الثالث: بيروقراطية الإدارة الجزائرية

إن أسباب البيروقراطية في الجزائر تعود بالدرجة الأولى إلى الظروف التاريخية التي مرت بها الجزائر حيث عمل الاستعمار الفرنسي على تعميق الانحرافات والتشجيع على الطابع العسكري في المعاملات الإدارية، كما أن معظم الموظفين بالإدارة الجزائرية بعد الاستقلال كانوا متأثرين بالثقافة الفرنسية ومن ناحية المجتمع الجزائري فكان يتميز بانخفاض المستوى التعليمي وانعدامه وبالتالي جهلهم للقوانين والإجراءات الإدارية وهذا ما أدت بطبيعة الحال إلى تحايل الموظفين الإداريين عن القوانين وجعلها تخدم مصالحهم الخاصة على حساب المواطنين والوطن. كما أن الفراغ الإداري بعد الاستقلال أتاح الفرصة لبعض الجزائريين غير الأكفاء للحصول على بعض المناصب في الإدارة⁽⁶⁾.

و من أهم مظاهرها السلبية نذكر: الروتين الإداري و الذي يعتبر مظهرا خطيرا يهدد التنظيم الإداري لأنه يشغل الإدارة عن العمل ويزيد من سخط المواطنين عليها كما أنه يؤدي إلى شعور العمال بالقلق والملل وتضعف إيمانهم بالضمير المهني، الرشوة و التي تعني الحصول على أموال أو أية منافع أخرى من اجل تنفيذ عمل مخالف لأصول المهنة، المحسوبية و التي تعني تنفيذ أعمال لصالح فرد أو جهة معينة مثل حزب أو عائلة أو منطقة دون أن يكونوا مستحقين لها و هي منتشرة في الإدارة الجزائرية، الوساطة و التي تعني

التدخل لصالح فرد ما أو جماعة دون الالتزام بأصول العمل و الكفاءة اللازمة مثل تعيين شخص في منصب معين لأسباب تتعلق بالقرابة أو لأسباب أخرى بالرغم من كونه غير كفء و هي بالطبع منتشرة بالجزائر (7)

المحور الثاني: علاقة الإدارة بالمواطن بالجزائر

الفرع الأول: واجبات الإدارة اتجاه المواطن (التزامات الإدارة اتجاه المواطن)

1- دور الإدارة المحلية في تسيير الشؤون العامة :

البلدية:

- تساهم البلدية مع الدولة في الحفاظ على الإطار المعيشي لمواطنين وتحسينه وكذلك إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأمن بصفة خاصة⁽⁸⁾.

-تقوم بالسهر على النظام والسكينة والنظافة العمومية بالإضافة إلى تبليغ وتنفيذ القوانين والتنظيمات على إقليم البلدية وذلك من أجل تنفيذها أي تنفيذ السياسة العامة للدولة على مستوى إقليم البلدية وذلك بما يتماشى مع الصالح العام للإفراد المحليين.

-في إطار ضمان سلامة وحماية المواطنين والأشخاص والممتلكات في الأماكن العمومية يسهر رئيس المجلس الشعبي البلدي على اتخاذ كل التدابير والاحتياطات اللازمة والضرورية خاصة الوقائية وذلك لتفادي حدوث أي خطر يهدد المواطن.

-احترام حقوق وحرريات المواطنين وذلك باتخاذ مجموعة من التدابير والإجراءات التي تحقق ذلك⁽⁹⁾

الولاية:

تساهم الولاية مع الدولة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحماية البيئة وكذا حماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين، بحيث أن شعارها هو بالشعب وللشعب أي أنها انتخبت من قبل الشعب ووجدت من الشعب من أجل خدمة وتلبية حاجياته .

- من أجل التكفل باحتياجات المواطن يمكن للولاية إنشاء مصالح عمومية بحيث تضمن للمواطن الاستمرارية والتساوي في الانتفاع و يمكن تعداد هذه المصالح كالتالي: النقل العمومي، النظافة والصحة العمومية ومراقبة الجودة، المساحات الخضراء والطرق والشبكات المختلفة كما يسهر الوالي بصفته ممثلاً للدولة على حماية حقوق المواطنين وحررياتهم حسب الأشكال والشروط المنصوص عليها في القانون كما أنه مسؤول على المحافظة على النظام والأمن والسلامة والسكينة العمومية ،لذا فإنه يلزم رؤساء مصالح الأمن بإعلامه في المقام الأول بكل القضايا المتعلقة بالأمن العام والنظام العمومي على مستوى الولاية.⁽¹⁰⁾

2- دور الإدارة المحلية في تحسين نوعية خدماتها باستمرار وتحسين صورتها.

إن الإدارة وفي إطار تحسين خدماتها للمواطن تقوم بالسهر على تبسيط إجراءاتها وطرقها في تنظيم عملها، بالإضافة إلى الحرص على أن تطلب من المواطنين الوثائق اللازمة لدراسة الملف دون أن تطلب

وثائق لا يطلبها التنظيم المعمول به⁽¹¹⁾، كما يجب على كل مصلحة أو هيئة أن تحدد بوضوح الوثائق التي تكون ملفات الخدمات التي تدخل في مجال اختصاصاتها، وتعلنها بأية وسيلة ملائمة، كما أنها وفي إطار تحسين العلاقة مع المواطن فأنها تقوم بالبحث عن انجح السبل لتنظيم المهام وتوزيع المسؤولية، خاصة في مجال تسليم الوثائق والأوراق، بحيث في حالة الرفض عن تقديم أية خدمة للمواطن وجب عليها تقديم الرد المعلل والمقنع للمواطن. كما تقوم بتطوير الإجراءات لتتلاءم دوما مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير .

الفرع الثاني: التزامات المواطن اتجاه الإدارة

1- الاحترام والتقدير:

وجب على المواطن احترام الإداري الذي يقوم بتقديم الخدمات إلى المواطنين بحيث أن هذا الاحترام والتقدير يهون عليه عمله ويجعله يؤدي واجباته بكل إخلاص لكن إذا رأى من غيره عدم الاحترام والتقدير فانه بذلك لا يجتهد في عمله ويتكاسل فيتعطل بذلك مصالح المواطنين بما إن الموظف يمثل الإدارة فوجب على المواطن أن يقوم باحترامه من اجل تجنيد سلطة الإدارة التي هي بدورها تقوم بتجسيد وترسيخ سلطة الدولة.

2- حسن السيرة والانضباط :

بحيث يكون على المواطن أن يتحلى بالانضباط والحس المدني ويمتنع عن تعكير حسن سيرة المصلحة، و يسهر على رعاية الأماكن والأماكن العمومية، كما أنه يقوم بتقديم الاقتراحات البناءة بصفة منظمة وليست عشوائية وذلك من خلال دفاتر الملاحظات والتنظيمات المفتوحة لدى كل مصلحة عمومية وعبر كل وسيلة أخرى (12)

المحور الثالث: أهم الإجراءات التي اتخذتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية في مجال تحسين الخدمة العمومية المقدمة والتكفل بانشغالاتهم

الفرع الأول: رقمنة سجل الحالة المدنية

تعتبر هذه العملية آلية من آليات تطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي ، حيث انطلقت العملية التجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الواد بالجزائر العاصمة قبل تعميمها تدريجيا على كافة التراب الوطني ، كما أن الدولة وضعت الخطوة للعصرنة عن طريق افتتاح أول بلدية الكترونية بالجزائر، بالمقر الفرعي بحي 500 سكن بباتنة وتعد أول بلدية مرتكزة أساسا على التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال ستسمح بسحب الوثائق الإدارية خلال ثوان فقط وذلك عن طريق استخدام الشباك الالكتروني، كما يمكن القول أن هذه الآلية جاءت نظرا لعدم استطاعة المصلحة من تلبية طلبات المواطن المتزايدة على شهادة الميلاد 12 بالطرق التقليدية القديمة باستعمال السجلات وهذا ما أدى بالضرورة إلى تنصيب أجهزة الإعلام الآلي على مستوى شبابيك الحالة المدنية بعد الإنهاء من عملية النسخ الضوئي لعقود

سجلات الحالة المدنية ، كما أكد فروم* الإذاعة على أهمية رقمه الإدارة من أجل تحسين الخدمة العمومية أما في ما يخص الأخطاء الناجمة عن رقمه سجل الحالة المدنية فلقط أوضح الأمين العام المكلف بالشؤون القانونية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية أن الإدارة ستتكفل بتصحيح الأخطاء الواردة في وثائق الحالة المدنية من خلال التنسيق مع المحكمة مباشرة وذلك ن أجل التخفيف على المواطن وهذا بالتأكيد ما سهلته عملية رقمته سجل الحالة المدنية⁽¹³⁾.

لهذا و قبل الشروع في رقمه سجل الحالة المدنية قامت المصالح المعنية بإحصاء سجلات الحالة المدنية حيث تبين انه هناك 210000 عدد سجلات الحالة المدنية في الجزائر تحتوى على 70 مليون عقد.⁽¹⁴⁾ كما تجدر الإشارة إلى أن المصالح المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية وضعت أجال محدد من أجل إنهاء هذه العملية والتي حددت بنهاية شهر مارس من سنة 2013 وذلك حسب الجدولة المحددة لها.

الفرع الثاني: السجل الرقمي الأوتوماتيكي للحالة المدنية

في إطار تجسيد عمل وزارة الداخلية والجماعات المحلية المتعلقة بعصرنة الإدارة ونظرا لما يعانيه المواطن من مشاكل وأعباء التنقل لمكان الميلاد لاستخراج وثائق الحالة المدنية التي تخصهم عن أساس السجلات فانه يتبين من الضروري إنشاء السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية. وقد اعتمدت هذه العملية كأحد أهم الأولويات المعنية للعصرنة لأنها ترمي إلى تحقيق المهام التالية:

1. التحسين الأكيد لنوعية العلاقة بين الإدارة والمواطن عن طريق الإسراع في التكفل بطلباتهم
 2. ضمان تقريب الإدارة من المواطن عن طريق فتح ملحقات إدارية جديدة للحالة المدنية وربطها بواسطة ألياف البصرية مع موقر البلديات
 3. إنشاء قاعدة بيانات ومعطيات وطنية تتكون من مختلف أحداث الحالة المدنية المسجلة مع جميع البلديات وكل الأحداث الجديدة والتعديلات المحتملة التي تشكل السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية .
 4. المعالجة النهائية للمشاكل التي يعيشها المواطن نتيجة إجبارهم على التنقل إلى مكان ميلادهم لاستخراج شهادات الميلاد التي تخصهم ما يترتب لهم عن ذلك من النتائج السلبية المالية والمادية.⁽¹⁵⁾
- ومنه يمكن القول أن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية :
- يرتبط بالبلديات والملاحق الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية و الدوائر القنصلية ويحدث لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية .

يتمركز بواسطة وسيلة رقمية كافة العقود الخاصة بالحالة المدنية (سجل عقود الميلاد، سجل عقود الزواج، سجل عقود الوفيات) بالإضافة إلى التعديلات والتسجيلات والتصحيحات التي يتم تدوينها.

يربط هذا السجل بالمؤسسات العمومية الأخرى المعنية ، لا سيما المصالح المركزية لوزارة العدل⁽¹⁶⁾ كما حدد القانون 08-14 المعدل والمتمم للأمر 70-20 المتعلق بالحالة المدنية كيفية التطبيق وأهم العناصر المتعلقة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

الفرع الثالث: بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر الإلكتروني البيومتري

إن إستراتيجية الإدارة الإلكترونية بالجزائر عملت على ضمان تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وأن تكون متاحة للجميع، ومن هذا المنطلق عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة وثائق الهوية و السفر وذلك عن طريق الوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن والذي يركز على محورين أساسيين هما :

-بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية

-إطلاق جوازات السفر الإلكترونية و البيومترية⁽¹⁷⁾

وبناء على هذه الإستراتيجية قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإصدار المنشور رقم 1099 الصادر بتاريخ 24 مارس 2010 موضوعه شروط معالجة ملفات طلب الحصول على بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومريين الإلكترونيين، ويهدف هذا المنشور إلى تحديد وتوضيح شروط وكيفيات تنفيذ الأحكام المتعلقة بدراسة ملفات الحصول على هذه الوثائق المؤمنة كما أوضح أن هذه الإجراءات تدخل حيز التنفيذ ابتداء من أول أبريل 2010 بالنسبة لطلب جواز السفر البيومتري والإلكتروني، وفي مرحلة لاحقة بالنسبة لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية. كما أن هذا المنشور قام بالتنكير بالأجال التي حددتها المنظمة العالمية للطيران المدني (OASI) بحيث أن هذه المنظمة تلزم جميع الدول بإصدار جوازات السفر الشخصية (لا يسجل الأبناء على جوازات سفر الأولياء) قابلة للقراءة بواسطة الآلة بعد 31 مارس 2010.⁽¹⁸⁾

- وفي إطار التكييف القانوني لسندات ووثائق السفر مع التطورات الحاصلة في مجال إصدار جواز السفر البيومتري فقد عملت الجزائر على إصدار قانون يتعلق بسندات ووثائق السفر وهو قانون رقم 03-14 المؤرخ في 24 فيفري 2014 حيث ينص على:

- 1- إن هذا القانون يهدف إلى تحديد شروط وكيفيات إعداد وتسليم سندات ووثائق السفر .
- 2- لا يجوز لأي مواطن أن يحوز على أكثر من سند أو وثيقة سفر من نفس النوع.
- 3- جواز السفر هو سند للسفر فردي يمنح بدون شرط سن مواطن ما لم يكن محكوما عليه نهائيا في جناية ولم يرد اعتباره.
- 4- تحدد مدة صلاحية جواز السفر بـ10 سنوات و بـ 05 سنوات بالنسبة للقصر الذين يقل أعمارهم عن 19 سنة.
- 5- تسري مدة صلاحية جواز السفر من تاريخ إعداده ولا يمكن تمديدتها.
- 6- يسلم جواز السفر إلى أصحابه من قبل السلطة المختصة التي أودع لديها ملف الطلب وذلك فور إعداده.
- 7- يمكن طلب تجديد جواز السفر في الحالات التالية:

أ- خلال الأشهر الستة السابقة لانقضاء مدة صلاحيته.

ب- في حالة التأكد من استحالة وضع التأشيرات جديدة على الأوراق المخصصة لهذا الغرض.

ج- عند التصريح بفقدان جواز السفر بحيث يجب التبليغ المباشرة عن الضياع أو الإتلاف أو السرقة لدى اقرب مصلحة للأمن عبر التراب الوطني، و لدى اقرب ممثلية دبلوماسية أو قنصلية جزائرية في الخارج حيث في هذه الحالة تبعث نسخة من هذا التصريح فوراً من قبل الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المعنية إلى مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وذلك من أجل أن تقوم الإدارة التي أصدرته باتخاذ التدابير اللازمة لجعله غير صالح (19).

- الإجراءات الإستعجالية المتعلقة بمتابعة تنفيذ برنامج عصرنة وثائق الهوية والسفر :

1. الحرص على التسليم الفوري لبطاقة التعريف الوطنية
2. السهر على التعليمات الدائمة ليلا ونهارا لمحطات و إتصالها المستمر بالشبكة الوطنية.
3. تحميل بيانات الملفات الالكترونية لطالبي جوازات السفر البيومترية.
4. السهر على تسليم جوازات السفر البيومترية في اجل لا يتعدى 24 ساعة ابتداء من تاريخ وصولها للدائرة مع استعمال كل وسائل الاتصال المتاحة من اجل دعوة أصحاب جوازات السفر لاستلامها.
5. السهر على المعالجة الفورية والإستعجالية للطلبات التي كانت موضوع رفض مؤقت صادر عن مصالح الإدارة المركزية.
6. تحضير المناسبة تحسبا للشروع في العملية الكبرى لتحويل جواز السفر العادي لجواز السفر البيومترية وفق الآجال المحددة (20).
7. الرفع من قدرات موزعات تخزين البيانات التي قاربت حد الإشباع.
8. إطلاق موقع إلكتروني يسمح للمواطنين من متابعة مسار ملفاتهم.

كشف المدير العام المكلف بعصرنة الأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية انه سيتم إطلاق موقع إلكتروني يسمح للمواطنين بمتابعة مسار ملفاتهم الخاصة بطلب جواز السفر البيومترية، وجاء هذا القرار نتيجة انشغالات المواطنين حول التأخر السجل في تسليم جوازات السفر البيومترية بالرغم من أن مدة تسليم جواز السفر البيومترية تتم في ظرف 15 إلى 20 يوم، كما أشار إلى أنه سوف يتم تسوية هذا الوضع على مستوى الدائر و أضاف انه سيتم تصميم بين 22.000 إلى 25.000 جواز سفر بيومترية يوميا علما انه تم تسليم 4.500.000 جواز سفر بيومترية وبالتالي فإن التأخر في تسليم هذه الوثائق ناتج عن الفائض المسجل لطلبات الحصول على جوازات السفر على مستوى الدوائر خاصة في شهر نوفمبر ديسمبر (21)

لذا فان مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية تعمل على تطوير الأنظمة المعلوماتية لا سيما فيما يتعلق منها بتسريع وتيرة تسليم جواز السفر البيومترية، كما أكد على "ضرورة تحري الدقة" في إدخال البيانات الشخصية لطالبي هذه الوثيقة وذلك لتفادي الوقوع في الأخطاء، وفي هذا المجال فانه مدير المركز الوطني

" أساليب عصرنة الخدمات العمومية بالإدارة المحلية دراسة الخدمة بمصلحة الحالة المدنية بلدية تيارت "

للمستندات والوثائق المؤمنة أوضح أن المركز ينظم دورات تكوينية مستمرة لفائدة المهندسين التقنيين العاملين في مجال تابعة مراحل إصدار جواز السفر البيومتري.

الفرع الرابع: تخفيف الإجراءات وتقليص الوثائق الإدارية

كشفت وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن إجراءات جديدة تدخل في حيز التطبيق لسياسة الإدارة في خدمة المواطن حيث أعلن المدير العام* للحريات العامة والشؤون القانونية بالوزارة انه سيتم خلال المدة القادمة إتخاذ جملة من الإجراءات الجديدة لتخفيف الحصول على مختلف الوثائق الإدارية حيث تمثل هذه الإجراءات في :

1. إلغاء وثائق إدارية مطلوبة في ملف تسليم بطاقة الهوية الوطنية وجواز السفر.
2. تبسيط الاستمارة التي يجب ملؤها للحصول على هاتين الوثيقتين.
3. تخفيض الآجال فيما يخص الحصول على بطاقة تسجيل السيارة (البطاقة الرمادية) ورخصة السياقة.
4. إلغاء شهادة الميلاد s12 من ملف البطاقة الوطنية واستخلافها بشهادة الميلاد العادية إلا أنها تبقى ضرورية بالنسبة لجواز السفر.

5. تخفيف الوثائق المطلوبة في جواز السفر البيومتري من 12 وثيقة إلى النصف(6)

6. تقليص عدد الوثائق للحالة المدنية من 28 إلى 14:

نظمت الجزائر القائمة الجديدة للوثائق الإدارية التي تسلمها الحالة المدنية للبلديات والمصالح القنصلية التي صدرت بموجب رسوم تنفيذي صدر في الجريدة الرسمية رقم 11 الصادرة بتاريخ 17 فيفري 2014 حيث تصبح عدد الوثائق من 28 إلى 14، تتكون هذه القائمة من 12 وثيقة تستعمل في البلديات ومصالح القنصلية ووثيقتين أخريين مشتركين بين المصالح وهي : الإشعار بالزواج والطلاق. الإشعار بالوفاة ، تحدد الخصوصيات التقنية لهذه الوثائق بقرار من الوزير المكلف بالداخلية⁽²²⁾.

7. إلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية:

صدر مرسوم تنفيذي رقم 14- 363 المؤرخ في 15 ديسمبر 2014 المتعلق بإلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل من نسخة الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية ، بحيث صدر هذا النص في إحكام الإجراءات التي يباشرها قطاع الداخلية والموجهة أساسا لتحسين الخدمة العمومية وتجنيب المواطن بيروقراطية الإدارة وذلك راجع إلى عدم كفاءة الأعوان حيث برروا سلوكاتهم غير المرحب بها من طرف المواطنين بالضغط الكبير المتواجد على هذه المصلحة ، خاصة شبك التصديق الذي لا يخلوا من الطوابير قصد التصديق على وثيقة واحدة.

الفرع الخامس: حسن الاستقبال والتكفل بانشغالات المواطن:

لقد دعمت مبادرة السلطات العمومية لتحسين الخدمات على مستوى الإدارة بقاء جمع بين وزير الداخلية والجماعات المحلية والولاية والذي تم من خلاله الاتفاق على عدة مقترحات تصب في صالح المواطن حيث شدد على:

- 1- ضرورة الاستقبال الحسن للمواطن .
 - 2- التغيير في العلاقة بين السلطات المحلية والمواطن .
 - 3- تنظيم أوقات وأيام للاستقبال .
- مركز النداء للوزارة للرد على انشغالات واستفسارات المواطن وتزويدهم بالمعلومات:.

الفرع السادس: إنشاء مرصد للخدمة العمومية سنة 2014

قام الوزير المكلف بالخدمة العمومية على إنشاء مرصد للخدمة العمومية يضم ممثلي المجتمع المدني وإطارات ذات كفاءة و خبرة لتحسين الخدمة العمومية. إن الهدف الأساسي من وراء إنشاء هذا المرصد المقرر سنة 2014 هو تحسين الخدمة العمومية الخاصة في المناطق المعزولة ، بحيث انه من أجل نجاح هذا المشروع تم إشراك ممثلين من المجتمع المدني وإطارات من مهامهم طرح مقترحات من شأنها تحسين الخدمة العمومية للمواطن بالإضافة إلى إنشاء مكاتب على مستوى مصالح الاستقبال هذه المكاتب تم إنشاؤها على مستوى مصالح الاستقبال لمتابعة ومعالجة الطعون وشكاوى المواطنين بحيث يوجد على مستوى هذا المكتب عون مكلف باستقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم، كما أنه يوجد على مستوى هذا المكتب سجل يتم فيه تقديم مختلف الانشغالات والشكاوي من طرف المواطنين.

كما إن إنشاء لجان الإصغاء والاستقبال لفائدة المواطنين هي عبارة عن تعليمية وزارية⁽²³⁾ تدخل ضمن التطبيق الصارم للمنشور الوزاري الصادر يوم 14 نوفمبر 2012 من أجل تعزيز العلاقة بين المواطن والإدارة، حيث طالبت وزارة الداخلية ولاة الجمهور بإصدار أوامر صارمة لمدراء الهيئات العمومية قصد تشكيل لجان إصغاء لشكاوي وانشغالات المواطنين دائمة ومؤطرة من طرف موظفين مؤهلين لهم كفاءة في الاتصال والإعلام ، كما أنه خصص يوم الاثنين من كل أسبوع لاستقبال المواطنين، مع أمر بإضافة يوم ثاني هو الأربعاء لتعزيز أمر الإصغاء بالنسبة للإدارات التي تعرف اكتظاظ خاصة بالبلدية والولاية ، كما أكد وزير الداخلية على ضرورة تقادي برمجة اجتماعات أو مهام أو نشاطات أخرى في اليوم المخصص للاستقبال من أجل التفرغ لانشغالات المواطنين.

الفرع السابع: تنظيم الدورات التكوينية

أهم عملية قامت بها الجزائر في هذا المجال تمثلت في تكوين عدد من الإطارات السامية من سلك الجماعات المحلية بفرنسا وذلك بتاريخ 13 أكتوبر 2014 بحيث تعد هذه العملية الأولى من نوعها وذلك تجسيدا لتوجيهات رئيس الجمهورية القاضية بتفعيل دور الجماعات المحلية، كما ينتظر أن تتوسع عملية

التكوين بالخارج لتشمل دفعات أخرى من الإطارات السامية وتشمل أيضا ولاية ورؤساء بلديات والمديرين المركزيون. الغاية من هذه الدورات التي بادرت فيها وزارة الداخلية والجماعات المحلية لفائدة الموظفين هي تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمواطنين والتمكن من الاستجابة لتطلعاتهم لشكل أفضل والتكيف مع التغيرات العميقة التي تشهدها الجزائر.

المحور الرابع : دراسة الخدمة بالمصلحة المدنية بلدية تيارت

نتائج الدراسة:

- 1- أفراد العينة يرحبون باستخدام التقنيات الحديثة في عملية إتمام الإجراءات الإدارية وذلك بنسبة 99% بالإضافة إلى وجود السرعة والدقة في تقديم الخدمات من قبل الإدارة وذلك بنسبة 80%
- أفراد العينة يجدون سهولة في الوصول إلى الخدمة وذلك بنسبة 60% ويؤكد 75% من أفراد العينة أن الخدمة المقدمة من طرف الإدارة تتسم بالجودة والتنوع.
- الإدارة تلتزم بالتوقيت المناسب لتقديم خدماتها وذلك بنسبة 88%.
- الإدارة تستجيب لجميع الاحتياجات المطلوبة وذلك بنسبة 70%.
- الإدارة تقوم بوضع اللوحات والعلامات الإرشادية بهدف تسهيل الوصول إلى الأقسام والفروع المختلفة وذلك بنسبة 100% حسب أفراد العينة.
- الوصول لخدمة معالجة الشكوى لدى الإدارة يتم بسهولة وذلك بنسبة 82% حسب أفراد العينة .
- هناك سرعة وكفاءة في التعامل مع الشكاوي وذلك بنسبة 67%.

النتائج العامة للدراسة:

-سعى هذا العمل للتعرف على أهم الإجراءات والأساليب المتخذة من طرف الجزائر والساعية إلى تقريب الإدارة من المواطن ومدى تطبيقها على مستوى الإدارة، وعبر العمل الميداني لمصلحة الحالة المدنية ببلدية تيارت بواسطة توزيع استمارة بحث على عدد من المبحوثين الذي بلغ عددهم 100 مبحوث بالإضافة إلى إجراء مقابلة مع رؤساء المصالح المعنية وبعد جمع وتفرغ وتحليل الاستمارات توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-قبول المواطن الجزائري لاستخدام التقنيات الحديثة في إتمام الإجراءات الإدارية وذلك من أجل مواكبة عصر التقدم والتطور التكنولوجي الذي فرضته المتغيرات العالمية في مجال التكنولوجيا.

-استحسان المواطن الجزائري للإجراءات الهادفة إلى تقليل معاناته أثناء استخراج وثائقه الإدارية وذلك عن طريق تمديد مدة صلاحية الوثائق والتقليص من مدة استخراج هذه الوثائق بالإضافة إلى تخفيف الوثائق وتبسيط الإجراءات الإدارية.

- تقوم الإدارة الجزائرية بتقديم خدماتها بسرعة ودقة والسهل على جودة ونوعية الخدمات الإدارية المقدمة للمواطنين.

- تقوم الإدارة بتلبية اغلب الاحتياجات المطلوبة من قبل المواطنين بالإضافة إلى الاستجابة السريعة والكفاءة في التعامل مع الشكاوي المقدمة من قبل المواطنين مع العمل على تسهيل الوصول لخدمة معالجة الشكاوي وبالتالي مساهمة المواطن في تحسين الخدمة العمومية عن طريق الإبلاغ عن أهم العراقيل التي تواجهه وبالتالي العمل على إيجاد الحلول لها.

- المواطن الجزائري يجد سهولة في الوصول إلى الأقسام والفروع والمكاتب التي يود التعامل معها وذلك عن طريق توفر لوحات وعلامات إرشادية بالإضافة إلى مكاتب الاستقبال في كل إدارة.

- يواجه المواطن صعوبة في تلقي الخدمة بسبب عدم تقديم الدعم والنصيحة من قبل الموظفين الغير الأكفاء والذين يتعاملون بروح المحاسبات والمحسوبية مع المواطنين أي غياب مبدأ المساوات وعدم التحيز، وهذا ما أدى بالإدارة إلى تطبيق مجموعة من العقوبات الصارمة بالنسبة للمواطنين والتي تصل إلى حد الطرد بالإضافة إلى السهر على تكوين هؤلاء الموظفين وفق برنامج تكوين موظفي الإدارة خاصة الذين يتعاملون بصفة مباشرة مع المواطن.

- تقوم الإدارة باستقطاب مجموعة من المهندسين التقنيين في مجال الإعلام الآلي وذلك من اجل التعامل مع الوسائل الحديثة، (الأجهزة الالكترونية) بهدف القضاء على نسبة الأخطاء التي يرتكبها الموظفين الغير أكفاء.

- غياب الوعي لدى المواطن الجزائري بأهم الواجبات التي يجب أن يقوم بها خلال تعامله مع الإدارة واهم حقوقه التي يجب أن يتحصل عليها ولكن في دورها يسمح به القانون بدون أي تجاوزات أو تعدي.

الخاتمة:

اعتماد أساليب إدارية حديثة لعصرنة الخدمات العمومية بالإدارة المحلية الجزائرية له اهمية كبيرة وهامة في حياة المواطن حيث أن المواطنين بحاجة إلى خدمات ذات جودة عالية وقريبة منهم، بالمقابل فإن الإدارة بحاجة للأفراد باعتبارهم سبب قيامها ومصدر عملها، كما تعرضت البيئة الإدارية لمتغيرات متتالية في عالم سريع التغيرات، بحيث أصبحت الإدارة بأسلوب الأمس غير مناسبة لتحديات اليوم، وتعد جودة الخدمات مطلبا أساسيا للوفاء برسالة الإدارة و تقديم الخدمات بالنسبة للمواطنين ،فإذا كانت حاجات ومتطلبات هؤلاء المواطنين متعددة ومتجددة باستمرار، وإذا كان تحقيق مستوى خدمات أفضل للمواطنين هو الهدف الأسمى للحكومات فإن التغيير والتطوير حتمية لإحداث التكيف مع التطورات التكنولوجية وتزايد طلبات المواطنين.

التهميش:

¹Jacques blan ,brunoremond,lescollectiviteslocales,France :press de la fondation national des sciences politique,3eme edition,janvier 1995,p23

" أساليب عصرنة الخدمات العمومية بالإدارة المحلية دراسة الخدمة بمصلحة الحالة المدنية بلدية تيارت "

2- عبد الحميد قرفي، الإدارة الجزائرية مقارنة سوسيوولوجية، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2008، ص 14.

*- البلديات الأهلية وجدة في مناطق الجنوب وفي بعض الأماكن الصعبة والثانية في الشمال 1880، وقد تميز بالطابع العسكري إذ تولى تسييرها رجال الجيش الفرنسي بمساعدة بعض الأعيان من الأهالي، البلديات المختلطة كانت تغطي الجزء الأكبر من الإقليم الجزائري حيث وجدت في المناطق التي يقل فيها تواجد الأوروبيين الفرنسيين بالقسم الشمالي من الجزائر، البلدية ذات التصرف التام قد أقيمت في أماكن ومناطق التواجد المكثف للأوروبيين بالمدن الكبرى والمناطق الساحلية ولقد خضعت إلى القانون البلدي الفرنسي الصادر في 05 أبريل 1884.

3- محمد صغير بعلي، قانون الإدارة المحلية الجزائرية، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص 38 - 39.

4- أحمد محيو، محاضرات في المؤسسات الإدارية، ترجمة: محمد عرب صاصيلا، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 1986، ص 223.

5- قانون البلدية، رقم 10/11 المؤرخ في 22 جوان 2010، جريدة رسمية، ع 37، مؤرخة في 03 جويلية 2011، ص4.

*- الإصلاح جاء نتيجة تجنب حصول فراغ في الإدارة لذا سبقته تدابير ذات طابع مزدوج لتأمين حد ادنى من تمثيل السكان هذا من جهة ومن جهة ثانية دعمت سلطات المحافظ ثم جاء إصلاح المؤسسة الإدارية على مستوى المحافظة بعد إجراء تجارب جزئية في بعض المحافظات وأخيرا إعلان ميثاق الولاية الذي نوقشت نصوصه من قبل الحزب ومجلس الثورة، والذي بدوره يساوي الميثاق البلدي بالنسبة للبلدية.

6- صباح أسابع، التنظيم البيروقراطي والكفاءة الإدارية، مذكرة ماجستير، علم الاجتماع، تنمية الموارد البشرية، جامعة منتوري، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، معهد علم الاجتماع والديمقراطية، 2006، 2007، ص89.

7- بركان سارة، زايدي حسيبة، الحوكمة الجيدة و محاربة الفساد و الرشوة شروط أساسية لتحقيق التنمية في الشرق الأوسط و شمال إفريقيا، ملتقى وطني حول حوكمة الشركات كإلية للحد من الفساد المالي و الإداري، بسكرة، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، ص 06.

8- قانون البلدية، مرجع سابق ذكره، ص 30

9- قانون البلدية، مرجع سبق ذكره، ص 31 - 32.

10- قانون الولاية مرجع سابق ذكره، ص 111.

11- المرجع نفسه، المادة 21، 22.

12- مرسوم رقم 88-131، المنظم لعلاقة الإدارة بالمواطن

* فرور الإذاعة عبارة عن فوج عمل مكلف بإعادة التنظيم الإداري للإذاعة الجزائرية 15-09-1015

www.rzadioualgerie13 www.rzadioualgerie13.dz/news/ar/article/201409 الإذاعة الجزائرية

من أجل إدارة قريبة من المواطن الأرقام تم التصفح في يوم 20-10-2014 www.elmouwatin.dz

15- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، تعليمية وزارية رقم 1435 مؤرخة

في 13 فيفري 2014، المتعلق بالمشروع في بداية العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي .

" أساليب عصرنة الخدمات العمومية بالإدارة المحلية دراسة الخدمة بمصلحة الحالة المدنية بلدية تيارت "

- 16-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 08/14 المؤرخ في 09-08-2014 المعدل والمتمم للأمر رقم 20/70 المؤرخ في 14-02-1970 المتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية، العدد 49، الصادر بتاريخ 20-08-2014، ص 4.
- 17-وسيلة واعر، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية، ملتقى دولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، الجزائر، ص 14.
- 18-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، منشور وزاري رقم 1099 الصادر بتاريخ 24 مارس 2010 المتعلق بشروط معالجة ملف طلب الحصول على بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري بين الالكترونيين، ص 2.
- 19-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 03/14 المتعلق بسندات وثائق السفر الصادرة 24 فيفري 2014، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 16، الصادرة بتاريخ 23 ماري 2014، ص 4، 5.
- 20-توصيات منبثقة عن الاجتماع المنعقد بتاريخ 28-10-2014 بقرار وزارة الداخلية والجماعات المحلية والمتعلق بمتابعة تنفيذ برنامج عصرنة المرافق العمومية الإدارية التابعة للقطاع.
- 21-جريدة الأحداث، يومية وطنية شاملة، الجزائر العدد 4609 الاثنين 30 مارس 2015، ص 2.
- *المدير العام المكلف بعصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية عبد الرزاق هني تصريحاته خلال افتتاح اليوم التكنولوجي لفائدة الإطارات الإدارية للدوائر.
- 22-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم 75/14 يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 11، الصادرة بتاريخ 26 فيفري 2014، ص 6.
- 23-التعليمية الوزارية رقم 2102 / 2012 المؤرخة في 14 نوفمبر 2012 المتضمنة ترقية العلاقة بين الإدارة والمواطن.