دور الإدارة الإلكترونية في ترقية أداء الجماعات المحلية في الجزائر: دراسة وصفية على ضوء مشروع "الجزائر الكترونية 2013"

The role of electronic administration in promoting the performance of local groups in Algeria : a descriptive study in the light of the electronic Algerian project 2013

- عبد العزيز سلمى عشبة، جامعة باتنة1، manwal@live.fr
- حازم أحمد فروانة، جامعة تلمسان، Atiaf_1998@hotmail.com

تاريخ إرسال المقال: 2021/11/20 **تاريخ قبول المقال:** 2022/02/11 **تاريخ نشر المقال:** 11/05/2022

الملخص:

تعتبر الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية تسعى لتطبيقها كل دول عصرية تريد أن تواكب عصر مجتمع المعلومات، كون هذا النظام مستحدث على مستوى الإداري المحلي وما تقدمة من خدمات مما يجعل الحول إليه من الضروريات، كما تقوم الإدارة الالكترونية على استحداث قنوات اتصال جديدة مع المواطن المحلي تهدف إلى تقريب الإدارة منه، علاوة على ذلك، تعتبر الإدارة الالكترونية من الميكانيزمات الجديدة التي تعمل على تحويل الهرمية الإدارية إلى إدارة مسطحة وأفقية.

الكلمات المفتاحية: لإدارة الالكترونية، الأداء، الجماعات المحلية، مشروع الجزائر الكترونية.

Abstract:

E-management becomes a necessity that all modernizing country sought out to apply it for keeping up with the information society, because information technology considered as an innovative system in local level which makes the quality of service providing better than the old one .it stand on creating new communication channels with the citizens and make the local bodies very close to them, it considered as a new mechanism that works on transforming the hierarchical manner to a horizontal and flat administration.

Key words : *Electronic administration, performance, local groups, electronic Algerian project.*

المقدمة:

إن الاستخدام المتزايد للتقنيات التكنولوجية والأنظمة الالكترونية كان له الأثر الكبير في تغيير المصطلحات التقليدية بمصطلحات حديثة. وكغيرها من المجالات دخلت الإدارة عصر المعلومات وتبنت أساليبه وأدواته التكنولوجية وشبكات اتصال وأصبحت تحمل اسم الإدارة الالكترونية التي تسعى إلى تقديم الخدمات والمعاملات الإدارية بشكل إلكتروني.

وأخذت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها من نظم المعلومات التقنية إلى تسهيل العملية الاتصالية والإدارية وكذلك استغلال الأدوات التكنولوجية الحديثة التي تسعى أغلب الإدارات اليوم إلى تطبيقها والاستفادة من مزاياها في مجال العمل الإداري بغية الوصول إلى أعلى درجة من الكفاءة والفعالية.

وفي هذا السياق سارعت العديد من الدول إلى الأخذ بالأنموذج الالكتروني الرقمي من خلال اعتماد جملة من البرامج التي تمكنها من الاستغلال الأمثل للتكنولوجيات الحديثة في إدارتها العمومية وخاصة المحلية منها بهدف الارتقاء بمستوى أدائها، وتحقيق الجودة على مستوى خدماتها المقدمة بما فيها الجزائر التي أسست سنة 2008 لمبادرة تحول الكتروني تحت تسمية " مشروع الجزائر الكترونية 2013" كخيار استراتيجي تنموي ضمن مشروع وخطة الإصلاح الخماسي في الجزائر 2009-2014 "واعتبرته إحدى أهم المشاريع الواجب تنفيذها لتحقيق الرفاهية الاجتماعية وتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطن وعلاج مختلف الأمراض البيروقراطية، وعليه يمكن طرح الإشكالية التي مفادها: " **كيف ساهمت الإدارة الالكترونية في ترقيه أداء الإدارة المحلية بالجزائر من خلال تطبيق مشروع الجزائر الكترونية2013؟**"

وتنضوي تحت هذه الإشكالية جملة من التساؤلات الفرعية المحددة فيما يلي:

- ما هي دوافع التوجه نحو تبني الأنموذج الالكتروني على مستوى الجماعات المحلية؟
- فيما يتضح مضمون مشروع "الجزائر الكترونية 2013"؟
- فيما تتضح جهود ومساعي الجزائر في تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى إدارتها المحلية؟
- ما أثر تطبيق نظام الإدارة الالكترونية على أداء الإدارة المحلية؟

المبحث الأول: التأصيل النظري والمفاهيمي: الإدارة الالكترونية، الجماعات المحلية.

المطلب الأول: الادارة الالكترونية.

لقد شهد العالم مع دخول الألفية الثالثة تسارعا ملحوظا في تزايد الاعتماد على المعطيات التقنية والمعرفية بسبب انتشار الشبكة العالمية للإنترنت والمعلومات، وان هذه التطورات تطلبت تطورات إدارية

تجاريها، الأمر الذي ابرز العديد من المفاهيم لعل منها الإدارة الإلكترونية التي يمكن التطرق لها بطريقة مقتضبة وفقا لما يلي:

أولا: تعريفها:

شهد مفهوم الادارة الالكترونية اهتماما بالغا من قبل الباحثين والأكاديميين، حيث نجد العديد من التعاريف المقدمة لها والتي تختلف باختلاف طريقة التعاطي مع مفهومها من جهة؛ والاختلاف في المنطلقات وزوايا التحليل من جهة أخرى، حيث يمكن تصنيف التعاريف المقدمة لها وفقا لما يلي:

أ. **تعاريف تقنية:** وفي هذا السياق نجد تعريف "رضوان علي ستار" على أنها: "هي تجسيد واقعي لاستخدام البيانات والمعلومات في توجيه سياسات وإجراءات عمل المنظمة من اجل تحقيق أهدافها".[1]

أما "الطائي علي حسون" فيعرفها على أنها: "منظومة متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصال والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية".[2]

يتضح من خلال هذه التعاريف أن الإدارة الإلكترونية تعتمد أساسا على مزج مجموعة من الموارد التكنولوجية والآلية بشكل يضمن الكفاءة والفعالية والجودة في الأداء وهذا ما يتطلب إعادة هندسة جذرية لأعمال الإدارة بشكل إلكتروني، حيث يمكن القول أن مشروعات وبرامج الإدارة الإلكترونية عملية نظامية وممنهجة لإعادة هندسة العمليات والأعمال باستخدام تقنيات وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات.[3]

ب. **تعاريف إجرائية وظيفية:** عرفت الإدارة الإلكترونية وفقا لهذا المنظور على أنها: "وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية، وتقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط، وتنظيم، ورقابة، واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعملية ربط المنظمة بفئة المؤثرين من موردين، مشترين، عملاء، منافسين، أجهزة وهيئات حكومية، وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى".[4]

وعموما يمكن تعريف الإدارة العامة الإلكترونية على ضوء ما تهدف إليه الدراسة على أنها أسلوب حديث للإدارة يتضمن استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة في ممارسة جميع عمليات ووظائف الأجهزة الإدارية للقطاع العام بهدف رفع كفاءتها وتعزيز وفعاليتها وتحسين أدائها من خلال التأكيد على مفاهيم الجودة والتميز، حيث أنها مثلت تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة من خلال ما تمثله من إستراتيجية حديثة في مجال الإدارة العامة تمخضت بالأساس عن الاستثمار الايجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع وظائف العملية الإدارية للأجهزة الحكومية بالشكل الذي يسهم على الرفع من كفاءتها وتطوير أدائها والمرونة في تقديم خدمات متكاملة مبنية على تبسيط الإجراءات وسرعة العاملات وتجاوز القيود الزمكانية، وإتاحة التفاعل والوصول العالمي والتأكيد على مفاهيم الجودة.

ثانيا: أهدافها:

يمكن تلخيص أهداف الإدارة الالكترونية في:[5]

– تحقيق الاتصال الفعال بين الموظف في النظام الالكتروني والمواطن طالب الخدمة، وكذا الاتصال والتنسيق والتنظيم بين سائر الإدارات.

– تحسين مستوى الخدمات المقدمة بفضل البرنامج الذي زود به الحاسوب الآلي، والذي يعطي نتائج يقينية لا مجال فيها للأخطاء.

– تكريس الشفافية في الأداء والقضاء على البيروقراطية من حيث خفض فرص الفساد الإداري والتقليل من التعقيدات الإدارية.

– تخفيض تكاليف أداء الخدمة مع ميزة السرعة في انجازها وتوفير الجهد والوقت والنفقات.

ثالثا: مبررات أخذ الجماعات المحلية بها:

ساهمت تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات في الدعوة إلى التطور الإداري نحو الإدارة الالكترونية، وتمثل عوامل الوقت والجهد والكلفة أحد أهم المجالات التي تلقي على الجماعات المحلية أعباء كبيرة وتعد معيارا مهما لتقييم المواطنين لكفاءة تلك الإدارات في إدارة شؤون التقسيم المحلي المعني.

ويمكن تلخيص أبرز الأسباب الداعية لاعتماد الإدارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية ما يلي:[6]

1- التطور السريع في أساليب وتقنيات أداء الخدمات.
2- ترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء وفق المواصفات الفنية والقانونية والنظم الإدارية المعتمدة.
3- تحسين مستوى الخدمة العمومية المحلية.
4- ضبط الأداء وفق مواصفات معينة.
5- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين الموظفين والإدارات المحلية، وضرورة توفير قاعدة بيانات موحدة متداولة بين فروع ووحدات الإدارة المحلية المختلفة لاختزال الوقت وتجنب الازدواجية في الإجراءات.

المطلب الثاني: الجماعات المحلية.

أولا: تعريفها.

على غرار المفهوم السابق للإدارة الالكترونية تتعدد التعريفات التي تناولت مفهوم الجماعات المحلية ودلك تبعا لوجهات نظر المفكرين والفقهاء، إلا انه يمكن ذكر بعض التعاريف التالية:[7]

– "وحدات جغرافية مقسمة من إقليم الدولة، متكونة من هيئات مستقلة في الولايات والمدن والقرى، وتتولى شؤون هذه الوحدات بالطرق المناسبة لها، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي".

- كما تعرف أيضا الجماعات المحلية بأنها "المناطق المتعددة التي تمارس نشاطها المحلي بواسطة هيئات منتخبة من قبل سكانها المحليين تحت رقابة وإشراف الحكومة المركزية".

انطلاقا مما سبق يتضح أن الجماعات المحلية تشير في معناها البسيط إلى مجموعة من الوحدات الناشئة عن تقسيم إقليم الدولة إلى وحدات جغرافية تتمتع بالشخصية المعنوية وتضم مجموعة سكانية معينة تنتخب من يقوم بتسيير شؤونها المحلية في شكل مجالس منتخبة تحت اشراف ورقابة الحكومة المركزية.

ثانيا: نظام الجماعات المحلية في الجزائر وفقا للقوانين المعمول بها.

تتجسد الجماعات المحلية في الجزائر من خلال الولاية والبلدية:

- الولاية: والتي عرفت بموجب القانون رقم12-07 بأنها: " الجماعة الإقليمية للدولة التي تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة والتي تعبر عن الدائرة الإدارية غير مركزة للدولة وتشكل بهذه الصفة فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية والتشاورية بين الجماعات الإقليمية والدولة".[8]

- البلدية: وهي التي تم تعريفها بمقتضى القانون رقم 11-10 على أنها" الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة والتي تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة".[9]

ثالثا: مقومات الجماعات المحلية:

من خلال استقراء القوانين المؤطرة والمنظمة للجماعات المحلية يتضح وجود جملة من المقومات التي تعتمد عليها والتي تتحدد في:

- الاعتراف بالشخصية المعنوية لجزء من إقليم الدولة:وهي الاعتراف لجزء من إقليم الدولة كمحافظة أو الولاية أو المدينة، بما يترتب على ذلك من استقلال في القيام برعاية المصالح المحلية التي يعترف بها المشرع لهذا الإقليم عن طريق إدارة مرافقه المحلية.

- الاستقلال الإداري والمالي: الاستقلالية المالية في مفهومها العام تتمثل في الوسائل المالية التي توضع نحن تصرف الجماعات المحلية، اذ ويرتكز نظام الجماعات المحلية بالدرجة الأولى على وجود وحدات إدارية مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية ضمن نطاق جغرافي معين في إقليم الدولة وهذه الوحدات تعتبر مستقلة عن أشخاص منشئيها وممثليها .

- وجود مجالس محلية منتخبة مستقلة عن السلطة المركزية: حيث يتولى ادارة الجماعات المحلية هيئات مكونة من عناصر منتخبة ومختارة من سكان الوحدة المحلية تتولى إدارة الشؤون المحلية، وهي المحددة أساسا في المجالس الشعبية البلدية والولائية0

– علاقة الحكومة المركزية بالإدارة المحلية: حيث يتوقف الدور الذي تمارسه الإدارات المحلية في عمليات التنمية الشاملة على طبيعة العلاقة بين السلطات المركزية والأجهزة المحلية، ففي كل الأحوال يجب أن يكون هناك تعاون بين السلطة المركزية والسلطات المحلية.

المبحث الثاني: مضمون مشروع الجزائر الكترونية 2013: الرؤية والمضمون.

يعد مشروع الجزائر الالكترونية 2013 من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في ديسمبر 2008، في إطار تشاورات شملت العديد من المؤسسات والإدارات والمنظمات، حيث يعكس سياسة الحكومة في الإعداد لإستراتيجية تهدف إلى تشييد مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي وعصرنة الإدارة العمومية الجزائرية بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين أدائها ومنه الرفع من قدراتها غلى تقديم خدمات للمواطنين بشكل أفضل ليعتبر بذلك أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج إدارة الكترونية متكاملة في الجزائر تم من خلالها تحديد إستراتيجية التحول نحو الجزائر الرقمية وكذا الخطوط العريضة التي يجب العمل عليها من أجل تنفيذ المشروع، حيث سيتم من خلال هذا المحور تلخيص مضمونها وفقا لما يلي:

المطلب الأول: لمحة عن المشروع..

جاء في محتوى مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة، ثلاثة عشر (13) محورا، سميت بالمحاور الكبرى المرقمنة من أ الى م والمحددة فيما يلي:[10]

– المحور الرئيس "أ" تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية: حيث يترجم هذا المحور الاستراتيجي إرادة سياسية واضحة لتطوير العديد من الخدمات الإلكترونية في الإدارة الجزائرية في صالح المواطنين والمؤسسات أو الإدارات الأخرى حسب ما أضاف الخبراء في المجال.[11]من أجل هذا تم تحديد أهداف خاصة بكل دائرة وزارية و تتعلق أساسا باستكمال الشبكات والأنظمة على مستوى شبكات الانترنيت للشبكات المحلية ووضع الأنظمة المعلوماتية المندمجة وكذا تطوير الخدمات عبر الانترنيت تجاه المواطنين والمؤسسات والإدارات الأخرى.

– المحور الرئيس "ب" تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات: فاستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال أضحى أمرا ضروريا من أجل الارتقاء بمفهوم الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات، ولهذا تم إدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال في القطاع الاقتصادي.

– المحور الرئيس "ج" تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال: حيث تركز الإستراتيجية المنتهجة على تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتسهيل النفاذ إلى الإنترنيت بالشكل الذي يتيح للمواطن عبر كامل التراب الوطني الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

- المحور الرئيس "د" دفع تطوير الاقتصاد الرقمي:وهذا من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.

- المحور الرئيس "ه" تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق للسرعة تكون مؤمنة و ذات خدمات عالية الجودة: بحيث تكون قادرة على توفير القدرات الضرورية عبر أرجاء الوطن بنوعية وأمان يستجيبان للمقاييس الدولية، وفي هذا السياق يبرز الهدف الرئيس لهذا المحور في إنجاز بنية تحتية مؤمنة للاتصالات وذات خدمات تدفق سريع عن طريق تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات، تامين الشبكات، والتسيير الفعال لاسم نطاق " dz".

- المحور الرئيس "و" تطوير الكفاءات البشرية:وهذا من خلال وضع اجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد.

- المحور الرئيس "ز" تدعيم ثلاثية –البحث التطوير والابتكار–: وهذا من خلال العمل على تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتعزيز نشاط البحث، التطوير والابتكار.

- المحور الرئيس "ح" ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني:وهو المحور الذي يهدف إلى إيجاد البيئة التي تسمح بإجراء مختلف العمليات الإلكترونية بشكل آمن، وهذا ما يستلزم بدوره هدفا خاصا يتعلق بتحديد الإطار التشريعي والتنظيمي الملائم إلى جانب إعداد وتفعيل تنظيم خاص بالهوية الإلكترونية للأفراد والشركات وبالتوقيع الإلكتروني من خلال إعداد وتفعيل تنظيم خاص بالمبادلات الإلكترونية بما يحدد صلاحية وقانونية العقود الإلكترونية.

- المحور الرئيس "ط" الإعلام والاتصال:يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور بالتحسيس بدور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلد، ويكون ذلك من خلال إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر وإقامة نسيج جمعوي كامتداد للمجهود الحكومي.

- المحور الرئيس "ي" تثمين التعاون الدولي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال:وهذا من خلال العمل على تفعيل المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الفردية.

- المحور الرئيس "ك" آليات التقييم والمتابعة: وهو الذي يهدف الى تحديد نظام مؤشرات متابعة وتقييم يسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية

من جهة، وبإجراء تقييد دوري لتنفيذ برنامج "الجزائر إلكترونية" من جهة أخرى وذلك اعتمادا على الإطار التصوري لنظام المؤشرات النوعية الملائمة.

- المحور الرئيس "ل" إجراءات تنظيمية:في إطار الإصلاحات التي عرفها قطاع الاتصالات من أجل دعم سياسته في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، فإن هذا المحور من الإستراتيجية يشير إلى ضرورة وضع تنظيم مؤسساتي متناسق، ويكون ذلك من خلال تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا وبين القطاعات وأيضا تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة
- **المحور الرئيس "م" الموارد المالية:** يستلزم تنفيذ إستراتيجية "الجزائر الالكترونية" موارد مالية معتبرة يستحيل توفيرها من مصدر واحد، لذا فان برنامج الجزائر الكترونية تحدد له ميزانية وفقا لمراحل مرتقبة.

المطلب الثاني:أهداف المشروع.

يرمي مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 من خلال الأهداف الكمية والنوعية التي تم تسطيرها بموجب الوثيقة المتضمنة إياه إلى تجسيد برنامج وطني لاستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في خدمة المواطن، وهذا ببرمجة ألف عملية على مستوى الإدارات العمومية، المؤسسات والمجتمع أين نعد 377 عملية لعصرنة الإدارة بإدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال و489 عملية لتقريب الإدارة من المواطن بوضع خدمات على الخط الإلكتروني لفائدة المواطن[12]، حيث يمكن تحديد أبرز الأهداف الكمية والنوعية التي جاء هذا المشروع لتحقيقها فيما يلي:

أولا- الأهداف الكمية: أحصت الإستراتيجية 484 خدمة الكترونية متوقع توفيرها من مختلف المؤسسات الإدارية والدوائر الوزارية، وهي الموزعة بين_خدمات تربط الإدارات ببعضها البعض وبين خدمات من الإدارة باتجاه المواطن، المؤسسات والموظفين العموميين، هذه الخدمات يتم دعمها بعمليات أخرى لتوفير فضاء أوسع لنجاحها ولتحفيز الأفراد والمؤسسات على قبول الخدمات الإدارية الالكترونية لتشمل النقاط الاتية:

- عصرنة الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وذلك من خلال مجموعة من الأعمال عددها 377 عملية.
- تقريب الإدارة من المواطن بتطوير الخدمات الحكومية، وذلك من خلال تطوير ما يقارب 491عملية.
- دعم القطاع الاقتصادي بإدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال(E-entreprise)، وذلك من خلال 13 عملية.
- تعميم النفاذ إلى الانترنت من خلال 14 عملية.

- توفير الظروف الملائمة التي من شأنها السماح بالتطوير المكثف لصناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وذلك من خلال 27 عملية.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع والفائق السرعة، من خلال 20 عملية.
- تطوير الكفاءات البشرية، وذلك من خلال 8 عمليات.
- تدعيم البحث، التطوير والابتكار، وذلك من خلال 21 عملية.
- ضبط مستوى الإطار القانوني، من خلال 7 عمليات هدفها تهيئة جو من الثقة يساعد على إقامة الحكومة الإلكترونية.
- التحسيس بأهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال ودورها في تحسين معيشة المواطن من خلال 5 عمليات.
- تثمين التعاون الدولي عن طريق 7 عمليات.
- تحديد نظام مؤشرات المتابعة والتقييم من خلال 6 عمليات.
- وضع تنظيم مؤسساتي منسجم من خلال 6 عمليات.

ثانيا–الأهداف النوعية: تحقيق الفعالية والجودة في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين في مختلف مجالات الحياة، والتنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.

- القضاء على البيروقراطية من خلال تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية التي يتم من خلالها الحصول على الخدمة وكذا تخفيض تكلفتها.
- ظهور حكومة حديثة مفتوحة ومواطنة.
- التخلص من العلاقة التقليدية بين الإدارة والمواطنين والحصول على خط الانترنت وبطريقة مستمرة على الخدمات التي توفرها إياه.
- تحقيق مبدأ العدالة والمساواة بين المواطنين وتقريب الإدارة من المواطن بتطوير الخدمات الإلكترونية.
- معالجة سريعة للمعلومات وتحسين الاتصال مع المواطنين ورجال الأعمال وبين الإدارات.
- دعم القطاع الاقتصادي بإدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال.[13]
- تعميم النفاذ إلى الانترنت.
- تطوير الكفاءات البشرية من خلال وضع برامج للتكوين في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لكافة شرائح المجتمع.
- تحديث الإطار التشريعي والقانوني للحكومة الإلكترونية.

– تثمين التعاون الدولي والاستفادة من استراتيجيات الدول الأخرى في مجال التحول الإلكتروني ومجتمع المعلومات.

– ترقية البحث العلمي والابتكار في مجال البنى التحتية التكنولوجية.

المطلب الثالث: آليات تنفيذ برنامج "الجزائر الكترونية":

يجسد برنامج "الجزائر إلكترونية" اهتمام الجزائر بتطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية على مستوى منظماتها بهدف الرفع من أداء الجهاز الحكومي المعبر عن الإدارة العامة، ويتأتى هذا البرنامج ضمن المبادرات التنموية المنتهجة التي تضمنت برنامج عمل لضمان تنفيذ ذلك واقعيا وهو ما يتم تحديده في:[14]

– **تطوير التشريعات:** بالشكل الذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الإلكترونية.

– **تطوير البنية المالية:** والتي تعمل على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

– **التطوير الإداري والتنفيذي:** والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.

– **التطوير الفني:** يركز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات اللازمة لإنجاز برنامج "الإدارة الإلكترونية"، إلى جانب اهتمامه بتحسين الكفاءات التشغيلية التي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة وأنظمة قواعد البيانات، وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

– **تطوير الموارد البشرية:** وذلك من خلال العمل على تطوير أفكار القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الإدارة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتكوين فرق العمل من جميع الجهات الحكومية المشاركة.

– **الإعلام والتوعية:** يتم من خلال هذا البرنامج إعداد خطة تعرَف المجتمع بمزايا التحول إلى مجتمع المعلومات وكيفية الاستفادة من ذلك البرنامج.

كما يؤكد هذا البرنامج عن وجود أربعة مستويات للخدمات الإلكترونية المزمع تقديمها للأفراد والمؤسسات يمكن تحديدها فيما يلي:

– خدمات إلكترونية ذات طابع إعلامي: من خلال توفير المعلومات الكاملة التي يحتاجها المواطن دون ضرورة طرح أسئلة في الشبابيك بشكل يسهم على إضفاء الشفافية.

– خدمات إلكترونية ذات طابع تفاعلي: وهي تلك التي تسمح بإقامة علاقة اتصالية مباشرة بين الإدارة والزبون "المواطن طالب الخدمة" عن طريق استقبال طلباته وشكاويه إلكترونيا، والرد عليها بنفس الطريقة.

– خدمات إلكترونية تتضمن إجراء المعاملات الإدارية: وهي الخدمات التي تتيح للزبون أو المواطن طلب وإيداع الوثائق والملفات إلكترونيا دون اللجوء إلى الشباك.

ومن أجل تجسيد هذه البرامج على أرض الواقع، تم إمضاء عقدي نجاعة: [15]

– الأول بين الدولة ومجمع "اتصالات الجزائر": ويتضمن تسعة (9) التزامات تحدد مسؤوليات مجمع اتصالات الجزائر على مدى خمس سنوات باعتباره ركيزة من ركائز الدولة لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال، خاصة فيما يتعلق بالتنمية التكنولوجية للهياكل القاعدية، تطوير شبكة الاتصالات وتطوير الموارد البشرية.

– الثاني بين الدولة والمؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري "بريد الجزائر": ويتضمن عشرة (10) التزامات، تلتزم من خلالها هذه المؤسسة بضمان تطوير خدماتها مع الحفاظ على استدامتها، وسط محيط تنافسي. كما يحدد هذا العقد الإجراءات الواجب اتخاذها في إطار إعادة تأهيل الخدمة العمومية والبحث عن الفعالية في تقديمها عن طريق تسهيل استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

المبحث الثالث: نماذج عن الخدمات الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية بالجزائر.

تمثل عصرنة الجماعات المحلية احدى الورشات الكبرى التي ركز عليها مشروع الجزائر الكترونية خاصة من خلال مشروع البلدية الالكترونية، حيث يمكن تسجيل أهم الانجازات التي تم التوصل اليها في هذا السياق فيما يلي:

المطلب الأول: إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

هو نظام رقمي يتضمن كل العقود المسجلة بسجلات الحالة المدنية والتعديلات أو التصحيحات التي يتم تدوينها، وهو سجل مستحدث لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية، كما أنه سجل يربط بين المؤسسات العمومية المحلية لاسيما المصالح المركزية لوزارة العدل.[16]

ومن بين أهم النتائج التي أنتجها هذا السجل هو تخفيف عبء تنقل المواطن إلى البلدية الأصلية لاستخراج وثائقه، وتوفير فرصة تقريبه للإدارة، وأيضا إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وهذا بناء على ما تضمنه المرسوم التنفيذي رقم 15 – 204 المؤرخ في 27 يوليو 2015 المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية

المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، كذلك إصدار نسخ إلكترونية لوثائق الحالة المدنية من السجل الوطني الآلي للحالة المدنية مثلما نص عليه المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في 10 ديسمبر 2015، المتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية.

1. **النظام البيومتري**:تشكل عملية عصرنة وثائق الهوية والسفر أهم أهداف استراتيجية الجزائر الإلكترونية كون هذا المشروع له ايجابيات عديدة تعود بالنفع على المواطن الجزائري، حيث اتجهت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بإطلاق مشاريع لترقية الإدارات العمومية والإدارات المحلية وذلك من خلال تطبيق نظام وطني للتعريف الإلكتروني المؤمن الذي يرتكز على ثلاث محاور أساسية هي:[17]

– إصدار بطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية البيومترية: حيث أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية ممثلة في شخص الوزير عدة قرارات تهدف لتنظيم العمل ببطاقة التعريف البيومترية وفقا للقرار المؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق لـ 17 أكتوبر سنة 2010، والذي يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين.[18]

– إصدار جواز السفر الإلكتروني البيومتري: يمثل هذا الأخير على غرار سابقته وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا لاحتوائها صورة رقمية وشريحة إلكترونية بالشكل الذي يتوافق مع معايير وتوصيات المنظمة الدولية للطيران المدني (OACI)، حيث بدأ التداول به بموجب القرار المؤرخ في أول صفر 1433 الموافق لـ 26 ديسمبر سنة 2012 ليتم تعميمه فيما بعد على مستوى 48 موقعا أنموذجيا ومن ثم جميع المقاطعات الإدارية، الدوائر، الممثليات الدبلوماسية والقنصليات ليتوقف التداول بجواز السفر العادي ابتداء من 25 نوفمبر 2015.[19]

ولكي يتمكن المواطن من الاستفادة من هذه الوثيقة لا بد عليه إنشاء ملف تعريف خاص به من خلال التسجيل في الموقع http://www.interieur.gov.dz، ثم القيام بمختلف الخطوات التي تمكنه من الحصول على هذه الوثيقة عن طريق ملء استمارة بياناته الشخصية وتحديد موعد ومكان أخذها، كما يمكن له تحميل صورة رقمية إذا كانت الصورة الأولى غير مطابقة للمعايير والمواصفات المطلوبة، إلى جانب خدمة متابعة طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني والجدول الآتي يوضح إقبال المواطنين على هذه الخدمة.

الجدول رقم (1): الخدمات الإلكترونية التابعة لجواز السفر البيومتري الالكتروني.

الخدمة الإلكترونية	تاريخ الانطلاق	الهدف	عدد الاستخدامات إلى 2016/5/16
ملء استمارات طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني	30 أوت 2015	تقليل أخطاء الحجز، وربح الوقت في إدخال المعلومات مباشرة إلى قاعدة البيانات	48161
اخذ موعد لإيداع الملف	06 سبتمبر 2015	تمكين المواطن من اختيار الدائرة التي يريدها	43830
تحميل الصورة الرقمية الجديدة في حالة عدم مطابقة الصورة المودعة في الملف للمعايير المطلوبة	01 أكتوبر 2015	إعفاء المواطن من التنقل إلى الدائرة لأخذ صورة جديدة، وتفادي التأخير	7257
خدمة متابعة جواز السفر البيومتري الالكتروني	01 أفريل 2016	معرفة المرحلة التي يتواجد بها جواز المواطن دون الحاجة إلى التنقل	2258182

المصدر: نوفيل حديد، حنان كريبط، الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الالكترونية "دراسة تقييمية للخدمات الالكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية". مجلة المؤسسة، العدد 06، 2017، ص30.

– إصدار رخصة السياقة البيومترية.

2. **خدمات عن بعد:** من خلال هذه الخدمات يمكن للمواطن:

– تحميل وطباعة الاستمارات المختلفة التي تطلبها المصالح الإدارية في ملفات ورقية مثل استمارات جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين.

– تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص (12 خ) مباشرة عبر خدمة الانترنت والحصول عليه من الممثلية الديبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها، وهذا بعد فتح حساب خاص مؤمن بكلمة مرور، حيث يمكنه إجراء الطلب ومتابعة ملفه إلى غاية وصول الوثيقة إلى القنصلية، حيث يتم معالجة الطلبات على مستوى مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية بمطابقتها مع السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، ثم يتم إرسال نتائج المعالجة إلى قنصلية التسجيل وبعد التأكد من أن صاحب الطلب مسجل فعلا في قاعدة المعطيات على مستوى قنصلية التسجيل يتم تسليمه الوثيقة 12 خ.[20]

– إرسال الشكاوي العرائض والإخطارات المتعلقة بالممارسات البيروقراطية والتجاوزات التي قد يتعرض لها المواطن في تعاملاته مع المصالح التابعة للوزارة من ولايات، دوائر، بلديات ومصالح غير مركزية وتبليغ الانشغالات ومباشرة إلى المفتش العام لوزارة الداخلية والجماعات المحلية وذلك عبر البريد الإلكتروني المنشأ لهذا الغرض:insp-general@interieur.gov.dz، أما باقي العرائض المستلمة والتي لا تندرج ضمن هذا الإطار، فيمكن للمواطنين المعنيين توجيهها إلى ركن العرائض العامة على مستوى نفس الموقع.

– التسجيل الإلكتروني لقرعة الحج: أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية خلال سنة 2016 خدمة التسجيل في الحج إلكترونيا عن طريق موقع الانترنيت http://www.interieur.gov.dz، بعدما كانت عملية التسجيل تتم في مكاتب تابعة لوزارة الشؤون الدينية وكذلك الجماعات المحلية[21].

– رقمنة وثائق البطاقة الرمادية: حيث كان يعتمد في السابق على نظام ممركز باستعمال أجهزة من نوع (HP)ونهايات طرفية (Des terminaux) موجودة في بعض الأماكن فقط (الولايات والدوائر الإدارية بالعاصمة)، أما حاليا ومنذ وقت ليس بالبعيد فقد تم استبدال ما كان متوفر من أجهزة (HP) بشبكة اتصال عن بعد (Accès à distance) مبنية بملقم يحتوي قواعد البيانات الخاصة بالبطاقات الرمادية، تتصل به حاسبات موجودة على مستوى البلديات وكذلك على مستوى الدرك الوطني، الذي يستعملها في حالة التأكد والمراقبة، وبذلك فهذه العملية قد حققت نجاحا كبيرا بتقليص الوقت المستغرق في استخراج هذه الوثيقة ونقص الضغط الذي كانت تتميز به المصالح المختصة سابقا.[22]

– تطوير عملية الاتصالات أثناء الانتخابات:حيث توجهت وزارة الداخلية والجماعات المحلية إلى تدعيم شبكة داخلية(intranet)تتضمن برامج معينة يتم الاعتماد عليها أثناء فترة الانتخابات، حيث تتكفل بنقل المعلومات والإحصائيات بين البلديات كمرحلة أولى ثم نقلها من الدوائر إلى الولايات ليتم بعد ذلك تجميعها على المستوى المركزي بالجزائر العاصمة.[23]

– التراسل الالكتروني: حيث تم تنصيب موقع خاص بالبريد الالكتروني يعمل على تزويد الدوائر بخدمات البريد الالكتروني، حيث يتم إرسال الرسائل الرسمية إلكترونيا مباشرة إلى الجهة المعنية، مما يوفر سرعة كبيرة وفعالية، واختصارا للوقت والجهد.

خاتمه:

انطلاقا مما تقدم يتضح أن الإدارة لإلكترونية من خلال ما تقدمه من مزايا وامتيازات تشكل حتما أسلوبا فعالا للتغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من فعالية أداء الجماعات المحلية ومقتربا مبتكرا يمكن من خلاله تحقيق نقلة نوعية لتلك الإدارات وزيادة كفاءتها وفعاليتها، وهو الأمر الذي أدركته الجزائر من خلال اعتمادها لمشروع "الجزائر الكترونية 2013" الذي تأكد تجسيده على أرض الواقع من خلال

الانجازات التي تطرقت اليها دراستنا والتطورات الجلية في أداء الخدمات العمومية المحلية بشكل الكتروني خير دليل على دلك إضافة إلى استعمال تكنولوجيا المعلومات في خدمة المواطن، ووضع بوابات للمؤسسات الحكومية على الويب والعمل على تقريب الإدارة من بوضع خدمات على الخط وتخفيف الإجراءات الإدارية الثقيلة حيث لا تزال الجزائر تتطلع إلى إجراء 121عملية دكية مرتبطة بالحكم المحلي والنظم الرقمية حتىأفاق2050، الا أن كل هذا لا ينفي الواقع الذي مفاده انهها لا تزال تعرف تأخرا كبيرا في هذا المجال بالمقارنة مع الدول الأخرى التي قطعت شوطا كبيرا في ذلك.

الهوامش:[1]

[1]رضوان علي ستار، **الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها في الخدمات**. القاهرة : مكتبة عين شمس، 2005، ص12.
[2]علي حسون الطائي، مشروع التحول إلى الإدارة الالكترونية. ((د. د. ن)، (د. م. ن)، 2004)، ص13.
[3] عبد العزيز سلمى عشبة، **" دور الإدارة الالكترونية في تميز أداء الادارة العامة في الجزائر –دراسة ميدانية بجامعة باتنة1- ".**(أطروحة دكتوراه غير منشورة في العلوم السياسية، جامعة باتنة 1،2019)، ص 38.
[4] أحمدبنعيشاوي،"أثرتطبيقالحكومةالإلكترونيةعلىمؤسساتالأعمال"،**مجلةالباحث**، العدد7، (2010)، ص288.
[5]بيومي حجازي عبد الفتاح.، **الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متأصلة في شأن الإدارة الالكترونية: التنظيم والبناء - الأهداف- المعوقات- الحلول"**. مصر، 2008، ص 151.
[6] فضيلة خلفون: رياض بوريش، تطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر على ضوء مشروع الإدارة الإلكترونية. المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 16، 220، ص 374.
[7]**المرجع السابق**. ص370.
[8]الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 12-07، المتضمن **لقانون الولاية**، الجريدة الرسمية، العدد 12، الصادرة بتاريخ 2012.
[9]الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 11-10 المتضمن **لقانون البلدية**، الجريدة الرسمية، العدد 37، الصادرة في 2010.
[10]الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: اللجنة الإلكترونية، **الجزائر الإلكترونية**، ديسمبر 2008. ص 23.
[11] حسب تصريح وزير الإعلام والاتصال السيد حميد بصالح ضمن أشغال المنتدى الأول حول الإدارة الإلكترونية **"إي-دزاراتيك"** في الجزائر العاصمة ابتداءا من 20 ديسمبر 2009.
[12] محمد الطيب العسكري، **"الحكومة الإلكترونية تحديات وآفاق"**، يوم دراسي حول الإدارة الإلكترونية، السياسة الوطنية في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، منشورات مجلس الأمة، (الجزائر، 2010)، ص 13-32.
[13]الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: اللجنة الإلكترونية، **مرجع سابق**، ص 19.
[14] وسيلة واعر، **"دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية- حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية".** (مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، 10-11 ماي 2011)، ص 15
[15]الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: اللجنة الإلكترونية، **مرجع سابق**، ص 20.
[16] الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية، وزارة الداخلية. قانون رقم 14 - 08 المتعلق **بالحالة المدنية**، الجريدة الرسمية. العدد 49، الصادرة بتاريخ 20 أوت 2014.
[17]وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية. بطاقة التعريف الوطنية البيومترية. تم تفحص الموقع يوم :2020/02/15

http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar

[18]الجمهوؤية الجزائرية الديموقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية."**جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين**" . تم تصفح الموقع بتاريخ: 2020/02/18،الرابط:

.https://passeport.interieur.gov.dz/Ar/Accueil/BaBou

[19]المرجع السابق.
[20]خلفون فضيلة، بوريش رياض، **المرجع السابق**، ص 378.
[21] عبد العزيز سلمى عشبة، **المرجع السابق**. ص 178.
[22]خلفون فضيلة، بوريش رياض، **المرجع السابق**، ص 378.
[23]عبد العزيز سلمى عشبة، **المرجع السابق**. ص 179.