

دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز الخدمات العمومية المحلية في ظل تطبيقات الديمقراطية التشاركية في الجزائر
The role of electronic administration in promoting local public services in light of applications Participatory democracy in Algeria

عساسي ناصر¹ عبد السلام عبداللاوي²

¹ جامعة جيلالي بونعامة – خميس مليانة، مخبر الأمن القومي الجزائري الرهانات والتحديات ، الجزائر، assassinacer83@gmail.com

² جامعة جيلالي بونعامة – خميس مليانة، مخبر الأمن القومي الجزائري الرهانات والتحديات ، الجزائر، A.abdellaoui@univ-dbkm.dz

تاريخ النشر: 2022/03/15

تاريخ القبول: 2022/03/02

تاريخ الاستلام: 2022/01/19

ملخص: تسعى السلطات العمومية في الجزائر إلى تحسين الأداء الإداري للجماعات المحلية بالإعتماد على الإدارة الإلكترونية في ظل تطبيقات الديمقراطية التشاركية لتجاوز القصور والإختلالات التي شهدتها الخدمات العمومية المحلية في ظل الإدارة التقليدية التي تميزت بالضعف والبطء.

ويقوم هذا التحول الرقمي في العمل الإداري المحلي على أرضية تقنية ورقمية مساندة للتغيرات التكنولوجية تقودها كوادر بشرية مؤهلة في ظل ضمانات المنظومة القانونية وهذا في إطار التدبير التشاركي للشأن المحلي الذي يتيح تقريب الإدارة من المواطن عبر آليات المشاركة الإلكترونية والشفافية والمساءلة ويؤدي في النهاية إلى تحسين نوعية الخدمة العمومية المحلية المقدمة وبلوغ أداء إداري رقمي مميز.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية ، الديمقراطية التشاركية، تدبير الشأن العام المحلي، التحول الرقمي.

تصنيفات JEL : H83

Abstract: The public authorities in Algeria seek to improve the administrative performance of local public utilities by relying on electronic administration in light of the applications of participatory democracy to overcome the deficiencies and imbalances that the public services witnessed under the traditional administration that was characterized by weakness and slowness, and this digital transformation in the local administrative work is based on a compatible technical and digital ground Technological changes under the leadership of qualified human cadres in light of the guarantees of the law, and this is within the framework of participatory management of local affairs, which allows bringing the administration closer to the citizen through mechanisms of participation, transparency and accountability, and ultimately leads to improving the quality of the public service provided and achieving distinguished administrative performance.

Keywords: electronic administration; public service; participatory democracy; local public affairs management; digital transformation.

Jel Classification Codes: H83

1. مقدمة:

تعالج هذه الدراسة مختلف أدوار الإدارة الإلكترونية في تعزيز الخدمات العمومية المحلية المقدمة للسكان المحلي في ظل تطبيقات الديمقراطية التشاركية في الجزائر، حيث تشكل الإدارة الإلكترونية وسيلة للإدارة العمومية المحلية لإعادة التنظيم والعمل على إعادة عصرنة سيرها وتنظيمها وترقية المرافق العمومية المحلية بالإعتماد على وسائل تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة.

وفي ظل التطور التكنولوجي والرقمي المتزايد الذي يشهده العالم اليوم، ونظرا لضعف الخدمة العمومية المحلية وما يشوبها من قصور وإختلالات ومظاهر نمطية مشينة ناتجة عن عدم نجاعة الأداء الإداري من قبل الإدارة المحلية في الجزائر، أصبحت الحاجة جد ملحة إلى تحول رقمي في إدارة شؤون المواطن عبر إستعمال وسائل تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة وشبكات الأنترنت وإتاحة مواقع إلكترونية جديدة تساعد على إقامة فضاء إتصال مستقل عن التواجد الفعلي وتوفير المعلومة والإستفادة من خدمات نوعية في أي مكان وزمان.

وعليه، فإن من بين أهم أهداف أعمال الإدارة الإلكترونية هو تجسيد ما يصطلح عليه في حقل العلوم السياسية بالديمقراطية التشاركية أو الديمقراطية الإلكترونية بغية تحسين الكفاءة الإدارية وتوطين العلاقة بين الإدارة المحلية والمواطن وترقية نوعية الخدمات العمومية المقدمة وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الإستقبال وضمان حق الفرد في الإطلاع على الوثائق الإدارية وسياسة شفافة في الحصول عليها بما يتيح عمليات المشاركة والمساءلة والمحاسبة وهو ما تتيحها المقاربة التشاركية للشأن العام المحلي. وتسعى الدراسة لتحقيق جملة أهداف مهمة أبرزها:

- تسليط الضوء على واقع الخدمة العمومية المحلية في ظل الإدارة المحلية التقليدية في الجزائر.
- إبراز بعض تطبيقات الإدارة الإلكترونية المعتمدة في ظل تجسيد الديمقراطية التشاركية للرفع من نوعية الخدمات العمومية المحلية في الجزائر.
- تقديم أبرز العقبات التقنية والبشرية والقانونية التي تحول دون ضمان جودة الخدمات العمومية المحلية في ظل تطبيقات الديمقراطية التشاركية.
- طرح جملة الآليات التي من شأنها توطين الإدارة الإلكترونية في الرفع من جودة الخدمات العمومية في ظل تطبيقات الديمقراطية التشاركية.

وهذا ما يجعلنا أمام إشكالية بحثية جوهرية يمكن صياغتها على النحو التالي:

كيف يمكن تحسين نوعية الخدمات العمومية المحلية بالإعتماد على الإدارة الإلكترونية في ظل تطبيقات مقاربة الديمقراطية التشاركية في الجزائر؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية الرئيسية جملة التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو واقع الخدمات العمومية المحلية في الجزائر؟
- ماهي الصور المختلفة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في ظل تجسيد الديمقراطية التشاركية لتعزيز الخدمة العمومية المحلية في الجزائر؟
- ماهي التحديات التي تعترض تنفيذ التحول الإلكتروني والرقمي لتعزيز الخدمة العمومية المحلية في ظل المقاربة التشاركية في الجزائر في الوقت الراهن؟
- كيف يمكن تجاوز جملة التحديات والعراقيل لتجسيد برنامج التحول الرقمي في تقديم الخدمات المحلية في ظل المقاربة التشاركية مستقبلا؟

ولإجابة على التساؤلات الفرعية نطرح الفرضيات الآتية:

- يفترض أن ضعف الخدمات العمومية المحلية في الجزائر مرده عدم وسوء إستعمال الإمكانيات الرقمية الحديثة في العمل الإداري.

- لاتزال مخرجات تطبيقات الإدارة الإلكترونية في إطار المقاربة التشاركية غير فعالة في تجويد الخدمات العمومية المحلية بالرغم من بعض المحاولات الجادة للتحويل الرقمي.

- يعترض تفعيل الإدارة الإلكترونية جملة من التحديات المجتمعية التي ترهن التطبيق الأنجع للتحويل الرقمي في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للجمهور في إطار المقاربة التشاركية.

- لايمكن تجسيد الإدارة الإلكترونية إلا بتهيئة أرضية تقنية وتكنولوجية، كفاءات بشرية ومنظومة قانونية.

وتقتضي معالجة الموضوع محل الدراسة الموسوم بـ: " دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز الخدمات العمومية المحلية في ظل تطبيقات

الديمقراطية التشاركية في الجزائر " ضرورة الوقوف على المحاور التالية بعد الإطار النظري للدراسة:

أولاً: التحول الرقمي لتعزيز الخدمات العمومية المحلية في إطار التسيير التشاركي للشأن العام المحلي في الجزائر.

01- واقع الخدمة العمومية للإدارة المحلية التقليدية على المستوى المحلي في الجزائر.

02- تطبيقات الإدارة الإلكترونية في ظل المقاربة التشاركية لتعزيز الخدمة العمومية المحلية في الجزائر.

ثانياً: تحديات وإستراتيجيات تفعيل الإدارة الإلكترونية في تجويد الخدمة العمومية المحلية وفقاً لآليات المقاربة التشاركية

01- تحديات التحول الإلكتروني في إدارة شؤون المواطن في ظل المقاربة التشاركية في الجزائر.

02- إستراتيجيات تفعيل الإدارة الإلكترونية في إطار المقاربة التشاركية لترقية الخدمة العمومية المحلية في الجزائر.

2. الإطار النظري للدراسة

تنطلق الدراسة من المفاهيم الأساسية الآتية:

1.2 الخدمة العمومية:

هي تلك الخدمة التي تعد تقليدياً خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كإستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والإستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام وتعني كلمة "عامة" الشمول فعند الحديث عن المصلحة العامة لجماعة ما فإن المقصود بتلك المصلحة التي تمم كافة أفراد تلك الجماعة وليس جزءاً منهم أو أحدهم فقط ومع وجود الدولة كأعلى وأكبر مؤسسة في المجتمع، أصبحت كلمة عامة عادة ما تصرف إلى كل مايتعلق بهذه المؤسسة ككل، أي أنها تدل على إدارة الدولة التي تستهدف الصالح العام. (مريزق، 2015، صفحة 14)

1.3 الديمقراطية التشاركية:

يرى الدكتور أمحمد بوقوق بأن الديمقراطية التشاركية من القيم الأساسية للعولمة السياسية والتي ترتبط بتمكين الإنسان المواطن من حقوقه السياسية والمدنية المرتبطة بكيئونه الإنسانية من خلال تفعيل مشاركته السياسية بما يجعل النظام السياسي متمحوراً حول المواطن وخادماً لحاجاته الإقتصادية والإجتماعية والثقافية والسياسية، فالديمقراطية المشاركة لاتنحصر في تعددية حزبية وشبكة جمعوية وإنتخابات دورية ونصوص قانونية ودستورية ولكن أكثر من ذلك فهي تجعل من مشاركة المواطن الدائمة في الإتصال السياسي، في الرقابة والمحاسبة أهم الشروط المنتجة للحكم الصالح المحقق لتنمية إنسانية مستدامة.

وتقوم الديمقراطية المشاركة وفقاً للدكتور برقوق أمحمد على مبادئ أساسية أهمها إقامة دولة تؤمن بالحق في الديمقراطية القائمة على الفلسفة العالمية لحقوق الإنسان، إلى جانب ضرورة بناء وتطوير دولة الحق والقانون بما يجعل الإنسان وحاجاته أساس الحكم والعدالة، وتطوير مفهوم الشفافية وجعل المساءلة القانونية والمؤسسية مرتبطة بتقييم وتقوم السلطة التنفيذية والهياكل القرارية المركزية والمحلية بما يخدم حاجات المواطن. (أمحمد، 2007، صفحة 32، 33)

أما الديمقراطية التشاركية المحلية فهي أحقية الشعب في ممارسة السلطة عن طريق آليات المشاركة في صنع القرار المحلي ورسم السياسات العامة المحلية على غرار حرية إبداء الرأي والمبادرة بمشاريع تنمية وإشراك مختلف فعاليات المجتمع المدني المحلي في إدارة الأقاليم المحلية رفقة المجالس المنتخبة زيادة على الإستثمار في الثورة العلمية والتكنولوجية بفتح مجال الإطلاع على المخرجات السياسية والإدارية من مداولات وقرارات على مواقع إلكترونية متاحة للجمهور تفتح مجال التفاعل الشعبي بين طبقات المنظومة المحلية (محمد، 2018، صفحة 272) فالديمقراطية التشاركية المحلية تشكل الحيز الجغرافي المحلي للمقاربة التشاركية حيث يشكل البعد المحلي فضاء ملائماً يسمح بمشاركة المواطنين والمواطنات ومختلف الشركاء الإجماعيين والإقتصاديين في إدارة الشأن المحلي للإستجابة لحاجيات الساكنة المحلي بالإعتماد على الأدوات الإلكترونية والرقمية.

1.4 الإدارة الإلكترونية:

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال الإداري أسهم في ظهور و تطور حقل معرفي جديد هو الإدارة الإلكترونية حيث يعرف البنك الدولي الإدارة الإلكترونية على أنها مفهوم يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة و فعالية و شفافية الإنجاز و مساءلة الحكومة في ما تقدمه من خدمات إلى المواطن وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة العمليات الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد ويعطي الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف جوانب الحياة. (هدار، 2018/2017، صفحة 26).

ويظهر الارتباط الوثيق بين متغيرات الدراسة الثلاث حيث تبرز الإدارة الإلكترونية كونها من أبرز الأدوات المعاصرة لتحسين نوعية الخدمات العمومية المحلية، كما أنها من الآليات المهمة التي تركز عليها مقاربة الديمقراطية التشاركية التي يقوم على التسيير التشاركي للشأن العام المحلي بالشراكة مع المواطن وتسعى إلى تحقيق متطلبات حياته اليومية في جميع المجالات بكفاءة وفعالية واقتدار.

2. التحول الرقمي لتعزيز الخدمات العمومية المحلية في إطار التسيير التشاركي للشأن العام المحلي في الجزائر:

لتجاوز الصور النمطية التي لازمت الخدمات العمومية المحلية في ظل التسيير الإداري التقليدي، شرعت السلطات العمومية في الجزائر في تبني التحول الرقمي في إطار التدبير التشاركي للشؤون العامة على المستوى المحلي.

1.2 واقع الخدمة العمومية للإدارة المحلية التقليدية على المستوى المحلي في الجزائر :

تعاني الخدمة العمومية على المستوى المحلي في الجزائر مجموعة من المشكلات إنعكست بصورة جلية على الحياة اليومية للمواطن وأحتزلت في المظاهر السلبية التالية:

- بطء في أداء الخدمة العمومية لأسباب تعود إلى طول وتعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لإنتاج الخدمة.
- سوء الخدمات العمومية المقدمة وعدم القدرة على المحافظة على جودتها ومستواها بفعل غياب المعايير الخاصة بالرقابة.
- إنتشار الرشوة وتفشي ظاهرة الوساطة بين الكثير من موظفي الخدمة العمومية بما ذلك على مستوى الإدارة المحلية.
- غياب الإتصال بين الجمهور وهيئات المقدمة للخدمات العمومية محليا مما أنتج فجوة بين ما يتم تقديمه وبين ما يتوقعه الجمهور.

- إفتقار الإبتكار والتطوير الناتج عن السياسات المخططة والمدروسة للتغيير في عمليات وإجراءات إنتاج وتقديم الخدمة العامة للأفراد.
- ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمة العامة وتحقيق الرقابة الفعالة بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات للمواطنين.
- سوء إستخدام الموارد التنظيمية المتاحة في إنتاج وتقديم الخدمة العامة بسبب الإهمال أو اللامبالاة أو عدم الخبرة والكفاءة.
- إفتقار الإحساس بالمظاهر الجمالية في الخدمات العامة كالنظافة والجاذبية.
- تفشي مظاهر الفساد الإداري في الهياكل والعلاقات التنظيمية لوحداث الخدمة العامة وعلى قيم العمل ومستوى أداء وجودة الخدمات. (مريزق، 2015، صفحة 21، 22).

هذه المظاهر السلبية بشكل عام أصبحت مشكلات أساسية يواجهها الفرد الجزائري في سعيه لتلبية حاجياته والحصول على خدمات عمومية ذات جودة من المرافق العمومية المحلية، لتتعمق أكثر هذه الصور النمطية المشينة وتشكل ديكورا يطبع الحياة اليومية للسكان المحلي مفرزة مفهوم مناطق الظل كإعتراف رسمي من قبل السلطات العمومية في الجزائر عن ضعف وقصور الخدمات العمومية المقدمة لضمان العيش الكريم للمواطنين والمواطنات.

ومن بين أهم أسباب ضعف الخدمات العمومية المحلية وعدم نجاعتها والتخلف الإداري الذي تشهده الإدارة المحلية الجزائرية هو عدم مواكبتها للتطورات العالمية في مقدمتها إستخدام التكنولوجيا الحديثة الكفيلة بتحسين العمل الإداري ورفع الأداء والفعالية من خلال تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في القضاء على المظاهر البيروقراطية والمشاركة في إدارة الشأن العام المحلي (بوحنية، 2015، صفحة 111) بالرغم من بعض المحاولات المسجلة للتحويل الرقمي في إدارة الشأن العام المحلي وتقديم خدمات عمومية رقمية والتي لم ترقى إلى درجة الفعالية والتطبيق الأنجع.

2.2 تطبيقات الإدارة الإلكترونية في ظل المقاربة التشاركية لتعزيز الخدمة العمومية المحلية في الجزائر:

تعتبر المتغيرات التي يشهدها العصر الراهن وفي مقدمتها التطورات التكنولوجية والتقنية في جميع الميادين أحد الأسباب الرئيسية لسعي السلطات العمومية في الجزائر إلى تدعيم أعمال الإدارة الإلكترونية في إطار الديمقراطية التشاركية لتعزيز الخدمات العامة المحلية نظرا للحافز الإضافي الذي تضيفه خصوصا على المستوى المحلي، وعليه تتشابك هذه المتغيرات الثلاث فيما بينها حيث أن جودة الخدمات العمومية المحلية لا تكون إلا في ظل تطبيقات الديمقراطية التشاركية التي تشكل الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي أحد المقومات الأساسية لها.

حيث تضمن التقنيات الرقمية المتطورة التي يشهدها العالم والمجتمع الجزائري التوجه الجديد للفعل التشاركي الديمقراطي مستقبلا بإتاحتها حضورا أوسع وامتدادا أشمل وانتشارا أعمق عند الفئات الاجتماعية والعمرية والفكرية (جوهر، 2016، صفحة 153) وتوفر بذلك آلية تقنية للتمكين المجتمعي للفرد الجزائري وتعزز من فرص الحصول على المعلومات والوصول إليها وفتح المجال للشراكة عبر التقنيات التي توفرها، لذا تسعى السلطات العمومية الجزائرية إلى ضمان تزويد جميع المواطنين عبر كافة الأقاليم بالشبكات الرقمية والتكنولوجيا الحديثة في إطار تطبيقات الحكومة والإدارة الإلكترونية.

وعقب التطور التكنولوجي الهائل الذي صاحبه ثورة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهيمنة شبكة الانترنت بما تتضمنه من شبكات التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية ذات التوجهات الإخبارية والتفاعلية، أتيح للأفراد والجماعات بما في ذلك في الجزائر فضاءات شاسعة ومساحات حرة للتداول والنقاش في كافة أمور الحياة وتدير الشأن العام (رمضان، 2017، صفحة 83)

وتأثير استعمال هذه التقنيات الحديثة على تضيق الزمكان (Compression Time- Space) أو بما يصطلح عليها بالوسائل المضيق للزمكان عبر خاصية نقل الشبكات الرقمية لكميات هائلة من المعلومات الرقمية عبر مسافات شاسعة وبسرعات فائقة. (دارن، 2015، صفحة 65)

وبحسب تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام 2016 (تقرير التنمية الإنسانية العربية، 2016، صفحة 42) فإن ارتباط الشباب العربي بالعالم ونفاذهم إلى المعلومات وتقنية الاتصالات يشهد تزايدا مضطربا وتقدما بارزا ففي حين كانت المنطقة سابقا متعطشة إلى المعلومات بفعل هيمنة الدولة كليا على وسائل الإعلام مع تسجيل تأخر في الحصول على تقنيات الاتصالات تكاثرت في العصر الراهن قنوات الإعلام التلفزيوني والإذاعي والمواقع الشبكية والمدونات ووسائل التواصل الاجتماعي، لينتقل الشباب ومختلف الفئات المجتمعية المستخدمة لوسائل الإعلام الإلكترونية في البيئة الكابتة من أفراد غير نشطين إلى أعضاء فاعلين في المجتمع يصيغون آرائهم ويعبرون عنها.

وترتكز مجهودات الجزائر لإقامة الديمقراطية المحلية على الإدارة الإلكترونية التي تقوم على مجموعة من الأنظمة التي تهدف إلى تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية للمواطن وتسهيل تسيير الإدارة المحلية، حيث تسعى لتجسيد مشروع البلدية الإلكترونية الذي يمس جميع الخدمات المقدمة للمواطنين ومن أهم مخرجاته الرفع من جودة ومردودية الخدمات التي تقدمها هذه الجماعة الإقليمية في علاقتها بالمواطنين بما يحسن حياة الساكنة ويرتقي بالبلدية ويجعلها أداة أساسية للتنمية الإقتصادية والاجتماعية ويجعلها القاعدة المتينة للحكومة الإلكترونية (وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، 2018، صفحة 88، 89)

كما يعمل هذا المشروع حسب السلطات العمومية في الجزائر إلى إحداث القطيعة مع الشكل التقليدي للعمل الإداري البلدي ونقطة تحول إلى بلدية رقمية عصرية من خلال جملة الأهداف الآتية:

- تقديم خدمة عمومية بصورة أسرع وتكلفة أقل.
- توسيع وتعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- الانتقال بالتسيير الإداري من استخدام الأوراق إلى تسيير إداري رقمي بدون أوراق.
- إتاحة الولوج إلى خدمات عمومية إدارية عبر قنوات متعددة كالشبايك الموحدة، الأنترنت والهاتف.
- ويمكن مشروع البلدية الإلكترونية من خلال إنشاء منصة خدمات إلكترونية عبر الأنترنت إعلام المواطنين ومشاركتهم في الشؤون العامة وإبداء آرائهم حول النقاط التالية:
- المشاريع المسجلة في إطار الميزانية البلدية.
- مداولات المجلس الشعبي البلدي.
- برامج المجلس الشعبي البلدي ومواعيد الأحداث الكبرى بالبلدية كالتظاهرات وغيرها.
- الصفقات والاستشارات التي تبرمها البلدية بهدف ضمان سير مصالحها والاستجابة للمطالب الشعبية. (وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، 2018، صفحة 31).

والملاحظ أن هذه الإجراءات الرامية لتعزيز استعمال الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي تعزز التدبير المشترك للشأن العام المحلي عبر إتاحة المعلومات للساكنة المحلي وإبداء رأيه في مجمل المشاريع التنموية المحلية وهي من الآليات الأساسية التي يقوم عليها التسيير

التشاركي والتي يعد ضمان جودة الخدمات العمومية أهم مخرجاته التي تسعى الحكومة الجزائرية والإدارة المحلية بلوغه.

ومن بين أهم الصور لإعمال الإدارة الإلكترونية في ظل مقاربة الديمقراطية التشاركية المحلية في الجزائر ما قامت به وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية عبر وضع حيز الخدمة تطبيقا إلكترونيا جديدا على موقعها الإلكتروني تحت نافذة بعنوان - إستشارتك - تتيح مشاركة المواطن مباشرة في عملية التخطيط المحلي عبر الإستشارة الإلكترونية لجميع سكان أي بلدية حول المقترحات المتعلقة بالبرامج التنموية الجديدة الممولة من ميزانية البلدية للإطلاع عليها وإبداء الرأي إلكترونيا حول أي منها أكثر أهمية بحيث تتنوع هذه المشاريع لتشمل جميع المرافق العمومية المحلية ذات الخدمة العمومية المحلية في جميع المجالات المجتمعية.

كما أتاحت مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية على موقعها الرسمي تطبيقا معلوماتية تحت عنوان - طلبات

وشكاوى - (وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، صفحة طلبات وشكاوى)

تتضمن المواضيع التالية:

- الإبلاغ عن مشكلة.
- تقديم طلب.
- تقديم اقتراح.
- الإدلاء بملاحظة.

وذلك لدراسة عرائض وشكاوى المواطنين عبر المواقع الإلكترونية ومعالجتها لتمثل وسيلة مثلى للتعرف على إنشغالات المواطن واهتماماته عبر كامل التراب الوطني والمعالجة الفعالة للطلبات ومتابعتها وإستدراك النقائص المسجلة بهدف إسترجاع ثقة المواطن، وهو ما يتوافق مع الضمانات التي قدمها التعديل الدستوري 2020 حيث تنص المادة 77 (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2020، صفحة 18 المادة 77) على أنه " لكل مواطن الحق في تقديم ملاحظات إلى الإدارة بشكل فردي أو جماعي لطرح إنشغالات تتعلق بالمصلحة العامة أو بتصرفات ماسة بحقوقه الأساسية".

وفي إطار متابعة انشغالات المواطنين بكل شفافية، قامت ولاية تلمسان بوضع منصة رقمية لفائدة مواطني الولاية قصد طرح إنشغالاتهم وذلك من خلال توفير خدمتين الأولى تتعلق بطلب إستقبال يتم عبرها تحديد موعد إستقبال الساكنة المحلي والثانية متعلقة بتقديم عريضة عن بعد يتم توجيهها إلى الهيئات المختصة بمعالجتها (الصفحة الرسمية لولاية تلمسان على الفايسبوك، 2021، صفحة شكاوى المواطنين) وهذا في إطار تقريب الإدارة من المواطن عبر ما تتيحه شبكات الأنترنت من إختصار للوقت وفعالية للخدمة وتجنب البيروقراطية والبطء الإداري.

مما سبق، فإن هذه الآليات التكنولوجية والرقمية التي تركز عليها المقاربة التشاركية تتيح المشاركة في تسيير الشأن العام المحلي وتحسين الخدمات العمومية المحلية من خلال تمكين المواطن الجزائري من الإطلاع على المعلومات والحصول على الوثائق وتقديم العرائض والشكاوى.

3. تحديات وإستراتيجيات تفعيل الإدارة الإلكترونية في تجويد الخدمة العمومية المحليات وفقا لآليات المقاربة التشاركية:

1.3 تحديات التحول الإلكتروني في إدارة شؤون المواطن في ظل المقاربة التشاركية في الجزائر:

بالرغم من سعي السلطات العمومية الجزائرية إلى إرساء تطبيقات الإدارة الإلكترونية مواكبة للتطور العلمي والتكنولوجي الحاصل في عالم اليوم، في إدارة الشؤون العمومية المحلية بغرض تجويد مختلف الخدمات العمومية ومنها على المستوى المحلي في إطار مقاربة التسيير التشاركي، غير أن جملة من العراقيل والمعوقات التقنية والقانونية والبشرية تعترض مشروع التحول الرقمي.

- حيث تعاني الجزائر على غرار العديد من الدول العربية وباقي دول العالم الثالث من الفجوة الرقمية (Divide Digital) التي تعبر عن الفرق الشاسع في حيازة تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة وحيازة المهارات اللازمة للتعامل معها بين الدول المتقدمة المنتجة لهذه التقنيات ولبرامجها ومحتوياتها، والدول النامية التي لا تساهم في إنتاج هذه التقنيات وفي صناعة محتوياتها وأدواتها إلى جانب مستوى إنتشارها وبين مستوى مدى النفاذ إلى المعرفة وتبادلها وإنتاجها اعتمادا على أنظمة التواصل عن بعد والوسائل الرقمية المتعددة الخيارات والوسائط (دارن، 2015، صفحة 208) حيث شكل التقدم المعاصر في تقنيات الاتصالات والمعلومات تحديا وعبئا إضافيا يزيد من التأثير على مستويات الخدمات العمومية العمومية إذ أن جهل وسوء إستعمال التقنيات الحديثة يؤدي إلى تعميق درجة العزوف واللامبالاة وعدم إمكانية التعايش مع التقدم ومحاكاته بفاعلية لا بمظهرية. (جامعة الملك عبد العزيز، 2006، صفحة 91).

كما تشير مختلف التقارير الدورية للهيئات الأمية أن أنظمة الحكومة الإلكترونية في الدول النامية ومن بينها الجزائر يتم وضع أطرها وتطويرها خارج إطار العملية التشاركية أي دون إشراك للمواطنين ما يجعلها تتميز بالنقص والتعقيد نظرا لعدم خضوعها لتقييم المستفيدين المباشرين من خدماتها (عمر، 2020، صفحة 03) كما أن أغلب التطبيقات الإلكترونية المعتمدة تسيير بوتيرة بطيئة وبطريقة متعثرة وتتميز بعدم التجديد ومواكبة التحولات والإستجابة للمتطلبات المتزايدة. (هدار، 2018/2017، صفحة 323) نظرا لعدم لكفاءة العنصر البشري القائم على إعدادها وتسييرها ومتابعتها وعدم إشراك المواطنين بإعتبارهم المستفيد الأول من مخرجاتها في عملية الإعداد والتطوير.

وتشكل محدودية المنظومة القانونية النازمة للمعلومات تحديا أمام توطين الإدارة الإلكترونية، إذ يضع التحول الرقمي إشكالات متعلقة بنوعية المعلومات و محتواها و طرق تداولها إلى جانب الخصوصية والهوية المتعلقة بالأشخاص لتشكل هذه الوضعيات القانونية حاجزا أمام التحول نحو الإدارة الإلكترونية (هدار، 2018/2017، صفحة 337) وعليه يطرح الجانب القانوني المسير للتحول الإلكتروني في إدارة شؤون الأفراد أهم عراقيل تجسيد الإدارة الإلكترونية وبالتالي عرقلة العمل الإداري لتقديم خدمات محلية عمومية ذات جودة ونوعية.

إلى جانب العراقيل التقنية والقانونية السابقة، يعتبر غياب العنصر البشري المؤهل على مستوى الإدارات العمومية المحلية من أهم عراقيل التحول الرقمي في العمل الإداري المحلي في الجزائر، حيث أن التدابير التي تحيط بعملية إختيار المنتخبين وتعيين موظفي الجماعات المحلية لا تتجاوب مع الواقع على الإطلاق وهو ما أدى إلى حرمان الجماعات المحلية من التأهيل اللازم والإفتقار إلى المستخدمين ذوي الكفاءات المهنية والعلمية (بوحميده، 2013، صفحة 125، 126) وهو ما إنعكس سلبا على إستخدام الوسائل الرقمية والتكنولوجية في تقديم الخدمات العمومية المحلية من خلال عدم مواكبة تكوين ومستوى الموظفين المحليين مع التقدم التكنولوجي وسوء إستخدامهم لهذه الآليات الحديثة.

وعليه تتعاقد التحديات التقنية والقانونية والبشرية كعراقيل تحول دون التحول الرقمي الأنبج لإدارة الفعل الإداري المحلي وتعمق بذلك الصورة النمطية لضعف مستوى مختلف الخدمات العمومية المقدمة وتضفي عليها مظهرا جديدا تمثل في عدم التحكم والإستغلال الأمثل للأدوات التكنولوجية التي يشهدها مجتمع اليوم.

2.3 إستراتيجيات تفعيل الإدارة الإلكترونية في إطار المقاربة التشاركية لترقية الخدمة العمومية المحلية في الجزائر:

إن اعتماد تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وتدعيم إستعمالها على مستوى الإدارات العمومية بما في ذلك المحلية منها نتج عنه تحول كبير في أنماط العمل والتنظيم، وهو ما يفرض على السلطات العمومية في الجزائر إعادة التفكير في طريقة تسيير الإدارة المحلية تقوم على تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وشبكات الأنترنت ومختلف وسائط التواصل الإجتماعي ما سيسمح بإنشاء فضاء مستقل عن التواجد الفعلي وكذا توفر المعلومة ويمكن الأفراد من خدمات عمومية ذات نوعية راقية ودائمة عبر الزمان والمكان ويمثل إضافة معتبرة في مجال الخدمات العمومية للمواطنين في جميع الأقاليم والمناطق خصوصا البعيدة منها. (وزارة الداخلية والجماعات المحلية، 2016، صفحة 80)

وإنتهت أشغال لقاء الحكومة بالولاية بتقديم جملة من التوصيات لعصرنة الإدارة العمومية المحلية وضمان كفاءة ونجاعة وفاعلية الخدمات العمومية المقدمة محليا للسكان المحلي أهمها ما يأتي:

- الإسراع في التنسيق وتوحيد الجهود بين القطاعات بطريقة تضفي أكثر نجاعة في معالجة المعلومة وتطوير خدمات إلكترونية متكاملة وهو ما يؤدي للقضاء على التعقيدات الإدارية.
- وضع مخطط توجيهي للإدارة الإلكترونية مما يساعد على إنشاء تدابير تسهل الإجراءات الإدارية وإنشاء بيئة تنظيمية وقانونية للقرارات الإدارية العمومية وهو ما ينعكس بالإيجاب على نوعية الخدمات المقدمة للمواطن على المستوى المحلي.
- وضع شبكة بين مختلف القطاعات مما يسهل تبادل المعلومات بينها وبين مختلف مؤسسات الدولة بما في ذلك محليا.
- إنشاء مراكز بنوك معطيات وطنية Private Cloud تستجيب للمعايير التكنولوجية الحديثة لتخزين الأنظمة المعلوماتية وضمان أمنها وأمانها.
- ترقية التكوين الإلكتروني المباشر e-learning والتكوين المتنقل m-learning
- العمل على تعميم البنك الإلكتروني e-Banking
- تشجيع الصحافة ووسائل الإعلام في ميدان الإتصالات التقنية وتحفيزها على نشر ثقافة المعلوماتية بإستعمال وسائل الإتصال التقنية لجعل الإتصالات محرك دفع لبناء المجتمع المعلوماتي.
- تطوير الإجراءات التي تسمح للمواطن بالتعرف على التجهيزات والشبكات التقنية بأسعار مكيمة ومدروسة للربط بمختلف الشبكات.
- العمل على عدم مطالبة المواطنين بتقديم أية وثيقة أو معلومات تحوزها إحدى الإدارات.
- تخفيف الملفات الإدارية وتبسيط أكثر للإجراءات الإدارية وإعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية.
- تشجيع إستعمال المطبوعات المحملة من المواقع الإلكترونية المخصصة لها.
- تمكين المواطن من الوصول إلى جميع الخدمات الإلكترونية عن طريق بوابة إلكترونية موحدة للحكومة.

- إنشاء هيئة وطنية مكلفة بالإشراف ومتابعة تجسيد السياسة الوطنية في مجال عصنة الإدارة والمرافق العمومية e-Gouvernement. (وزارة الداخلية والجماعات المحلية، 2016، الصفحات 82-79)

كما ينبغي تطوير العمل بالإدارة الإلكترونية في إطار الحكومة الإلكترونية بالجزائر وعلى مستوى جماعاتها المحلية وفقا للإطار العام لتوصيات الأمم المتحدة لسنة 2016 من خلال الأربعة مراحل لتفعيل هذا النظم المعاصر من الحكومة والإدارة (الإنشاء، التطوير، المعاملات، التشبيك) حسب مؤشر الأمم المتحدة لتصنيف الحكومات الإلكترونية (عمر، 2020، صفحة 04،03) من خلال نماذج التفاعلات الأساسية ما بين مؤسسات الدولة والجماعات المحلية والمواطنين ومختلف الشركاء الاجتماعيين والإقتصاديين المستفيدين من خدمات الإدارة الإلكترونية على رأسها المواطن الذي يساعد في النهاية على تطوير هذه الأنظمة وإستدامتها من جهة وتحسين الإطار العام لعيش المواطن والإستجابة لإحتياجاته المتطورة والمتشابهة.

في ذات السياق، تم الإشراف على دورات تكوينية شاملة إستفاد منها رؤساء البلديات والأمناء العامون للبلديات ومختلف أصناف موظفي الجماعات المحلية لجميع المصالح وهذا لتطوير كفاءاتهم حيث تم تكوين ما مجموعه 25.208 من مستخدمي الجماعات المحلية خلال العهدة الانتخابية 2012-2017 (وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، 2018، صفحة 76) وعليه فإن الدورات التكوينية الدورية وبجميع الصيغ سواء التكوين الإلكتروني المباشر e-learning أو التكوين المتنقل m-learning مستقبلا من شأنه تحسين نوعية الخدمات المقدمة من قبل المنتخبين والموظفين وعامل دفع للحركية التنموية المحلية، كما ينبغي الإستمرار على نهج التكوين المستمر لمختلف الموظفين والكوادر والموارد البشرية على مستوى الإدارات المحلية لمواكبة سرعة التطورات التكنولوجية وحسن إستغلاله في العمل الإداري ورفع الأداء الخدماتي العمومي المحلي.

كما أن تبني الإدارة الإلكترونية في إطار الإصلاح الإداري المتواصل ينبغي أن يقوم على تحديث القوانين الحالية أو وضع أخرى جديدة تتساير مع الوثائق والتعاملات الإلكترونية وتحتضن بالثقة من طرف جميع الفواعل، تحمي الخصوصيات وتوفر الأمن للمواقع الحكومية (وفاء، 2017/2016، صفحة 178) وبهذا يتعزز التحول الرقمي في العمل الإداري المحلي على مستوى الجماعات المحلية أكثر بجملة النصوص القانونية المسيرة لهذا التحول والمشجعة عليه والتي تتيح أكثر التسيير التشاركي للشؤون العمومية للمواطنين والمواطنات عبر آليات المشاركة والمساءلة والشفافية وإتاحة الحصول على المعلومات.

4. خاتمة:

ختاما فإن الإتجاه نحو تفعيل الإدارة الإلكترونية في ظل تطبيقات الديمقراطية التشاركية في إدارة الشأن العام المحلي لبلوغ أداء إداري فعال وخدمات عمومية مقبولة، والعمل على تجاوز الصور النمطية التي شهدتها الإدارة التقليدية المحلية في الجزائر التي تميزت بضعف الخدمات العمومية المحلية المقدمة وبعض المظاهر السلبية اللصيقة التي أفرزت فيما بعد مناطق الظل كتعبير عن الأداء الإداري غير الملائم والخدمات العمومية غير المطابقة لمتطلبات العيش الكريم، يتطلب بيئة تقنية ورقمية معاصرة ومسايرة للتطور التكنولوجي وإلى منظومة قانونية ترعاه وإلى موارد بشرية تقوده في إطار التدبير المشترك للشأن العام المحلي غايته الأساسية الإستجابة لمتطلبات الحياة اليومية للمواطن وضمان تقديم خدمات عمومية مقبولة، وازدادت الحاجة أكثر للإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي في أداء بعض الخدمات العمومية على المستوى المحلي في ظل الأزمة الصحية - جائحة كورونا- جراء سياسات الحجر الصحي ومنع تنقل المواطنين وغلق بعض المصالح نتيجة إصابة موظفيها بهذا الوباء في إطار الإجراءات الاحترازية والتدابير الوقائية من هذه الجائحة لتشكل بذلك دافعا آخر للسلطات العمومية للمضي قدما للعمل بأكثر جدية على توسيع المعاملات الإلكترونية في الإدارة المحلية والمرافق العمومية.

5. قائمة المراجع:

1. عدمان مريزق، التسيير العمومي بين الإتجاهات الكلاسيكية والإتجاهات الحديثة، (الجزائر، جسر للنشر والتوزيع، 2015).
2. برقوق أمحمد، محاضرات في النظم السياسية المقارنة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر 03، 2008/2007.
3. سنوسي محمد، الديمقراطية التشاركية وواقع الحوكمة المحلية في الجزائر، مجلة الدراسات الإفريقية وحوض النيل، العدد 01، 2018.
4. رانيا هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 01، الجزائر، 2018/2017.
5. قوي بوحنية، الديمقراطية التشاركية في ظل الإصلاحات السياسية والإدارية في الدول العربية، (عمان، الأردن، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، 2015).
6. الجموسي جوهر، الافتراضي والثورة- مكانة الأنترنت في نشأة مجتمع مدني عربي، (بيروت، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، 2016).
7. عبد المجيد رمضان، الديمقراطية الرقمية كآلية لتفعيل الديمقراطية التشاركية، مجلة دفاتر السياسة والقانون، العدد 16، 2017.
8. بارني دارن، المجتمع الشبكي، (بيروت، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، 2015).
9. تقرير التنمية الإنسانية العربية، (2016).
10. وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، مجلة الداخلية، عدد شهر فيفري، 2018.
11. وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، مجلة الداخلية، عدد شهر جويلية، 2018.
12. وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، طلبات وشكاوي، على الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية على الرابط:
http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/component/annuaire/?view=contacter_nous_ar (04 جانفي 2022)
13. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مرسوم رئاسي المؤرخ في 30 ديسمبر 2020 المتعلق بالإصدار الدستوري 2020 العدد 82.
14. الصفحة الرسمية لولاية تلمسان على الفايسبوك على الرابط التالي:

[./http://www.wilaya-tlemcen.dz/doleances](http://www.wilaya-tlemcen.dz/doleances)

[&m.facebook.com/story.php?story_fbid=3610195572397121//](https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=3610195572397121//)

[id=121873821542879:http](http://id=121873821542879)

(04 جانفي 2022)

15. بدون إسم المؤلف، التنمية المستدامة في الوطن العربي بين الواقع والمأمول، (جامعة الملك عبد العزيز، 2006)

16. ملاعب عمر، الحكومة الإلكترونية وجائحة كوفيد19، جسر التنمية، العدد 151، 2020.

17. عبد العزيز بوحמידة، الجباية المحلية، الجباية المحلية في الإصلاح الجبائي، 22 أبريل 2013، مقر المجلس الشعبي الوطني، الجزائر.

18. وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الإقتصاد المحلي عامل مشجع للتنمية الوطنية، لقاء الحكومة -الولاية، قصر الأمم - نادي الصنوبر ، الجزائر، يومي 12 و 13 نوفمبر 2016.

19. معاوي وفاء، الحوكمة المحلية الإلكترونية كآلية للتنمية المحلية دراسة حالة ولاية سطيف، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة باتنة، الجزائر، 2016/2017.