



قوائم المحتويات متاحة على ASJP المنصة الجزائرية للمجلات العلمية
الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية
الصفحة الرئيسية للمجلة: www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/552



تطور الخدمة العمومية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العمومية الجزائرية دراسة حالة مصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية عين الدفلى خلال الفترة (2015-2020)

The development of the public service in light of the application of electronic administration in the Algerian public administration Case study of the Department of Organization and Public Affairs in the municipality of Ain Defla (2015-2020)

ط/د. الحاج مطاي¹، أ.د. محمد خشير²

¹مخبر الصناعة والتطور التنظيمي للمؤسسات والابداع، جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة، الجزائر.
²مخبر الصناعة والتطور التنظيمي للمؤسسات والابداع، جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة، الجزائر.

Key words:

Electronic management
Public service
publicl organization.

Abstract

This study examined the application of electronic administration in the municipality of Ain Defla and the extent of its contribution to the development of public service during the period from 2015 to 2020 at the level of the Department of Organization, Public Affairs and electronic services provided remotely.

This study relied on the deductive approach with the description and analysis tools as the appropriate approach for such studies. The results of this study concluded that the application of electronic administration in the municipality of Ain Defla contributed to the simplification of administrative procedures and the development of public services in terms of type, quantity and speed of performance and contributed to the elimination of the phenomenon Manual transcription of documents submitted to citizens, as the number of documents extracted by the Organization and Public Affairs Department increased by more than 150% than when they were manually written, in addition to the timeliness, accuracy and speed in providing services, as the issuance of documents became timely and error-free with just a click on the computer while reducing the size Labor and rationalization of public service expenditures, especially expenditures related to direct management.

ملخص

معلومات المقال

تاريخ المقال:

الإرسال: 2021-04-04

القبول: 2021-05-22

الكلمات المفتاحية:

الإدارة الالكترونية
الخدمة العمومية
التنظيم العام.

تناولت هذه الدراسة تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية عين الدفلى ومدى مساهمتها في تطوير الخدمة العمومية خلال الفترة الممتدة من سنة 2015 إلى سنة 2020 على مستوى مصلحة التنظيم والشؤون العامة والخدمات الالكترونية التي تقدم عن بعد.

وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الاستنباطي بأداتي الوصف والتحليل باعتباره المنهج المناسب لمثل هذه الدراسات، وخلصت نتائج هذه الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية عين الدفلى ساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية و تطوير الخدمات العامة من حيث النوع والكم وسرعة الأداء وساهمت في القضاء على ظاهرة التدوين اليدوي للوثائق المقدمة للمواطنين حيث زاد عدد الوثائق المستصدرة بمصلحة التنظيم والشؤون العامة بأكثر من 150% عما كانت عليه عندما كانت تدون يدويا، بالإضافة إلى الأنية والدقة والسرعة في تقديم الخدمات حيث أصبح استصدار الوثائق في حينها وخالية من الأخطاء بمجرد نقرة على الحاسوب مع تقليص حجم العاملة وترشيد نفقات الخدمة العمومية سيما النفقات المرتبطة بالتسيير مباشرة.

وأوصت هذه الدراسة بتطبيق خطة إستراتيجية وفي مدة زمنية مدروسة مع إشراك المواطنين في العملية عند بداية تطبيق الإدارة الالكترونية، بدلا من اتخاذ قرارات من السلطات العليا (الوزارة الوصية) والعمل على توفير الوسائل التكنولوجية اللازمة قبل بداية تطبيقها.

1. مقدمة

إلى تطوير الخدمات العامة بفضل الخصائص التي تختص بها وحققت الفعالية التي عجزت عن تحقيقها الإدارة التقليدية.

- باعتبار أن الإدارة الإلكترونية إدارة بلا أوراق وتعتمد على الحاسوب وشبكات الانترنت فهي النموذج الإداري الأمثل في ترشيد نفقات التسيير بلدية عين الدفلى.

5.1. أهمية البحث

يكمن أهمية هذا البحث في كون أن الإدارة الالكترونية و التي تبنتها معظم الدول يعد منطلقاً للنهوض بالإدارة العامة من حيث تقديم الخدمات العامة بالكمية اللازمة والجودة المطلوبة التي تحقق رضا الزبون، وبعث التنمية باعتبارها المحرك الأساسي للتنمية و لما لها من تأثير على الحياة السياسية والاجتماعية والاقتصادية.

6.1. أهداف البحث: تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على فلسفة الإدارة الالكترونية باعتبارها امتداد للمدارس الفكرية الإدارية و أهم المبادئ والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

- التعرف على المتطلبات التي يجب توفرها من اجل التطبيق الجيد للإدارة الالكترونية حتى تحقق الأهداف المرجوة منها بكل كفاءة وفعالية.

- إبراز الخدمات التي تقدمها مصلحة التنظيم والشؤون العامة على مستوى الشبايك الالكترونية وكذا الخدمات الالكترونية التي تقدمها بلدية عين الدفلى عن بعد.

7.1. منهج البحث: تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف وتحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، وكذلك منهج دراسة الحالة عند دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية بلدية عين الدفلى.

8.1. تقسيمات البحث: تم تقسيم الورقة البحثية إلى:

أولاً: الإطار النظري والمفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العامة.

ثانياً: دراسة تطبيقية لدور الإدارة الإلكترونية في ترشيد نفقات التسيير وتطوير الخدمات العامة بلدية عين الدفلى

2. الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والخدمة العامة: نتطرق فيه الى العناصر التالية:

1.2. ماهية الإدارة الإلكترونية: نتطرق فيه الى:

1.1.2. تعريف الإدارة الإلكترونية: تعددت تعاريف الخاصة بالإدارة الإلكترونية حسب الزوايا المنظور منها وحسب وجهات نظر الباحثين والكتاب، وفيما يلي نستعرض بعض التعاريف التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية:

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها "استخدام لتكنولوجيا المعلومات

لقد عرف التنظيم تطوراً كبيراً حتى وصل إلى ما هو عليه الآن حيث أصبح يستخدم الأساليب و التقنيات والنماذج الحديثة في التسيير التي سمحت بتطوير الأداء و تحسين الخدمات المقدمة للعملاء باعتبارهم الهدف الأسمى أو الغاية من وجود هذا التنظيم خاصة بالنسبة لمنظمات العصر الحالي، ومع التقدم التكنولوجي وظهور تقنية المعلومات وتطبيقاتها خلال القرن الماضي (القرن العشرين) أنتجت تحولاً جذرياً و واقعاً إدارياً يختلف عما كانت عليه واقع الفكر الإداري، فقد تأثرت المنظمات و تغيرت معاملاتها و هياكلها الإدارية التي أصبحت تمتاز بالمرونة و السرعة في الأداء وتعدت معاملاتها حدود الزمان و المكان و تقديم خدمات تمتاز بالسرعة والدقة والنزاهة والشفافية.

إن تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية بالإدارة العمومية لتقديم الخدمة العمومية و التخلي عن الطرق الإدارية التقليدية التي أصبحت تمتاز بالجمود وصارت تشكل عائقاً في تقديم الخدمات العمومية بالإضافة إلى عدم رضا العملاء عنها في عصر يتميز بالسرعة و تنوع الحاجيات، بعكس الإدارة الإلكترونية التي تعتبر ثورة تحول في مفهوم الإدارة والتنظيم وأعطت ديناميكية ونقلية نوعية في تقديم الخدمات العامة فألغت حدود الزمان و المكان و مكنت العملاء من الاستفادة من الخدمات العامة دون عناء التنقل وبسطت إجراءات العمل و مكنت من تطوير العمل الإداري و من كفاءة و فعالية التنظيم ككل.

2.1. إشكالية الدراسة: إن التقدم التكنولوجي الذي لازم هذا العصر جعل معظم الدول المتقدمة تستبق للاستفادة من هذه التقنيات عبر تطبيق إدارة إلكترونية ثم تبعتها الدول النامية ومنها الجزائر على وجه الخصوص لتلبية حاجات عملائها بتقديم خدمات ذات جودة بأقل تكلفة وبأقل وقت.

انطلاقاً مما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية: ماهي أهم إسهامات الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية بالإدارة العمومية الجزائرية بصفة عامة؟ وفي مصلحة التنظيم والشؤون العامة بلدية عين الدفلى بصفة خاصة؟

3.1. الأسئلة الفرعية: إن السؤال المطروح يقودنا بدوره إلى طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل بإمكان الإدارة الإلكترونية تحقيق الفعالية التي عجزت عن تحقيقها الإدارة التقليدية في أداء الخدمات ؟

- هل ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في ترشيد نفقات التسيير بلدية عين الدفلى؟

4.1. الفرضيات: على ضوء الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية قمنا بوضع الفرضيات التالية:

- ساهمت الإدارة الإلكترونية منذ تبنيها بلدية عين الدفلى

خاصة في الإدارة والتصرف في الموارد باعتبارها الجسر أو الضامن الذي يوطد العلاقة بين المجتمع المدني من جهة والإدارات العمومية وأصحاب القرار من جهة أخرى كما أن الشفافية تسهل عمل الأجهزة الرقابية نظرا لوضوح الإجراءات.

- تدعم اتخاذ القرار: باعتبار أن شبكة الانترنت هي بحر من المعلومات مع سهولة التصفح والتخزين "فهي تعطي متخذي القرار الماما كاملا بهذا الموضوع وتضع أمامه تصورا يمكنه من اتخاذ قراراته بثقة بسبب كمال وشمولية المعلومات المتوفرة لديه" (السالمي، 2008، صفحة 125)

3.1.2. مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية: نوضحها في:

1.3.1.2. المبادئ: تتمثل في:

- القضاء على ظاهرة البيروقراطية والمحسوبية والوساطة لأنها تضمن المعاملة المتكافئة لجميع الزبائن.

- توفير عدد كبير من البيانات مما يساهم ويساعد القادة الإداريين في اتخاذ القرار.

- تقديم خدمات ذات جودة ونوعية مع تقليل الأخطاء الإدارية وخلق بيئة عمل.

- تخفيض التكاليف من خلال تقديم الخدمات للمواطنين بأسعار زهيدة مما يساهم في تحقيق رضا المواطن.

- الديناميكية والاستمرارية باعتبارها تسعى دوما للتحسين وإثراء ما هو موجود والاستفادة دوما من التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات، لرفع مستوى الأداء قصد التنافس وكسب رضا الزبون.

2.3.1.2. الأهداف: إن للإدارة الإلكترونية أهداف تسعى لتحقيقها في إطار التعامل مع عملائها نذكر منها:

- تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) وما يتعلق بها من عمليات.

- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات

- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملا العملاء تبقى محدودة و تضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.

- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الح من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق و المقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة و نشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن الاستفادة منها في أي وقت كان.

الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية ويطلق عليها في بعض الأحيان حكومة عصر المعلومات أو الإدارة بغير الأوراق أو الإدارة الالكترونية وهذا هو التعبير الأدق" (الحجازي، 2008، صفحة 13).

كما تعرف كذلك على أنها " تعني قدرة الأجهزة والهيئات الحكومية على إتاحة المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال والجهات الأخرى التي تتعامل معها بأسلوب سهل وميسر وسريع وأكثر مرونة وفي أي وقت 24 ساعة يوميا طوال أيام الأسبوع" (محمد، 2008، صفحة 13).

تعرف أيضا على أنها "الإدارة التي تمارس عناصر الإدارة التقليدية بالوسائل الالكترونية لضمان سرعة ودقة الإجراءات والأنشطة لإدارة العمل، وتبرز أهميتها في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" (يمينة، 2011/2012، صفحة 14)

من خلال التعاريف السابقة يمكننا إعطاء تعريف شامل للإدارة الإلكترونية فهي عبارة عن امتداد لتطور الفكر الإداري فهي مدرسة من المداس الإدارية قائمة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والتقنيات التكنولوجية الحديثة وإدراجها ضمن العملية الإدارية من اجل تبسيط الإجراءات الإدارية بهدف تحقيق مطالب العملاء بالجودة المطلوبة واستغلال أمثل للوقت والجهد والمال و"تقليل تكلفة الإجراءات الادارية".

2.1.2. خصائص الإدارة الإلكترونية: من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستخلص بعض الخصائص للإدارة الإلكترونية وهي:

- زيادة الإنتاج⁶: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تمثل منرجا حاسما في شكل مهام، والأنشطة الإدارية التقليدية حيث تنطوي على المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات (الكريم، 2009-2010، صفحة 18).

- تبسيط الإجراءات الإدارية: أن إدخال الوسائل التكنولوجية الحديثة في العمل الإداري عملت على تبسيط الإجراءات وقضت على التعقيدات الإدارية فأصبح الحصول على الخدمات بشكل سريع ومبسط

- ترشيد النفقات: إن التحول من الإدارة التقليدية ذات العدد الكثير من العمال والاستعمال اليدوي في تقديم الخدمات إلى إدارة الكترونية تعتمد على إجراءات بسيطة وتجميع مجموعة من الأنشطة في تطبيقية الكترونية واحدة كما يساهم هذا التحول إلى تقليص حجم العمالة باختزال وحذف بعض الإجراءات الإدارية وتقليص حجم المعاملات الورقية.

- تحقيق الشفافية: وهي من أهم مرتكزات ترشيد الحكم الراشد

للاتصالات سيؤثر سلباً على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستفيدين والأعمال وعلى تطور أنشطة التجارة الإلكترونية، أو مشروعات الحكومة الإلكترونية، وسوف يعيق بالتأكيد برامج تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية في الدول العربية التي لم تستثمر أموالاً كافية في بناء وتطوير البنية التحتية التقنية لشبكات الاتصالات المحلية والدولية والنتيجة النهائية، فإن الأثر المباشر لوجود بنية تكنولوجيا ضعيفة هو بطء في نقل المعلومات على شبكة الانترنت وأنماط التكنولوجيا الشبكية الأخرى المرتبطة بها (الدايني، 2010، صفحة 40).

2.2.1.4.4.1.2. المتطلبات الإعلامية: يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية خطة و حملة إعلامية شاملة للترويج لها بنشر فوائد تطبيقها بجميع وسائل الإعلام المتوفرة و إقامة الندوات والمؤتمرات بمشاركة المواطنين حتى نظمن التفاعل الايجابي عند تطبيقها. 2.2.2. الخدمة العمومية: لا توجد تعريف محددة لمفهوم للخدمة العمومية إلا أن أغلبيتها ترتبط بالسياسة العمومية او بالمصلحة العمومية ومن بين التعاريف نذكر مايلي:

عرفت الخدمة العمومية على أنها "الحاجيات الضرورية لحفظ حياة الإنسان تامين رفاهيتها وتقع مسؤولية تلبيتها على الدولة بالدرجة الأولى وهي ليست محددة بزمن معين بل هي عملية مستمرة ودائمة ينبغي على الدولة أن تخطط لتقديمها وتطويرها ليحصل المواطن عليها في أحسن صورة" (حيواني، 2015/2014، صفحة 60).

كما عرفت "بأنها تلك الخدمات التي تقوم السلطات العامة بتأديتها بناءً على قرار سياسي من جانب أفراد المجتمع لحاجاتهم إليها نتيجة للتضامن الاجتماعي ورغبتهم في التمتع" (سلوى، 2015-2014، صفحة 22).

من خلال التعاريف السابقة فإن الخدمة العمومية هي كل نشاط أو منفعة تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها الى مواطنيها عن طريق مؤسساتها من اجل إشباع حاجات السكان الضرورية.

1.2.2. أنواع الخدمة العمومية: تتنوع الخدمات العمومية و تختلف حسب الجهات التي تقدمها سواء على المستوى المحلي أو الوطني وحسب مدى أهميتها بالنسبة للمجتمع والأفراد أو حسب طبيعتها:

- خدمات لضمان حياة المجتمع وسلامته: هي خدمات توفيرها الدول لمجتمعاتها مهما ارتفعت تكلفتها وهي الخدمات الصحية، التعليمية... الخ هذه الخدمات ضرورية لضمان استمرارية الدولة والمجتمع.

- خدمات ذات طابع اقتصادي: و يكون هدفها هو تحقيق رفاهية السكان ولا يمكن للفردي تحقيقها بنفسه نظراً لتكلفتها مثل: الإمداد بالكهرباء والنقل العمومي... الخ

- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.

- إلغاء عامل المكان. إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين و التخاطب معهم و إرسال الأوامر والتعليمات و الإشراف على الأداء و إقامة الندوات و المؤتمرات من خلال "الفيديو كونفرانس" و من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.

- إلغاء تأثير عامل الزمان. ففكرة الصيف و الشتاء لم تعد موجودة و فكرة أخذ العطل أو الأجازات لإنجاز بعض بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

2.2. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية: تعتبر الإدارة الإلكترونية نظاماً من المكونات التقنية والمعلومات والتشريعات البشرية، لذا فإن تطبيقها يستلزم العديد من المقومات المتكاملة.

1.2.2. المتطلبات القانونية والتشريعية: إن الانتقال من التسيير الكلاسيكي إلى التسيير عن طريق تكنولوجيا الحديثة من اجل تحسين الأداء وتطويره بصفة مستمرة يتطلب إمكانات مادية وبشرية بالإضافة إلى " استعداد تشريعي متكامل يخص استخدام نظم التكنولوجيا الحديثة" (العجازي، 2008، صفحة 180) قصد التحول نحو الإدارة الإلكترونية التي تحتاج إلى ترسانة قانونية وإرادة سياسية باعتبار أن شبكة الانترنت عابرة للحدود والخوف من اختراق الشبكات الوطنية واستغلال المعلومات في غير محلها مما يتطلب مثلاً تشريع قوانين خاصة بجرائم الكمبيوتر (كافي، بدون سنة نشر، صفحة 71).

2.2.2. المتطلبات الاقتصادية والفنية: للتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، يجب توفير الوسائل التقنية من هواتف وحواسيب وانترنت في الأجهزة الإدارية، وكذا بنى تحتية خاصة بضمان التدفق العالي للانترنت من ألياف بصرية ووسائل تكنولوجيا حتى تضمن استمرارية الخدمات الالكترونية.

بالإضافة إلى الاستعانة بكوادر إدارية مؤهلة قادرة على تطبيق هذه الإدارة الحديثة على ارض الواقع وموارد بشرية ماهرة في التعامل مع هذه التقنيات مع ضرورة توفير المخصصات المالية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية.

3.4.1.2. المتطلبات الإدارية: يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية " تبسيط الهياكل التنظيمية وتشكيل الأجهزة الإدارية لتتكيف مع التغيرات الجديدة لأن إدخال التقنيات التكنولوجية يتطلب إلغاء وظائف إدارية واستحداث أخرى تتطلب تكوين وتدريب من اجل التكيف مع هذه الوظائف.

4.4.1.2. المتطلبات التكنولوجية: والتي تشمل على البرامج والتي تساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية، والمتمثلة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تمتلكها المنظمة، واستخدام شبكة الانترنت وتطور صناعة البرامج وخدمات تكنولوجيا المعلومات، حيث أن ضعف البنية التحتية

على مركز البلدية بـ 52313 نسمة والتجمعات الثانوية بـ 6398 نسمة و5842 على مستوى المناطق المبعثرة بدير بلدية عين الدفلى مجلس شعبي بلدي يتكون من 23 عضو، مع فريق إداري يتكون من 419 عوناً و موظفاً موزعين ما بين مرسمين و مؤقتين تحت تنشيط الأمين العام للبلدية .

2.1.3. تعريف مصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية عين الدفلى: تم إعداد الهيكل التنظيمي لبلدية عين الدفلى بتاريخ 19/04/2000 هذا الهيكل الذي تم فيه تحديد الأنشطة وتوزيع المهام، ونطاق الإشراف من أجل تحقيق أهداف التنظيم بشكل عام، و يضم هذا الهيكل المصالح الإدارية المتمثلة في الأمانة العامة، 03 مديريات، 10مصالح، 18 مكتباً و 33 فرعاً ومن بين هذه المصالح مصلحة التنظيم والشؤون العامة التي تضم مكتبين مكتب الحالة المدنية و الضبط العام ومكتب التنظيم و المنازعات ويضم هاذين المكتبين 07 فروع وتعتبر هذه المصلحة الوجهة الأولى للمواطنين عند التوجه للبلدية باعتبار أن معظم الوثائق تُصدر عن هذه المصلحة سيما بعد تحويل إصدار بعض الوثائق على مستواها بعدما كان يتم استصدارها من طرف مقر الولاية أو الدائرة.

2.3.رقمنة الخدمات العمومية في مصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية عين الدفلى: في إطار عصرنة الإدارة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن قامت الدولة باتخاذ بعض الإجراءات الإدارية التي من شأنها تطوير تقديم الخدمات العمومية بإنشاء سجل وطني الإلكتروني لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية "يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية" (الرسمية، 1970) والذي يمثل دور هذا السجل في رقمته كافة عقود الحالة المدنية لتيح للمواطن استخراج وثائق الحالة المدنية من أي بلدية من بلديات الوطن

وفي إطار اللامركزية الإدارية كنهج تسييري تبنته الدولة باعتباره أسلوب من أساليب التنظيم الحديثة فقد تم استحداث مصلحة خاصة بالوثائق البيوميتريية من أجل تحسين ظروف الاستقبال المواطنين والولوج التدريجي إلى الإدارة الإلكترونية وتقديم خدمات آنية ترقى إلى تطلعات المواطنين والقضاء على الطابور و مظاهر البيروقراطية الإدارية التي أضحت تشكل هاجساً كبيراً للمواطنين عند التوجه للإدارات العمومية الجزائرية.

وباعتبار ان بلدية عين الدفلى هي بلدية مقر الولاية فقد كانت سابقة إلى الولوج إلى عالم الإدارة الإلكترونية فإننا سنعرض عليكم الخدمات التي تقدمها البلدية على مستوى مصلحة التنظيم والشؤون العامة سواء التي تقدم مباشرة عبر الشبايك أو التي تقدم عن بعد، وسنبين هل تطبيق الإدارة الإلكترونية اثر في تطوير الخدمات المقدمة للمواطنين من حيث الكم والكيف والنوعية وسرعة الأداء من خلال تحليل

- خدمات رأس مالية مكلفة: ويقصد بها البنية التحتية التي تطول منفعتها لأجيال مثل: المدارس، المستشفيات..... الخ

- خدمات عمومية مرتبطة بالدولة: وهي مرتبطة بالدور التقليدي للدولة و ذلك في مجال الأمن والعدالة.....الخ

2.2.2. معايير الخدمة العمومية: تتمثل في:

- معيار المساواة: أي المساواة بين المستفيدين وعدم التمييز بينهم عند تقديم الخدمات العمومية من حيث المعتقد أو اللون أو الجنس أو الانتماء...الخ.

- معيار الاستمرارية والتطور: أي استمرار تقديم الخدمات العمومية دون انقطاع و أن تواكب تطور حاجات المجتمع

- معيار المواثمة: وفقا لهذا المبدأ أن يقدم الخدمة بكفاءة وان يساير تقدمها تطور حاجات المواطن الزبون باعتبار ان هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن (فادية، 2014-2015، صفحة 61).

- معيار الشمولية: انطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولاً لكل المواطنين لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين "وتحقق الاهداف والطموحات التي يرغبها الفرد في الحياة" (الطراونة، 2016، صفحة 186).

- معيار الفعالية: الخدمة العمومية هي كل الأنشطة إلي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن في حالة خلق فوارق جهوية، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال التعليم والصحة والأمن و شق الطرق في المناطق ذات الكثافة سكانية ضعيفة يساهم في خلق التوازن الجهوي (حيواني، مرجع سبق ذكره، صفحة 64).

- معيار التضامن: الخدمة العمومية هي عبارة عن التضامن الاجتماعي بين أفراد المجتمع الواحد تتولى الدولة القيام به و تجسيده من خلال محاربة ظاهرتي العوز الفقر.

3.دراسة تطبيقية لدور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات العامة ببلدية عين الدفلى: تم الاعتماد في الدراسة الميدانية على جمع المعلومات من خلال الوثائق والمستندات الإدارية المرتبطة بالخدمة العمومية التي تم تطويرها بواسطة إدخال الرقمنة والتطبيقات الإلكترونية المختلفة.

1.3. تقديم بلدية عين الدفلى ومصلحة التنظيم والشؤون العامة:

1.1.3. التعريف بالبلدية : تقع بلدية عين الدفلى في الناحية الغربية للعاصمة حيث تبعد عنها حوالي 145 كلم و تمتد على مساحة تقدر بـ 86 كلم² يقطنها حوالي 64551 نسمة حسب الإحصاء العام للسكان والسكن الأخير (2008) موزعين

المعطيات التي تحصلنا عليها من طرف المصالح البلدية.

1.2.3. الخدمات التي تقدم عن بعد: تتمثل في:

1.1.2.3. استخراج وثائق الحالة المدنية: بهدف تخفيف العبء على المواطن وتمكينه من اقتصاد الجهد والوقت وتجنب مشقة التوجه نحو مصالح الحالة المدنية وعناء التنقل في مسافات معتبرة فضلا عن ترشيد النفقات العمومية بهدف الوصول إلى الحكامة الالكترونية تم إطلاق خدمة خاصة باستخراج شهادة الميلاد، عقد الميلاد وشهادة الوفاة مباشرة عبر الانترنت على الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية www.interieur.gov.dz، وذلك ياتباع الخطوات التالية (3486، المؤرخة في 24 ديسمبر 2020):

- التعريف بطالب الوثيقة من خلال إدخال المعلومات اللازمة والتي تتمثل في (رقم التعريف الوطني، رقم الوثيقة البيومترية، البريد الالكتروني ورقم الهاتف).

- تحديد معلومات الوثيقة المراد استخراجها.

يتحصل المواطن بعد ذلك على وثيقة مؤمنة غير قابلة للتزوير بفضل التوقيع الالكتروني ويمكن التحقق منها عن طريق مطور من مصالح وزارة الداخلية، فيها كافة المعلومات الموجودة في تلك المستخرجة من شبابيك الحالة المدنية ولها نفس القيمة القانونية تحتوي رمز الاستجابة السريعة QR Code لقراءة كافة المعلومات المتضمنة في الوثيقة هذه الخدمة متوفرة دوما (24 سا / 24 سا و 7 ايام / 7 ايام).

2.1.2.3. الموقع الالكتروني للبلدية: في إطار عصرنة المرافق العمومية "والإصلاحات المختلفة التي تنوي ادخارها على مناهج عملها" (23، 2000/09/23) تم استحداث موقع الكتروني (SITE WEB) لبلدية عين الدفلى (299، 2020/02/24) تابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية منذ تاريخ 2020/02/23 لمعالجة تظلمات وشكاوي المواطنين عبر هذا الموقع الالكتروني، تتيح للمواطنين نقل انشغالهم وأرائهم حول نوعية وجودة الخدمات التي تقدمها البلدية والعراقيل التي يواجهونها عند طلب الخدمة، كما يعتبر هذا الموقع منصة لترويج للإعلانات والخدمات التي توفرها الإدارة باعتبار أن "الإعلان عبر الانترنت يتيح للمنظمات المعلنة إمكانية قياس الجمهور والزبائن" (عقابنة، 2014، صفحة 64) ويسمح للولوج إليه في أي وقت.

2.2.3. الخدمات المقدمة عبر الشبائك الالكترونية: تتمثل في الخدمات التالية:

1.2.2.3. وثائق الحالة المدنية: يتم استصدار وثائق الحالة المدنية والمقدر عددها بـ "12 وثيقة" (الرسمية، المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 14، 75 يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية، 17 فبراير 2014) عبر الشبائك الالكتروني الموحد من خلال "وضع 03 برمجيات على مستوى كل بلدية متعلقة بتسليم الشهادات ونقلها وتعديل الأخطاء المحتملة أثناء الحجز"

(الوزارية، 13 فيفري 2014) بالإضافة إلى إعفاء المواطنين من تقديم هذه الوثائق عند التوجه "للإدارات العمومية والسلطات الإدارية والجماعات المحلية المرتبطة بالسجل الألي للحالة المدنية في إطار الإجراءات الإدارية التي تدرسها" (التنفيذي، 2015/07/27) والتي يمكن الاطلاع عليها مباشرة على مستوى ذات السجل الوطني. هذه الإجراءات المتخذة من شأنها تخفيف الضغط على مقدمي الخدمة من خلال الانتقال من التدوين اليدوي للوثائق الذي كان تقدم للمواطنين التي كانت تستهلك كبر وقت وأكثر جهد بالإضافة إلى التقليل من الأخطاء التي أصبحت قليلة جداً.

2.2.3. بطاقة الناخب: إن الحصول على بطاقة الناخب والتسجيل في القوائم الانتخابية كان يتم يدويا عبر سجلات مخصصة لهذا الغرض، أما الآن فقد تم استحداث تطبيقية الكترونية وطنية فأصبح بإمكان التسجيل في القائمة الانتخابية عند تغيير الإقامة أن يتقدم المواطن إلى مكتب الانتخابات لبلدية إقامته مرفق بوثيقة الإقامة فقط دون عناء التنقل إلى بلدية إقامته الجديدة وهو الإجراء الذي كان معمول به سابقا كما أن الحصول على هذه البطاقة لا يتطلب سوى بعض الدقائق فقط.

3.2.2.3. شهادات وبطاقات الإقامة: ويتم استصدارها إلكترونيا عبر التطبيقية المنشأة لهذا الغرض بداية من سنة 2018 بعدما كان يدويا حيث يتم تخزين المعطيات الخاصة بملقبي الخدمات عند استصدار البطاقة لأول مرة على مستوى التطبيقية وعند طلبها مرة أخرى فيتم استخراجها بنقرة واحدة على زر الحاسوب بعد تقديم الوثائق الثبوتية الخاصة بالإقامة.

4.2.2.3. بطاقة ترقيم المركبات (البطاقة الرمادية): تم تحويل استخراج وثائق ترقيم المركبات (البطاقة الرمادية وبطاقة مراقبة السيارات) إلى بلدية عين الدفلى بتاريخ 2015/12/20 بعدما كانت تستخرج من طرف مصالح الدائرة حيث قامت وزارة الداخلية بإنشاء سجل وطني آلي خاص بترقيم المركبات حيث يتم استخراج بطاقات المراقبة عبر تطبيقية الكترونية من أي بلدية عبر تراب الولاية الواحدة دون تحمل عناء التنقل إلى ولاية التسجيل الأصلية ويتم استخراج البطاقة الرمادية في حينها بعدما كانت تستغرق يوما كاملا (الوزارية، التعليمية الوزارية رقم 3138 الصادرة من وزير الداخلية والجماعات المحلية بتاريخ 2013/10/31، 2013/10/31)

5.2.2.3. رخص السياقة: من أجل القضاء على الاختلالات المتسببة في تعطيل بعض مصالح المواطنين بفعل المعالجة الكلاسيكية اليدوية للملفات الإدارية وعدم الشفافية في التسيير والبيروقراطية وكثرة الوثائق المكونة للملفات وغيرها "تقرر الانطلاق في عملية استصدار رخص السياقة البيومترية ببلدية عين الدفلى طبقا المنشور الوزاري المؤرخ في 2018/12/05 يتعلق بالترتيبات التنظيمية المؤطرة

120% عند استخراج الوثائق إلكترونياً.

جدول 2: الوثائق المستخرجة على مستوى شبكات المصاحبة البيومترية خلال الفترة (2015-2020)

العنوان/السنة	2015	2016	2017	2018	2019	2020
جوازات السفر البيومترية	/	600	750	710	1635	941
بطاقة التعريف البيومترية	/	11722	20865	22786	12461	8406
رخص السياقة	/	/	/	/	573	4102
البطاقة الرمادية	340	10279	9691	8145	9224	9001
بطاقة المراقبة	25	3337	2994	2600	3616	2797
المجموع	365	25938	34300	34241	27509	25247

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على المعطيات المقدمة لنا (وثائق ادارية)

معطيات الجدول تبين لنا أن عدد بطاقات التعريف الوطنية المعدة من طرف المصالح البلدية في تزايد مستمر من سنة 2015 إلى سنة 2018 وهو ناتج عن إلغاء العمل ببطاقات التعريف الورقية بالنسبة للمتمدرسين المعنيين باجتياز الامتحانات المدرسة (Bac. Bem) مما زاد الطلب على استخراج هذه الوثيقة لتبدأ في التراجع بعد سنة 2018 وأصبح زمن استخراجها لا يتجاوز الأسبوع بعدما يستغرق عدة أسابيع.

أما عن رخص السياقة فهي في تصاعد مستمر نظراً للإقبال الكبير على استخراج هذه الوثيقة من طرف مواطني بلدية عين الدفلى فقد تم استخراج أكثر من 4675 خلال سنتين فقط

أما عن جوازات السفر البيومترية فعدد استخراج هذه الوثائق في ثبات حتى سنة 2019 ليبدأ الطلب على هذه الوثيقة بالهبوط بسبب جائحة كورونا وأصبح استصدار هذه الوثيقة في حدود أسبوع بالنسبة لجواز السفر العادي أما جواز السفر الاستعجالي فيتم في 72 ساعة فقط .

أما بالنسبة للبطاقات الرمادية وبطاقات المركبات فعدد البطاقات المعدة في تصاعد مستمر حتى سنة 2016، ليبدأ في الاستقرار في حدود بيم 800 و 900 بالنسبة للبطاقات الرمادية في حدود 2500 حتى 3500 بالنسبة لبطاقات المركبات ويتم استخراج هذه الوثيقتين في حينها.

من خلال تحليل المعطيات التي تحصلنا عليها من طرف المصالح البلدية نلاحظ انه بعد تطبيق الإدارة الاللكترونية واستخراج وثائق الحالة المدنية الاللكترونية فقد ساهمت في الرفع من وتيرة استخراج الوثائق

وعدها وطورت الخدمات العامة المقدمة للمرتفقين وخففت الضغط على الموظفين حيث أصبح بإمكانهم استصدار وثائق الحالة المدنية بمجرد نقرة على الحاسوب مختصرة الزمان

للتحديثات المضافة للشبكات الاللكترونية سيما المتعلقة بإصدار رخصة السياقة البيومترية الاللكترونية" (الوزاري، 2018/12/05) يوم الأحد 2019/04/21 باستقبال الملفات الخاصة بهذه الرخص ومعالجتها بواسطة الشبكات الاللكترونية.

6.2.2.3. جواز السفر البيوميتري وبطاقة التعريف الوطنية : والذي كان سابقا يستخرج على مستوى مصالح الدائرة حيث تم تحويل استخراج هاتين الوثيقتين إلي مصالح البلدية بتاريخ 2016/07/27 عبر الشبكات الاللكترونية هذا السجل الذي سمح إنشاؤه التوصل إلى القضاء على

معاونة المواطن على التنقل في كل مرة إلى مقر بلدية ازدياده للحصول على وثائق الحالة المدنية التي تخصه.

3.3. تطور إصدار وثائق الحالة المدنية بين سنتي 2013 و 2020: يبين لنا هذا الجدول التطور الحاصل في مجال تقديم الخدمة العمومية من خلال إحصاء معدل عدد الوثائق المستصدرة يومياً سنة 2013 والتي كانت تدون يدويًا، ومعدل عدد الوثائق المستصدرة يومياً سنة 2020 أي بعد انشاء الشبكات الاللكترونية الاللكترونية عين الدفلى.

جدول 1: المعدل اليومي لاستصدار وثائق الحالة المدنية، بطاقة الناخب، بطاقة الإقامة، شهادة الإقامة لسنتي 2013 و 2020

سنة 2020	سنة 2013	
450	250	وثائق الحالة المدنية
55	40	بطاقة الناخب
140	97	بطاقة الإقامة
90	75	شهادة الإقامة

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على المعطيات المقدمة لنا (وثائق ادارية)

من خلال تحليل المعطيات المقدمة لنا والمبينة في الجدول نلاحظ قفزة نوعية في الخدمات العامة عند استغلال السجل الاللكتروني حيث أن :

- نسبة تقديم الوثائق الخاصة ب وثائق الحالة المدنية ازدادت بنسبة 180% عند استخراج الوثائق الكترونياً.

- نسبة تقديم الوثائق الخاصة ب بطاقة الناخب ازدادت بنسبة 137.5% عند استخراج الوثائق الكترونياً.

- نسبة تقديم الوثائق الخاصة ب بطاقة الإقامة ازدادت بنسبة 144.33% عند استخراج الوثائق الكترونياً.

- نسبة تقديم الوثائق الخاصة ب شهادة الإقامة ازدادت بنسبة

المكان وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة بان الإدارة الإلكترونية ساهمت منذ تبنيها ببلدية عين الدفلى إلى تطوير الخدمات العامة بفضل الخصائص التي تختص بها و حققت الفعالية التي عجزت عن تحقيقها الإدارة التقليدية.

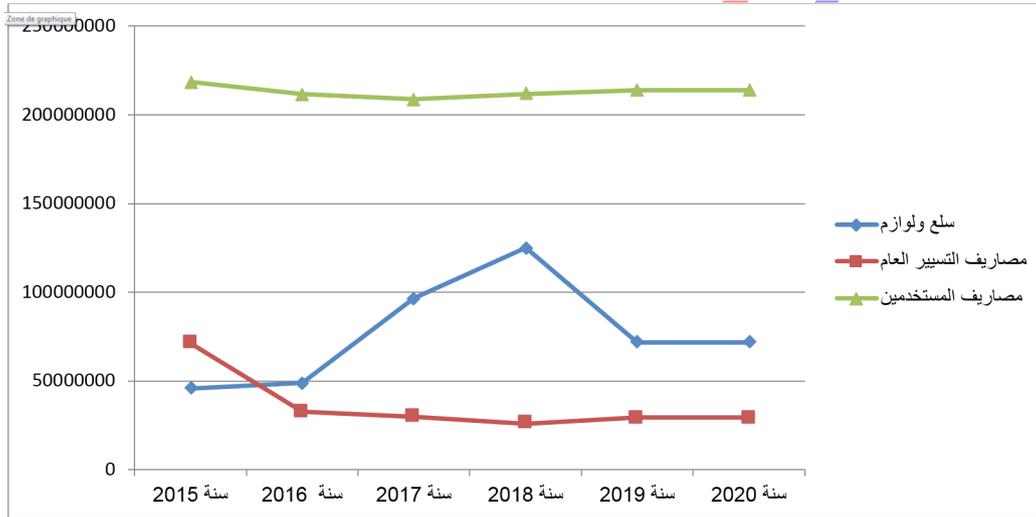
4.3. دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد نفقات الخدمة العمومية (نفقات التسيير): بما أن الإدارة الإلكترونية إدارة بلا ورق وتعمل على تبسيط الإجراءات الإدارية باختزال بعض الإجراءات والعمليات الإدارية وبالتالي الضغط على تكاليف أداء الخدمة بتقليص عدد العمال على مستوى الوحدات الإدارية، كما أن سهولة

حفظ وتخزين الملفات الإدارية إلكترونياً في أقراص صلبة ذات سعة تخزين كبيرة دون الحاجة إلى ملفات ورقية، ماعدا الملفات المهمة التي يرجع إليها في حالة تعطل الأجهزة من أجل ضمان استمرار الخدمة العامة فهي بذلك تعمل على ترشيد نفقات الإدارات العمومية سيما نفقات التسيير باعتبارها النفقات المباشرة التي تدخل في العملية التسييرية لذا قمنا بعملية مسحية للحساب الإداري للبلدية خلال السنوات من 2015 إلى 2019 والميزانية الأولية لسنة 2020 لمعرفة هل تطبيق الإدارة الإلكترونية اثر فعليا في ترشيد نفقات التسيير خلال هذه سنوات والمبينة في الجدول التالي:

جدول 3: نفقات التسيير خلال السنوات من 2015 إلى 2020

العنوان/السنة	2015	2016	2017	2018	2019	2020
سلع ولوازم	45892070.56 دج	48959580.88 دج	96700371.81 دج	124956593.42 دج	71752518.28 دج	71752518.28 دج
مصاريف التسيير العام	71314262.02 دج	2637820.65 دج	29987719.13 دج	25936694.34 دج	29309312.20 دج	29309312.20 دج
مصاريف المستخدمين	218472929.70 دج	211561025.65 دج	208857673.09 دج	211789446.52 دج	213777462.79 دج	213777462.79 دج
المجموع	335679262 دج	293158427 دج	335545764 دج	362682734 دج	314839293 دج	314839293 دج

شكل 1 : منحني بياني لتطور نفقات التسيير لبلدية عين الدفلى



الوظيفة لأعضاء المجلس التنفيذي ، مصاريف المهمات الإدارية، توثيق العام (الجرائد الرسمية)، مصاريف البريد و المواصلات ومصاريف العقود و المنازعات و النقل، مما يعني أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ساهم في خفض التكاليف الخاصة بهذا الحساب.

6.3. دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد نفقات السلع واللوازم: أما بالنسبة للنفقات الخاصة بحساب سلع و لوازم والذي يتضمن النفقات الخاصة بالمستحضرات الصيدلانية، التغذية، الألبسة، الوقود والمحروقات، لوازم صيانة البنايات والمنقولات و العتاد لوازم الطرق ، لوازم المدرسة، لوازم المكتب صيانة و لوازم أخرى

5.3. دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد نفقات التسيير العام: من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن نفقات التسيير العام في انخفاض منذ تبني تطبيق الإدارة الإلكترونية بالبلدية وتراجعت النفقات الخاصة بهذا الحساب الذي يتضمن النفقات الخاصة بالمواد من (620 إلى 628) حسب التعليمات الوزارية (التعليمات الوزارية C1 المتعلقة بالعمليات المالية البلدية الصادرة عن وزارة المالية بتاريخ 1971/07/01) والمرسوم التنفيذي رقم 315 المؤرخ في 21 أوت 2012 الذي يحدد شكل ميزانية البلدية ومضمونها وهي النفقات الخاصة بتعويضات على

فقد لاحظنا حسب الرسم البياني زيادة في هذه النفقات منذ 2015 لتصل إلى ذروتها سنة 2018 لتبدأ في الانحدار وهذا ما يفسر انه بالرغم من تطبيق الإدارة الالكترونية فان النفقات الخاصة بهذا الحساب لم تتأثر بتطبيقها.

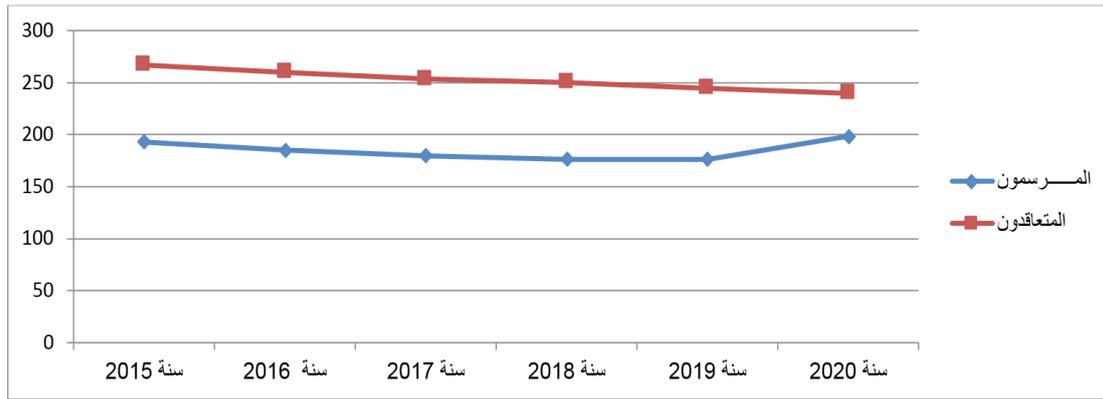
7.3 دور الإدارة الالكترونية في ترشيد نفقات المستخدمين: نوضحها من خلال معطيات الجدول التالي:

جدول 4 : تعداد عمال البلدية من سنة 2015 إلى سنة 2020

السنة	2015	2016	2017	2018	2019	2020
عدد العمال						
المرسومون	193	185	180	176	176	199
المتعاقدون	267	260	254	250	245	240
المجموع	460	445	434	426	421	439

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على المعطيات المقدمة من مصلحة التنظيم لبلدية عين الدفلى 2021

شكل 2: منحنى بياني خاص بالتغيرات الخاصة بالعمالة ببلدية عين الدفلى



المستخدمين منذ تبنيها على مستوى البلدية.

من خلال تحليل المعطيات التي تحصلنا عليها والمنحنيات البيانية المبينة للتغيرات التي طرأت على نفقات التسيير فان تطبيق الإدارة الالكترونية ساهم وبدرجة متفاوتة في خفض تكاليف التسيير وهذا ما يثبت الصحة النسبية للفرضية القائلة بأن الإدارة الإلكترونية باعتبارها إدارة بلا أوراق وتعتمد على الحاسوب وشبكات الانترنت فهي النموذج الإداري الأمثل في ترشيد نفقات التسيير ببلدية عين الدفلى .

4. الخاتمة: تعتبر الإدارة الإلكترونية مدخل حديث يهدف إلى تغيير أنماط العمل في الإدارة العمومية وتحقيق التناسق بين مختلف الأنشطة ورفع كفاءة أداء الموظفين وتقليل من هدر المال والوقت والجهد وتطوير الخدمات لتستجيب لتطلعات الزبائن من أفراد ومؤسسات وإعطاء فعالية أكثر للجهاز الإداري من خلال تبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والجمود الإداري وتطوير أساليب العمل الإداري وإعطائه مرونة أكبر والقضاء على الإجراءات المعقدة .

من خلال المعطيات التي تحصلنا عليها من طرف مصالح البلدية المتعلقة بتعداد العمال الذين يشتغلون على مستوى البلدية من سنة 2015 إلى سنة 2020 والمنحنى البياني الذي بين هذه الوضعية نلاحظ انخفاض قى تعداد عمال البلدية بعد تطبيق الإدارة الالكترونية وهذا ما نلاحظه من خلال المنحنى البياني الخاص بمستخدمي البلدية فانحدار من سنة 2015 حتى سنة 2020 بالنسبة للعمال المتعاقدين ، أما المرسومين فالمنحنى البياني لهذه الفئة فانحدار تدريجي من سنة 2015 حتى سنة 2020 أينا يبدأ في تصاعد تدريجي مما يفسر زيادة في عدد العمال خلال سنة 2019 ، وذلك بفعل سياسة الإدماج التي أقرتها الدولة "لعمال عقود الإدماج المهني" ، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 336 المؤرخ في 08 ديسمبر 2019 ، ونفس الأمر بالنسبة للمنحنى الخاص بنفقات حساب مصاريف المستخدمين الذي بدأ في التصاعد التدريجي بعد عملية الإدماج وهذا ما يفسر الانخفاض التدريجي لتكاليف المستخدمين حتى سنة 2019 لتبدأ في الارتفاع من جديد .ومنه نستنتج بان الإدارة الالكترونية ساهمت بشكل كبير في التقليل من تكاليف

الجزائرية بصفة عامة؟ وفي مصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية عين الدفلى بصفة خاصة وأصبحت بديلاً جديداً للإدارة التقليدية من خلال رفع مستوى تقديم الخدمات و ترشيد النفقات العامة و تخفيف من التكاليف الزائدة عن كاهلها و تجويد مستوى الخدمات التي تقدمها وأعطت الفعالية اللازمة و "الخروج عن العمل الروتيني والجمود".

2.4. الاقتراحات: من أجل أداء أفضل للخدمات الإلكترونية نقتراح مايلي:

- يجب تطبيق خطة إستراتيجية وفي مدة زمنية مدروسة مع إشراك المواطنين في العملية عبر مختلف وسائل الإعلام عند بداية تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- العمل على توفير الوسائل التكنولوجية اللازمة قبل تطبيق الإدارة الإلكترونية فمثلا تم استصدار بطاقة تعريف بيومترية إلا أن استعمالها لازال تقليديا لعدم توفير المعدات التكنولوجية القارئة لهذه الوثيقة،

- وجوب إطلاق حملة إعلامية للتعريف بالثقافة التكنولوجية خاصة عند إطلاق خدمات الكترونية جديدة.

- العمل على تطوير التطبيقات المحلية وجعلها وطنية حتى يتمكن المواطن من استخراج مثلا وثائق المركبات من أي بلدية من بلديات الوطن للتخفيف عن مواطن عناء التنقل إذا ما اشترى مركبة من خارج ولايته.

تضارب المصالح

يعلن المؤلفون أنه ليس لديهم تضارب في المصالح.

قائمة المصادر والمراجع

التعليمية الوزارية. (13 فيفري 2014). التعليمية الوزارية رقم 1436، المؤرخة في 13 فيفري 2014، المتعلقة بالإجراءات العملية للشروع في استغلال السجل الوطني الألي. الجزائر.

التعليمية الوزارية. (31/10/2013). التعليمية الوزارية رقم 3138 الصادرة من وزير الداخلية والجماعات المحلية بتاريخ 31/10/2013. الجزائر: وزارة الداخلية و الجماعات المحلية.

التعليمية الوزارية رقم 23. (23/09/2000). التعليمية الوزارية المحددة لاستقبال وتوجيه وإعلام الجمهور. الجزائر: وزارة الداخلية و الجماعات المحلية.

التعليمية رقم 299. (24/02/2020). التعليمية المتعلقة بإنشاء موقع الكتروني للبلدية. الجزائر: الصادرة عن والي ولاية عين الدفلى.

الجريدة الرسمية. (17 فبراير 2014). المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 14/75 يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية. الجزائر: الجريدة الرسمية العدد 11.

الجريدة الرسمية. (1970). المادة 25 مكرر من القانون رقم 08 المؤرخ في 09 اوت 2014 يعدل ويتم الامر رقم 70/20 المؤرخ في 19/02/1970 والمتعلق بالحالة المدنية،. الجريدة الرسمية.

المرسوم التنفيذي. (27/07/2015). المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 15/204 المؤرخ في 27/07/2015 يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الألي للحالة المدنية ج ر العدد 41. الجزائر: الجريدة الرسمية العدد 41.

النشور الوزاري. (05/12/2018). المنشور الوزاري المؤرخ في 05/12/2018 المتضمن الترتيبات التنظيمية المؤطرة للتحديثات المضافة للشباك الإلكتروني. الجزائر.

1.4. نتائج الدراسة: من خلال هذه الدراسة والمتمثلة في تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية عين الدفلى وبعد تحليل المعطيات المقدمة لنا توصلنا إلى النتائج التالية:

- تعمل بلدية عين الدفلى على تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى مصلحة التنظيم والشؤون العامة وهذا باستخدام الوسائل التكنولوجية من حواسيب و سكاير و حاملات البصمات... إلخ حيث تم القضاء على ظاهرة التدين اليدوي للوثائق المقدمة للمواطنين وأصبح استصدار جميع الوثائق من هاتين المصالحتين يتم إلكترونيا عبر السجل الوطني الألي و التطبيقات الإلكترونية المختلفة.

- أدى تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تطوير الخدمة المقدمة للمواطنين من خلال الاستفادة من السجل الوطني الألي وكذا التطبيقات والمعدات التقنية و شبكة الحاسوب.

- تبسيط الإجراءات الإدارية و تطوير الخدمة العامة من حيث النوع والكم وسرعة الأداء وساهمت في القضاء على الطابور الذي كان الهاجس الأكبر للمواطن عند زيارته لمصالح البلدية لاستخراج الوثائق الخاصة به.

- تطوير الخدمة المقدمة للمواطنين حيث زاد عدد الوثائق المستصدرة بمصلحة التنظيم والشؤون العامة بأكثر من 150% عما كانت عليه عندما كانت تدون يدويا.

الأنية والدقة والسرعة في تقديم الخدمات حيث أصبح استصدار الوثائق في حينها وخالية من الأخطاء بمجرد نقرة على الحاسوب.

- ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية عين الدفلى في التقليص التدريجي لحجم العمالة حيث كلما زاد تطبيق الإدارة الأليكترونية كلما نقص عدد العمال أي هناك علاقة طردية بينهم.

- تم تقليص التكاليف الخاصة بالمستخدمين نظراً لتقليص في عدد العمال والتكاليف الخاصة بالطبع والتجليد وتكاليف المقتنيات الخاصة بالأدوات المكتبية والأوراق سيما بعد إطلاق خدمة خاصة باستخراج شهادة الميلاد، عقد الميلاد وشهادة الوفاة مباشرة عبر الانترنت على الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية.

- بالرغم من إطلاق خدمة خاصة تتيح للمواطنين استخراج وثائق الحالة المدنية من مكان عمله أو بيته (عن بعد) دون تحمل عناء الذهاب إلى مصالح الحالة المدنية بالبلدية إلا أنها لم تقض على طوابير على مستوى هذه المصلحة وهذا ما يفسر عدم الإعلان و الإشهار لمفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال الإذاعة أو الندوات والمحاضرات حتى يتسنى للمواطنين معرفة الخدمات الإلكترونية التي تتم عن بعد.

من خلال عرض هذه النتائج نستنتج ان الإدارة الإلكترونية ساهمت في تطوير الخدمات العمومية بالإدارة العمومية

تعليمية الوزارية، رقم 3486. (المؤرخة في 24 ديسمبر 2020). لخدمة الالكترونية الجديدة لسحب وثائق الحالة المدنية عن بعد . الجزائر: وزارة الداخلية والجماعات المحلية .

تبيشات سلوى. (2014-2015). أفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية. الجزائر: أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة بومرداس .

حواسني يمينة. (2011/2012). الإدارة الالكترونية للأعمال ودورها في تفعيل العملية التجارية في المؤسسة دراسة حالة الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر لخميس مليانة. الجزائر: جامعة الجزائر 3 .

خالد حيواني. (2014/2015). التسيير العمومي الجديد كمقاربة لترقية الخدمة العمومية ومحاربة الفساد الإداري. الجزائر: مذكرة مجستير كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الحاج لخضر باتنة .

خالد حيواني. (مرجع سبق ذكره).

رشاد خضير وحيد الدايني. (2010). اثر الإدارة الالكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة. جامعة الشرق الأوسط: مذكرة ماجستير غير منشورة ، قسم إدارة الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط.

عاشور عبد الكريم. (2009-2010). دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. الجزائر: مذكرة مجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة قسنطينة.

عبد الرزاق السالمي. (2008). الإدارة الالكترونية. عمان ، الأردن: دار وائل للنشر.

عبد الفتح بيومي الحجازي. (2008). الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح. الاسكندرية ، مصر: دار الفكر الجامعي.

عبد الفتح بيومي الحجازي. (2008). الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح. الإسكندرية -مصر-: دار الفكر الجامعي.

عطار نادية. (2014-2015). التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام. الجزائر: مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة تلمسان.

محمد إبراهيم محمد عقابنة. (2014). الترويج الالكتروني في شركات مجموعة الاتصالات الفلسطينية وعلاقته بالصورة الذهنية. فلسطين: مذكرة ماجستير غير منشور كلية الدراسات العليا والبحث العلمي ، جامعة الخليل .

مصطفى يوسف كافي. (بدون سنة نشر). ادارة الموارد البشرية من منظور اداري تنموي تكنولوجي عولي. عمان ، الأردن: مكتبة المجتمع العربي.

هانى خلف خليل الطراونة. (2016). اثر أساليب إدارة الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للمدراء في الوزارات الاردنية . عمان ، الأردن: دار ياف العلمية للنشر والتوزيع .

هبة تقي محمد. (2008). تطوير الادارة المدرسية بنظام الحكومة الالكترونية . مصر ، الاسكندرية: العلم والايمان للنشر والتوزيع.

- كيفية الإستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA

مطاي الحاج، خثير محمد (2022)، تطور الخدمة العمومية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العمومية الجزائرية دراسة حالة مصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية عين الدفلى خلال الفترة (2015 - 2020) ، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 14، العدد 02، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر،

الصفحات: 111-121