مجلة طبنـــة للدراسات العلمية الأكاديميةISSN 2661-7633 / EISSN 2716-8883

السنة: 2022 المجلد: 05 العدد: 02 ص.ص: 222-236

معوقات تطبيق البلدية الالكترونية من وجهة نظر الأمين العام للبلدية

Obstacles of Electronic Municipality implementation from municipality's general secretary point of view

علي بولبداوي، جامعة البويرة ، (الجزائر)، a.boulbadaoui@univ-bouira.dz

تاريخ إرسال المقال: 2022-08-05 تاريخ قبول المقال: 2022-08-20

الملخص:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة معوقات تطبيق البلدية الالكترونية من وجهة نظر الأمين العام للبلدية ، حيث سنركز في دراستنا هذه على ثلاثة معوقات أساسية قسمناها على النحو التالي: المعوقات الشخصية كالمستوى التعليمي للموظف وقلة المورد البشري المؤهل وكذا المعوقات الناشئة عن طبيعة التنظيم من خلال التركيز على تصورنا لتقنية التحاضر عن بعد visioconférence من الإدارة المركزية في شرح التطبيقات ، والمعوقات ذات العلاقة بالجانب التقني من خلال الأخطاء الموجودة على مستوى التطبيقات ، والتدارك المتأخر للهفوات ، وقد خلصنا في هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والمقترحات الرامية إلى إيجاد حلول لتلك المعوقات والتي من شأنها أن تنعكس إيجابا على أداء الموظف في الجماعات الإقليمية لتقديم خدمة عمومية وتحسين المرفق العمومي من جهة وتساهم في تقريب الإدارة من المواطن من جهة أخرى.

الكلمات المفتاحية: البلدية الالكترونية ، الأمين العام للبلدية.

Abstract: We aim through this study to reveal the nature of the obstacles facing the application of the electronic municipality from the point of view of the Secretary-General of the municipality. The study will focus on three main obstacles, which we divided as follows: Personal obstacles such as employee's educational level and the lack of qualified human resources, obstacles arising from the organization's nature by focusing on our perception of the visioconférence technology from the central administration in explaining applications, obstacles related to the technical aspect through the errors found at the level of applications, and their late correction ,The study concluded with a set of results and proposals aimed at finding solutions to these obstacles, which would positively reflect on the performance of employees in regional communities as to provide a better public service on one hand, and contribute in bringing the administration closer to the citizen on the other hand.

Key words : Electronic Municipality **,** General secretary of the municipality

مقدمة:

اتسمت السنوات الماضية بتطورات وتحديات عديدة كان لها تأثيرات مباشرة على القطاع العام ، ومن أهم تلك التحديات ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، والعولمة ، إذ ينبغي الاستفادة من التطورات الحديثة في الإدارة وكيفية التعامل مع مثل هذه التغيرات والتطورات.

إن التعامل مع المتغيرات التي تحدث على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي يتطلب ضرورة إحداث تغييرات جذرية في أسلوب الإدارة في المنظمات الحكومية وكيفية تقديمها للخدمات، وهذا يستلزم تبنى أساليب إدارية حديثة تتلاءم والتغيرات التي يمر بها القطاع العام. فالأساليب والوسائل التقليدية للإدارة لم تعد قادرة على التعامل مع التطورات الحديثة.

وتعتبر الإدارة الالكترونية من بين المفاهيم الإدارية الجديدة التي ارتبطت باعتماد العمل الإداري على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، هذا ما دفع الدولة الجزائرية إلى العمل على مشروع الإدارة الإلكترونية عن طريق تجسيد عملية تمكن المواطن من الإطلاع واستخراج وثائقه البيومترية عبر شبكة الانترنيت ، من خلال البوابات المفتوحة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

حيث عكفت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية إلى عصرنة الإدارة باعتبارها من الاستراتيجيات الجديدة للحكومة ، والتي انطلقت منذ 2010/04/04 وتطورت العملية في إطار برنامج متعدد المحاور من خلال استقطاب الكفاءات"مهندسي الإعلام الآلي" للعمل بالمديرية العامة العصرنة والوثائق والأرشيف على مستوى الوزارة وكذا تنصيب أرضيات رقمية على مستوى الولايات والدوائر والبلديات (الشباك الموحد للحالة المدنية ، رخصة السياقة ، جواز السفر البيومتري ، بطاقة ترقيم المركبات ، بطاقة التعريف الوطنية البيوميترية.....الخ) لانتهاج مقاربة حوكمة وتسيير الإدارة المحلية والسعي إلى تطبيق البلدية الإلكترونية من خلال الأنظمة المعلوماتية كنظام تسيير الموارد البشرية ونظام معلومات تسيير المدارس الابتدائية ، وعبر التطبيقات المتعددة " تطبيق التسيير المالي للبلدية ، تطبيق قفة رمضان ، تطبيق التسجيل في السكنات بمختلف الصيغ ، تطبيق تسيير الممتلكات البلدية وغيرها من التطبيقات التي من شأنها تسهيل العمل الإداري.

وتكمن أهمية دراسة موضوع معوقات تطبيق البلدية الالكترونية من وجهة نظر الأمين العام في الاستفادة من التجربة الميدانية للأمين العام للبلدية في عملية تطبيق الإدارة الالكترونية في قطاع الجماعات الإقليمية ، وتقريب تصورات الإطارات القاعدية في الجماعات الإقليمية عن تطبيق البلدية الإلكترونية بالنسبة للإطارات المركزية بالمديرية العامة للعصرنة والوثائق والأرشيف التابعة لوزارة الداخلية، مع إمكانية تجسيد المقترحات ميدانيا لتجاوز الهفوات السابقة في عملية تطبيق البلدية الالكترونية.

الإشكالية:

تمثل البلدية الإلكترونية أسلوبا جديدا لتقديم الخدمات للمواطن بهدف رفع كفاءة المرفق العمومي وخفض الإجراءات الروتينية التي يعانى منها المواطنون وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للاستفادة من الثورة الرقمية الهائلة، و يتطلب تطبيق نظام البلدية الإلكترونية توافر العديد من الإمكانات المادية والبشرية بهدف تقديم خدمة عمومية متميزة للمواطن.

ويعد الأمين العام للبلدية المسؤول الأول على حسن سير إدارة البلدية واستمرارها في خدمة المواطن وهو بمثابة العصب الذي تعتمد عليه الدولة في عملية تجسيد حقيقي لتطبيق البلدية الإلكترونية ، وبالنظر إلى المهام الموكلة له من خلال الإشراف على الطاقم الإداري وممارسة السلطة السلمية على موظفي البلدية والمساهمة في عملية المرافقة لتجسيد هذا المشروع ، إلا أنه وفي كثير من الأحيان من الناحية العملية يصطدم ببعض العقبات التي تواجهه أثناء عملية تطبيقه لهذا المسعى ، والتي من أبرزها الأمية الإلكترونية للمستخدمين وضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات وضعف الوعي العام بأهمية تطبيق البلدية الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات ، وغياب برامج التكوين ، بالإضافة إلى تجميد عملية التوظيف مع كثرة الأعباء الوظيفية لمستخدمي الجماعات الإقليمية نظرا لتعدد المهام الموكلة لهم ، بالإضافة إلى عدم مسايرة الهيكل التنظيمي للبلدية للمتغيرات التكنولوجية وكذا تعقد بعض التطبيقات من خلال التسرع في عملية تجسيدها نتيجة الاعتماد المتمركز على بلدية الجزائر الوسطى كنموذج وعينة يمكن تعميمها على كل بلديات الوطن.

وقد استلزم هذا القصور إبراز أهمية دراسة موضوع معوقات تطبيق البلدية الإلكترونية من وجهة نظر الأمين العام من خلال التركيز على أكثر تلك المعوقات وعليه يمكننا طرح التساؤل العام التالي:

– ما هي معوقات تطبيق البلدية الإلكترونية؟

ويندرج تحت هذا التساؤل العام التساؤلات الجزئية التالية:

– ما هي معوقات تطبيق البلدية الإلكترونية الشخصية؟

– ما هي معوقات تطبيق البلدية الإلكترونية الناشئة عن طبيعة التنظيم؟

– ما هي معوقات التقنية تطبيق البلدية الإلكترونية التقنية؟

الفرضية العامة:

– معوقات تطبيق البلدية الإلكترونية راجع لجملة من المعوقات الشخصية والناشئة عن طبيعة التنظيم والتقنية.

الفرضيات الجزئيـة:

- معوقات تطبيق البلدية الإلكترونية هو نتيجة للعوامل الشخصية.
- معوقات تطبيق البلدية الإلكترونية هو نتيجة لعوامل ناشئة عن طبيعة التنظيم.
- معوقات تطبيق البلدية الإلكترونية راجع إلى العوامل التقنية.

تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة:

البلدية الإلكترونية (La Commune Electronique)**:** هو النمط الجديد المنتهج من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية الجزائرية كصيغة عملية في تسيير الجماعات الإقليمية من خلال السعي إلى تقريب الإدارة من المواطن وتحسين خدمة المرفق العمومي بالاعتماد على الأنظمة المعلوماتية للتسيير ، وكذا التطبيقات المتعددة لاستصدار الوثائق الإدارية المختلفة ، والتي يمكن للمواطن الجزائري طلبها واستخراجها عن طريق الانترنيت وعبر التطبيقات المثبتة على الهواتف الخلوية ، وإتاحة الفرصة لإيداع الملفات إلكترونيا إلى المصالح المعنية ومتابعة عملية تقدمها ، وطرح انشغالاتهم من أي مكان ، ودون الحاجة للتقرب إلى مصالح البلدية ، تهدف إلى محاربة كل أشكال البيروقراطية ، وتمكن الإدارة المركزية من عملية المراقبة والتقييم على المستوى المحلي ، وتتيح معالجة الملفات في زمن قياسي والسعي إلى الوصول إلى إدارة صفر ورقة.

الأمين العام للبلدية (Secrétaire Général De La Commune)**:** هو المنشط الرئيسي للإدارة البلدية يساهم في عملية التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وممارسة السلطة السلمية على مستخدمي الجماعات الإقليمية تحت إشراف رئيس المجلس الشعبي البلدي وهذا حسب نص قانون البلدية[1] رقم : **11-10** المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق 22 يونيو سنة 2011 وفقا للماد 15 البند الثالث إضافة إلى المواد: " 191.180.139.134.129.128.127.125.29" التي تحدد مختلف النشاطات التي يقوم بها الأمين العام للبلدية بالإضافة إلى المرسوم التنفيذي[2] رقم 320/16 المؤرخ في: 2016/12/13 والمتضمن الأحكام الخاصة المطبقة عليه ، حيث يحدد المهام والواجبات الموكلة له وكذا شروط التعيين والتصنيف والراتب.

[1] – la loi n° 11-10 du 22/06/2011 relative à la commune, journal officiel de la république algérienne démocratique et populaire n° 37 du 03/07/2011.

[2] – المرسوم التنفيذي رقم 320/16 مؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1438 الموافق 13 ديسمبر سنة 2016، يتضمن الأحكام الخاصة المطبقة على الأمين العام للبلدية.

أهداف الدراســـة:

- الكشف عن طبيعة معوقات تطبيق البلدية الالكترونية.
- إبراز دور الأمين العام في عملية مرافقة تطبيق البلدية الالكترونية.
- الكشف عن المعوقات الشخصية المؤثرة في تطبيق البلدية الالكترونية.
- الكشف عن المعوقات الناشئة عن طبيعة التنظيم.
- الكشف عن طبيعة المعوقات التقنية.
- تحديد النقاط الواجب تداركها للتطبيق الحسن للبلدية الالكترونية في الجماعات الإقليمية.
- تقديم الحلول النموذجية المساهمة في تحسين خدمة المرفق العمومي.

أهمية الدراســـة:

- ضرورة معالجة موضوع معوقات تطبيق البلدية الالكترونية من وجهة نظر الأمين العام.
- الاستفادة من التجربة الميدانية للأمين العام للبلدية في عملية تطبيق الإدارة الالكترونية في قطاع الجماعات الإقليمية.
- تقريب تصورات الإطارات القاعدية في الجماعات الإقليمية عن تطبيق البلدية الإلكترونية بالنسبة للإطارات المركزية بالمديرية العامة للعصرنة والوثائق والأرشيف التابعة لوزارة الداخلية.
- إمكانية تجسيد المقترحات ميدانيا لتجاوز الهفوات السابقة في عملية تطبيق البلدية الالكترونية.

منهج الدراسة:

البحوث الميدانية هي التي تعتمد المنهج الوصفي في تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة، من خلال تحديد ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها بهدف الانتهاء إلى وصف علمي دقيق متكامل للظاهرة أو المشكلة بالاعتماد على الحقائق المرتبطة بها.

ويكون جمع المعلومات عادة بشكل مباشر من مواقع المؤسسات والوحدات الإدارية والتجمعات البشرية المعنية بالدراسة، ويتم جمعها عن طريق الاستبيان والاستقصاء أو المقابلة والمواجهة ، أو الملاحظة المباشرة.

تهدف البحوث الوصفية إلى وصف ظواهر أو أحداث أو أشياء معينة وجمع الحقائق والمعلومات والملاحظات عنها ، ووصف الظروف الخاصة بها ، وتقرير حالتها كما توجد عليه في الواقع.

وتهتم البحوث الوصفية بتقرير ما ينبغي أن تك ون عليه الأشياء والظواهر التي يتناولها البحث وذلك ف ضوء قيم أو معايير معين ة، واقتراح الخطوات أو الأساليب التي يمكن أن ت بع للوصول بها إلى الصورة التي ينبغي أن تكون عليه ف ضوء هذه المعايير أو القيم.

يقوم المنهج الوصفي بالبحث عن أوصاف دقيقة للظاهرة المراد دراستها عن طريق مجموعة من الأسئلة هي:

-ما الوضع الحالي لهذه الظاهرة؟

-من أين نبدأ الدراسة؟

-ما العلاقات بين الظاهرة المحددة والظواهر الأخرى؟

-ما النتائج المتوقعة لدراسة هذه الظاهرة؟

والإجابة عن هذه الأسئلة تتم من خلال جمع الحقائق والبيانات الكمية أو الكيفية عن الظاهرة المحددة مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً[1].

حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي من خلال جمع كل البيانات والمعلومات لدراسة معوقات تطبيق البلدية الإلكترونية من خلال التشخيص والتحليل والتقييم والمعالجة لاقتراح الحلول الممكنة.

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع البحث في الجماعات الإقليمية ، حيث خصصنا بلدية ديرة ولاية البويرة من خلال عرض تجربتنا الميدانية في مجال التسيير ، وبلدية سيدي عيسى ولاية المسيلة من خلال الزيارات الميدانية.

المبحث الأول : الإطار النظري حول الإدارة الإلكترونية :

حظي موضوع الإدارة الإلكترونية باهتمام كبير من قبل الإدارات العمومية ، فقد جاء لمسايرة الإصلاحات العميقة في المؤسسات ، وكنتيجة لما أفرزه التطور التكنولوجي ، وسنركز في هذا المبحث على أهداف الإدارة الإلكترونية ووظائفها من خلال التطرق إلى التخطيط والتنظيم الالكتروني إضافة إلى عنصر الرقابة والقيادة الإلكترونية وعرض لأنواع القيادة الإلكترونية.

[1]- سرحان محمد علي المحمودي ، مناهج البحث العلمي ، الطبعة الثالثة ، دار الكتب، الجمهورية اليمنية ، صنعاء ، 2019، ص29-30.

المطلب الأول: أهداف الإدارة الالكترونية:

– تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا، كما تعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية؛ مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لانجاز المعاملات[1].

– تحسين مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين وللمؤسسات بالتغلب على الأخطاء التي يقع فيها الموظف في النظام اليدوي، والتسهيل عليهم وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات من المؤسسات الحكومية وتقليل الوقت المستهلك من قبل المواطنين أو المؤسسات[2]

– خلق بيئة عمل أفضل، أي باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية للحكومة الالكترونية تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل المتبادل وتحسين واجهة التواصل بين الحكومة وجهات العمل الأخرى[3]

المطلب الثاني : وظائف الإدارة الالكترونية:

تؤدي الإدارة الالكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري، وتغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

أولا : التخطيط الالكترونيE.PLANING :

يختلف التخطيط الالكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات:

–أن التخطيط الالكتروني يمثل عملية دينامية في اتجاه الأهداف الواسعة، المرنة والآنية، وقصيرة الأمد و القابلة للتجديد و التطوير المستمر و المتواصل.

–أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدقيق.

–أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدي بين الإدارة وأعمال التنفيذ فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الالكتروني في كل مكان وزمان.

---

[1] – عبد الوهاب سمير الاتجاهات المعاصرة للحكم المحلي والبلديات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة ، ورقة عمل مقدمة في ملتقى "الحكم المحلي والبلديات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة ، الإسكندرية، مصر، أغسطس2008،ص،70–72 .

[2] عبد الله عبد الرحيم الكندري، الحكومة الالكترونية التحديات ومتطلبات التطبيق ، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي الأول حول المعلوماتية. القانونية في البلاد العربية ، بيروت، وزارة العدل، الكويت ، 2005، ص2.

[3] – محمود محمد فتحي ، الحكومة الالكترونية الشروع المبكر.. ولا خيار، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي العام السابع للإبداع والتجديد في الإدارة، الدار البيضاء بالمملكة العربية المغربية ، الإدارة العربية وتحقيق أهداف التنمية في الألفية الثالثة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر، 2006، ص11 .

تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الالكتروني، انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة، عبر الشبكات المحلية، والعالمية، مما يحقق قدرة الوصول إلى الجديد من الأفكار، و الأسواق، والمنتجات، و الخدمات غير الموجودة، وهذا ما يعطي ميزة و أفضلية لعملية التخطيط الالكتروني على حساب الشكل التقليدي[1]

ثانيا: التنظيم الالكترونيE.ORGANIZING – :

في ظل التحول الالكتروني يرى الدكتور" نجم عبود " أن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الالكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة و الكبيرة، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل ، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي ، يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة ، و الشركات دون هيكل تنظيمي ، كما حدث التغيير في مكونات التنظيم.

ثالثا: الرقابة الالكترونيةE.CONTROLLING - :

إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط و التنفيذ ، فإن الرقابة الالكترونية تسمح بالمراقبة الآتية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف ، أو الخطأ ، و عملية تصحيحه ، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول ، من خلال تدفق المعلومات و التشبيك بين المديرين ، والعاملين ، والموردين ، و المستهلكين ، فالجميع يعمل في الوقت نفسه ، و هو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الالكترونية ، والولاء الالكتروني سواء بين العاملين و الإدارة أو بين المستفيدين والإدارة ، مما يعني أن الرقابة الالكترونية تكون أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة[2]

رابعا: القيادة الالكترونية:

أدى التغير في بيئة الأعمال الالكترونية، و التحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الالكترونية ،و التي تنقسم للأنواع الثلاثة:

1- القيادة التقنية العملية :

[1] الضافي محمد بن عبد العزيز. مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات لمدينة الرياض، رسالة ماجيستر ، قسم العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2006، ص23.

[2] الضافي المرجع نفسه ، ص52.

حيث ترتكز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت ، و تتسم بزيادة توفير المعلومات ، وتحسين جودتها ، إضافة إلى سرعة الحصول عليها ، و هي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة TECHNOLOGIE SENSE، و البرمجيات ، و تمكن القائد الالكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف الأبعاد التقنية في الأجهزة ، و البرمجيات ، و الشبكات ، و التطبيقات ، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الكتروني يشعر بموصفات جديدة ، هي سرعة الحركة ، والاستجابة و المبادرة على تسيير الأعمال ، واتخاذ القرارات[1]

2- القيادة البشرية الناعمة:

تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، و تتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة، والوصول إلى السوق، و بالتركيز على عنصر التحديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

3- القيادة الذاتية :

ترتكز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات، يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس، والتركيز على انجاز المهمات، والرغبة في المبادرة، إضافة إلى المهارة العالية، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة[2]

المبحث الثاني : معوقات تطبيق البلدية الإلكترونية من وجهة نظر الأمين للبلدية:

نقدم عرضا لتجربة ميدانية لأمين عام في البلدية خلال عملية مرافقة تطبيق البلدية الالكترونية في الجماعات الإقليمية حيث طبقت الدراسة الميدانية على كل من بلدية ديرة ولاية البويرة وبلدية سيدي عيسى ولاية المسيلة معتمدين في ذلك على أداتين لجمع المعلومات وهما الملاحظة والتجربة العملية من خلال ممارستنا للمهام الوظيفية ، وقد خلصنا في هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والمقترحات الرامية إلى إيجاد حلول لتلك المعوقات .

المطلب الأول: معوقات تطبيق البلدية الإلكترونية الشخصية:

- ضعف الوعي العام بأهمية تطبيق البلدية الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات.

[1] الضافي محمد بن عبد العزيز. مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات لمدينة الرياض، رسالة ماجيستر ، قسم العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2006، ص60 .

[2] عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، رسالة دكتوراه كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خضير ، بسكرة،2006.، ص83.

– صعوبة التنسيق والتواصل بين الطاقم الإداري لغياب الولاء التنظيمي.

– ميل الموظفين إلى العزلة والانغلاق على أنفسهم لشعورهم بالفوارق الإدارية بينهم وبين الإطارات.

– المستوى التعليمي المتدني لبعض الموظفين والأمية الإلكترونية تؤدي إلى مقاومة التغيير وتعطيل عملية التقدم نحو تطبيق البلدية الإلكترونية.

– احتكار في المعلومات من طرف بعض الموظفين وعدم الإدلاء بها لزملائه حتى يظهر أمامهم بمظهر الخبير.

المطلب الثاني : المعوقات تطبيق البلدية الإلكترونية الناشئة عن طبيعة التنظيم:

إن للملامح التنظيمية للبلدية تأثيرا على تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي من بينها:

– غموض الأدوار وعدم احترام الصلاحيات أو الإشراف كتدخل نواب رئيس المجلس الشعبي في صلاحيات الموظفين رغم وضوح الهيئة المشرفة عليهم وفق القوانين المنظمة للعملية.

– ندرة برامج التكوين وانعدامها.

– تجميد عملية التوظيف وفقا لتطبيق التعليمة الوزارية رقم 348 المؤرخة في 25 سبتمبر 2014، والمتعلقة بتدابير تعزيز التوازنات الداخلية[1].

– كثرة الأعباء الوظيفية لمستخدمي الجماعات الإقليمية نظرا لتعدد المهام الموكلة لهم وتشعبها.

– عدم مسايرة وتكييف الهيكل التنظيمي للبلدية للمتغيرات التكنولوجية والمهام الجديدة للبلدية.

– الضغط على المرؤوسين: إن بعض رؤساء البلديات يمارسون ضغوطا على المرؤوسين لإصدار القرارات والتعليمات الخاصة بتسيير البلدية دون محاولة للاستماع إلى رأي الأمين العام واقتراحه ، كتحويل موظف من مكتب لآخر دون إدراك خطر هذا التحويل على الأداء المهني ، وهو ما يسمى بالدوران الوظيفي السلبي.

– ضغط الوقت: ليس لدى المدير أو الرئيس عادة وقت كاف للاتصال مع كل شخص، فيلجأ إلى اختصار الطريق بتجاوز مستوى إداري معين مما يؤدي إلى بعض الصعوبات وسوء الفهم.

– ضعف عملية الاتصال والتنسيق بين الجماعات الإقليمية ومديرية الاتصال بالولاية DTN.

[1] التعليمة الوزارية رقم 348 المؤرخة في 25 سبتمبر 2014، والمتعلقة بتدابير تعزيز التوازنات الداخلية.

– انتداب مهندسي الإعلام الآلي الأكفاء للإدارة المركزية " بالمديرية العامة العصرنة والوثائق والأرشيف على مستوى وزارة الداخلية وعدم استخلافهم بمهندسين ومختصين في الإعلام الآلي لسد العجز.

– غياب المستخلف في حالة منح المهندس أو التقني السامي العطلة السنوية ما حرم موظفي شعبة الإعلام الآلي من الاستفادة من العطل لمدة تجاوزت الثلاث سنوات نظرا لضرورة المصلحة.

– في حالة انتداب مهندس من الإدارة المحلية للعمل بالمصلحة البيومترية للبلدية يكلف بأداء مهام دون مقابل مادي لغياب الإطار القانوني المنظم للعملية ، مع إمكانية أن يجد المهندس أو المهندس الرئيسي المنتدب نفسه تحت إشراف تقني أو تقني سامي مسؤول عن رقمنة الحالة المدنية ، مما يخلق له ضغطا نفسيا وتؤدي به إلى مجموعة من الأخطار الاجتماعية والنفسية في العمل كالصراع والاحتراق الوظيفي ، التنمر الوظيفي....الخ.

– التهرب الوظيفي للموظفين في العمل على التطبيقات وإلقاء العبء على المهندس وتقنيي الإعلام الآلي مع حماية رئيس المجلس الشعبي البلدي للموظفين وتساهله معهم لعدم إدراكه لأهمية العملية ، بالرغم من تنبيه الأمين العام للبلدية على أثر التهرب الوظيفي على تطبيق البلدية الإلكترونية.

– قلة المورد البشري أدى بالسادة الأمناء العامين إلى الاستعانة بالموظفين من مختلف الصيغ CIP-CID-PID-DAIS لتغطية العجز الإداري وما افرزه من أخطاء في عملية ملئ البيانات والمعلومات نتيجة لغياب التركيز وانعدام التأهيل وعدم التحلي بالمسؤولية المهنية في بعض الأحيان.

– الاقتصار على التهديد والوعيد في تنفيذ العمل من طرف مصالح الولاية مع إهمال التحفيز المعنوي ، ماعدا ما اقتصر على بعض المجهودات الفردية الإيجابية التي تبناها بعض رؤساء الدوائر في مرافقة العملية وتشجيع الأمناء العامين على الاستمرارية في تحقيق هذا المسعى.

المطلب الثالث: معوقات تطبيق البلدية الإلكترونية التقنية:

– ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات.

– الإدراك المتأخر للخلل الحاصل على مستوى التطبيقات على غرار تطبيقة انتخابات المجالس الولائية والبلدية لسنة 2017 ، بالإضافة إلى التدارك المتأخر لعملية إدراج الحسابات البريدية ccp للمواطنين في آخر لحظة للاستفادة من منحة رمضان مع أثر سلبا على الطاقم الإداري للبلدية وجعله عرضة للإجهاد الذهني نتيجة للضغوط الفوقية من السلطة السلمية.

– الاعتماد المتمركز على البلديات النموذجية " بلدية الجزائر الوسطى" كنموذج وعينة يمكن تعميمها على كل بلديات الوطن في عملية إعداد التطبيقات ، وإهمال الاعتماد على البلديات ذات الطبيعة المعقدة في عملية التسيير خاصة في مجال تسيير مصلحة الحالة المدنية.

– الاكتفاء بالدليل العام الذي يشرح التطبيقة وغياب دليل مفصل يشرح المشاكل المحتملة الوقوع التي قد تصادف مستعمل التطبيقة أو البرنامج وكيفية تداركها.

– الاقتصار على تقنية التحاضر عن بعد "visioconférence " "رغم أهميتها في تقديم التصور العام عن الأنظمة المعلوماتية والنظرة الإستشرافية في تطبيق البلدية الإلكترونية وشرح البرامج" ، دون تسطير مصالح الولاية لبرنامج تكويني ورسكلة للمورد البشري والاكتفاء بزيارة ميدانية لبلدية نموذجية في عملية التطبيق وفي مدة لا تتجاوز الساعة أو الساعتين.

وعلى ضوء ما تناولناه من معوقات بمختلف أنواعها والتي قمنا بعرضها والإجابة عليها ، نسعى لتقديم جملة من النتائج والاقتراحات التي نرى أنها ستساهم في التعجيل في عملية تطبيق البلدية الإلكترونية.

النتائج والاقتراحات:

– الاعتماد على مجموعة متعددة من البلديات المختلفة من حيث الهيكل التنظيمي وطبيعة التسيير في عملية إعداد التطبيقات.

– اقتراح نظام الدوامين خاصة لشعبة الإعلام الآلي لترك المجال للاسترجاع والراحة نتيجة العبء الذهني في العمل.

– تحسيس المنتخب المحلي بأهمية تطبيق البلدية الإلكترونية وأثرها الإيجابي على المواطن.

– حث المنتخب المحلي على ضرورة تخصيص اعتمادات مالية من ميزانية البلدية لاقتناء مختلف الأجهزة التقنية.

– التكفل الأمثل بالموارد البشرية التي تعتبر العامل الأساسي لتحقيق التنمية المحلية.

– تسطير البرامج التكوينية للموظف بمختلف أنواعه الداخلي والخارجي ومراكز التكوين المتخصصة مع القيام بعملية تقييم بعد عملية التكوين وتشجيع المتميزين منه بهدف خلق التنافس والرفع من وتيرة الأداء.

– فتح مجال التوظيف خاصة في شعبة الإعلام الآلي وإلغاء تعليمة تجميد التوظيف أو تكييفها.

– تحسين الوضعية المادية والمهنية سيما الشق المتعلق بنظام التعويضات والعلاوات والأجور.

– استحداث الرتب لتدعيم وتعزيز هذا السلك الذي لم يحظ منذ مدة بتغييرات جديدة تخدم موظفي القطاع ماعدا بعض المناصب ذات الطابع الهيكلي.

– إيجاد صيغة قانونية لتحفيز المهندسين التابعين لمديرية الإدارة المحلية المنتدبين في الجماعات الإقليمية.

– إعداد نموذج ودليل مفصل يشرح بالتفصيل الأنظمة المعلوماتية وكيفية تسييرها.

– فصل الإدارة على المنتخب وإعادة تكييف للمهام والصلاحيات بما يتوافق والنظرة الجديدة للدولة في تطبيق البلدية الإلكترونية.

– تعديل شروط الترشح لانتخاب أعضاء المجالس البلدية كاشتراط المستوى التعليمي مع تكوين الفائزين في الانتخابات البلدية لمدة لا تقل عن 06 أشهر ، لتسهيل عملية اندماج المنتخب المحلي في تطبيق البلدية الإلكترونية.

– منح أولوية الترشح في الانتخابات البلدية لمن لديه خبرة في التسيير المالي والإداري وتحكم في الإعلام الآلي.

خاتمة:

نستنتج أنه لتبنى تطبيق البلدية الإلكترونية ، لابد من توافر العناصر الحاسمة التي تتلاءم مع طبيعة المنظمات والمؤسسات لضمان نجاح العملية والسعي إلى التغيير المنشود ، على غرار الفوائد والتسهيلات التي تحققها الإدارة في ظل هذا التطبيق ، من خلال تقديم خدمة عمومية للمواطن ذات جودة ترتكز على مبدأ صفر ورقة ، وتساهم في محاربة البيروقراطية عن طريق إمكانية مراقبة السلطات الهرمية لعملية التسيير المحلي للبلديات والتدخل السريع في حالة وجود أي خلل يعترض السير الحسن للبلدية.

حيث تعتبر هذه الدراسة بمثابة عرض حقيقي لتجربة ميدانية لأمين عام في البلدية خلال عملية مرافقة تطبيق الإدارة الالكترونية في الجماعات الإقليمية ، وحصر أهم المعوقات التي اعترضته أثناء عملية تجسيد فكرة البلدية الإلكترونية ، والتي نرى أنها من الأسباب الرئيسية المتسببة في عرقلة التطبيق النموذجي لعصرنه نظم المعلومات وتطوير الإدارة بهدف تحسين وتطوير المرفق العمومي وتقديم خدمة عمومية بالأهداف التي سطرت من أجلها.

إلا أن تركيزنا على النقاط المذكورة في الدراسة لا يقلل من المجهودات المبذولة من طرف المديرية العامة للعصرنة والوثائق والأرشيف التابعة لوزراة الداخلية الرامية إلى تحقيق الأفضل ، بفضل الإطارات المتميزة المشرفة على عملية التسيير واستقطابها للنخبة المؤهلة من "مهندسي الإعلام الآلي" ،

ونتيجة لذلك أدى إلى التطور المتسارع والإيجابي في استخراج الوثائق الإدارية ، وتقديم الخدمات وكنظرة إستشرافية لنا في هذا المجال نعتقد جازمين أن الثلاث سنوات القادمة ستحقق نقلة نوعية في مجال تطبيق البلدية الإلكترونية.

قائمة المصادر والمراجع:

أولا: النصوص القانونية

– المرسوم التنفيذي رقم 16-320 مؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1438 الموافق 13 ديسمبر سنة 2016، يتضمن *الأحكام الخاصة المطبقة على الأمين العام للبلدية*.

– la loi n° 11-10 du 22/06/2011 relative à la commune, journal officiel de la république algérienne démocratique et populaire n° 37 du 03/07/2011.

– التعليمة الوزارية رقم 348 المؤرخة في 25 سبتمبر 2014، والمتعلقة بتدابير تعزيز التوازنات الداخلية.

ثانيا: الكتب

– سرحان محمد علي المحمودي ، *مناهج البحث العلمي* ، الطبعة الثالثة ، دار الكتب، الجمهورية اليمنية ، صنعاء ، 2019.

ثالثا: الرسائل والمذكرات

– عبان عبد القادر، *تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر*، رسالة دكتوراه كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة محمد خضير ، بسكرة،2006.

– الضافي محمد بن عبد العزيز. *مدى إمكانية تطبيق الادارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات لمدينة الرياض*، رسالة ماجيستر ، قسم العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، 2006.

أشغال الملتقيات :

– عبد الله عبد الرحيم الكندري، الحكومة الالكترونية التحديات ومتطلبات التطبيق ، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي الأول حول المعلوماتية. القانونية في البلاد العربية ، بيروت، وزارة العدل، الكويت ، 2005.

– عبد الوهاب سمير الاتجاهات المعاصرة للحكم المحلي والبلديات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة ، ورقة عمل مقدمة في ملتقى" الحكم المحلي والبلديات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة ، الإسكندرية، مصر، أغسطس2008.

– محمود محمد فتحي ، الحكومة الالكترونية الشروع المبكر.. ولا خيار، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي العام السابع للإبداع والتجديد في الإدارة، الدار البيضاء بالمملكة العربية المغربية، الإدارة العربية وتحقيق أهداف التنمية في الألفية الثالثة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر، 2006.