الإدارة الإلكترونية كآلية لتسيير وتحسين أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر

The electronic governance as a tool to manage and improve the performance of local communities.

وردة خليفي ، طالبة دكتوراه(*)
جامعة باتنة 1
wardakhelifi88@gmail.com

مواقي بناني أحمد : أستاذ محاضر أ
جامعة باتنة 1
ahmedmouaki19@gmail.com

مخبر التكوين : الأمن في منطقة المتوسط: إشكالية تعدد المضامين.

تاريخ الإيداع:2019/02/11	تاريخ المراجعة:2019/06/06	تاريخ القبول:2019/06/12

الملخص:

تعتبر الإدارة الكترونية من أهم الآليات الحديثة التي تعتمد عليها الجماعات الإقليمية لتحسين أدائها ، فهي تسعى إلى تقديم أفضل الخدمات للمواطنين ،وذلك من خلال العمل على رفع كفاءة الموظفين داخل الإدارة لمواكبة التطورات الحديثة و عصرنة الجهاز الإداري داخل الجماعات الإقليمية ، وهذا لأجل ضمان تسيير ناجح وكذا تسهيل الخدمة على الموظف من جهة وتسهيل وتحسين الخدمة للمواطن وتقريب الإدارة منه من جهة أخرى

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية ، التسيير ، الجماعات الإقليمية.

Abstract:

The electronic governance is considered as one of the most important modern tools for the best services for citizens through rising the competence of employees in each administration in order to keep pace with the modern development and modernize the administrative apparatus inside the local communities –all of this to ensure a successful management and to simplify the work and the service for both employee and The electronic governance is considered as one of the most important modern tools for the best services for citizens through rising the competence of employees in each administration in order to keep pace with the modern development and modernize the administrative apparatus inside the local communities –all of this to ensure a successful management and to simplify the work and the service for both employee and the citizen.

Keywords : E-governance ,management ,local communities .

(*) المؤلف المراسل.

مقدمة:

لقد ظهرت الإدارة الإلكترونية في السنوات القليلة الماضية ، وجاءت بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية وانتشار تطبيقات الإنترنيت وشبكة المعلومات العالمية ، فقد أصبح العالم يحتاج إلى استخدام التكنولوجيا واللجوء إلى الإدارة الإلكترونية أو ما يسمى بعصرنة الإدارة وهذا كبديل لأساليب التسيير التقليدي أو ما يسمى بالإدارة التقليدية التي تعرقل عملية التسيير داخل الإدارات من خلال البطء في الإجراءات ، وهذا عكس التسيير الحديث الذي يتميز بالسرعة والدقة في الإجراءات.

والدولة الجزائرية كباقي دول العالم اتجهت لعصرنة جميع مرافقها لضمان السير الحسن ، وباعتبار أن الجماعات الإقليمية ممثلة في الولاية والبلدية هي الأقرب إلى المواطن ، فقد اعتمدت الدولة تسهيل الإجراءات أمام الأفراد من خلال تمكينهم من الحصول على جميع الوثائق بشكل آلي ، فذلك يسهل العملية على المواطن وكذا الإدارة واختصار الوقت والجهد .

وعليه ولدراسة هذا الموضوع يمكن طرح الإشكالية التالية :

إلى أي مدى ساهمت الإدارة الإلكترونية في تسيير وعصرنة الجماعات الإقليمية من خلال الخدمات التي تقدمها للمواطن في إطار ترقية الخدمة المحلية؟

ولدراسة الموضوع تم الاعتماد على المحاور التالية :

المحور الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية

المحور الثاني : دور الإدارة الإلكترونية في تسيير وتطوير أداء الجماعات الإقليمية

المحور الثالث : التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية

المحور الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

سوف نتطرق في هذا المحور إلى التعريف بالإدارة الإلكترونية وبيان خصائصها وأهدافها.

أولا:تعريف الإدارة الإلكترونية

تعددت التعاريف حول الإدارة الإلكترونية ويمكن إيجازها فيما يلي:

"يقصد بها تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية (الإجراءات الطويلة باستخدام الأوراق) إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية ، باستخدام تقنيات وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق"[1].

"تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر ، سواء الأفراد أو المنظمات ، من خلال استخدام شبكات الاتصال الالكترونية ، بغية تحسين العملية الإنتاجية ، وزيادة كفاءة وفعالية الأداء في الإدارة ، وإنجاز العمل بها بسرعة وبكفاءة وبأقل التكاليف"[2] .

"هي الإدارة التي تقوم على استخدام الإنترنيت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة من (تخطيط إلكتروني، تنظيم إلكتروني ، قيادة إلكترونية ، رقابة إلكترونية) "[3] .

"استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ، بما يتيح لجميع الإداريين التعامل الفوري والآني مع بعضهم البعض ، لتحقيق الأهداف المشتركة ، وضمان مصالح الإدارة والعملاء ، باستثمار الجهد والوقت ، وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع " [4].

كما تعرف بأنها : مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا ".

وأيضا هي: "مجموعة من الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الإنترنيت والاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة ، لتقديم جميع الخدمات والمعاملات للأفراد والحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر وسهولة "[5] .

ومنه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقا من التغير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة ، ومضامين الخدمة العامة ، كمحصلة للتحول في عمل الأجهزة

[1] مصطفى يوسف كافي : الإدارة الإلكترونية ، دار رسلان ، سوريا ، 2012، ص 54.

[2] فتيحة فرطاس : عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين ،مقال منشور بمجلة الاقتصاد الجديد ، العدد 15، المجلد2 ، 2016، ص 315.

[3] مصطفى يوسف كافي ، المرجع السابق ، ص54.

[4] فتيحة فرطاس : المرجع السابق ، ص 315.

[5] أحمد باي، رانية هدار: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر ،مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية ، العدد11،جوان 2016،كلية الحقوق جامعة باتنة ، ص 121.

والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي والبرمجيات ، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الحكومات .[1]

كما تم تعريفها بأنها :"الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد ، بمعنى آخر فالإدارة الإلكترونية هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنيت دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارة شخصيا لإنجاز معاملاتهم ، مع ما يترافق مع ذلك من إهدار للوقت والجهد والطاقات ، فهي تقوم على مفهوم جديد ومتطور يتعدى المفهوم الحديث "اتصل ولا تنتقل" وتنقله خطوة للأمام بحيث يصبح "أدخل على الخط ولا تدخل في الخط"[2] .

ثانيا: خصائص الإدارة الإلكترونية :

تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص تتمثل أساسا في[3] :

1-إدارة بلا أوراق :

حيث تتكون من الأرشيف والبريد الالكتروني والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

2-إدارة بلا مكان :

وتتمثل في الهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد والمؤتمرات الالكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية مواقع الإدارة المتاحة عبر الإنترنيت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع ، كما أن وصلات شبكاتها الداخلية أووصلات شبكة الإنترنيت ليست في حاجة إلى ميدان ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المملوءة بالملفات والأوراق ، وإنما مكان صغير يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب ومتعلقاتها ن ويصلح ليكون مقرا لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبنى ضخم يفوق مبناها بعشرات المرات.

3-إدارة بلا زمان:

تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب اخرى تصحو ، لذلك لابد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى نتمكن من الإتصال بهم وقضاء مصالحنا.

4- إدارة بلا زمان :

فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

---

[1] عبد الكريم عاشور : دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية ، في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستير في العلوم السياسية ، إشراف الدكتور بوريش رياض، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة منتوري قسنطينة ، السنة الجامعية 2010/2009. ص14.

[2] غنية نزلي : دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية ، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي العدد 12 ، جانفي 2016 ، ص 178.

[3] بوزكري جيلالي :الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وافاق ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير ، تخصص إدارة وتسويق ، إشراف الدكتور مكيد علي ،كلية العلوم الاقتصادية والتسيير ، جامعة الجزائر 3 ، 2016،2015، ص46.

ثالثا: مبادئ الإدارة الإلكترونية

يرى الأستاذ عمار بوحوش أن من مبادئ الإدارة الإلكترونية ما يلي[1] :

1-تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:

وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات ، المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة ، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها ، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع ، والقيام بتحليلات دقيقة ، وصادقة للمعلومات المتوفرة ، وع تحديد نقاط القوة والضعف ، واستخلاص النتائج ، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة .

2-التركيز على النتائج :

حيث ينصب اهتمام الإدارة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع ، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد ، والمال والوقت ، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة (دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف، الغاز ، لتسديد الرسوم والفواتير المطلوبة.

3- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:

إي إتاحة تقنيات الإدارة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

4-تخفيض التكاليف:

ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيات المعلومات ، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

5-التغير المستمر :

وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية ، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن ، أو بقصد التفوق في التنافس.

رابعا:أهداف الإدارة الإلكترونية

تتمتع الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الأهداف يمكن حصرها فيما يلي[2] :

1-تقديم خدمات جديدة ومتطورة :

مما لا شك فيه أن الإدارة الإلكترونية تهدف في النهاية لتقديم الخدمات إلى الجمهور بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الإدارة الإلكترونية ذاتها ، لذلك فإن مخططي برامج الإدارة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور ، ومن هذه المحاور محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله ن ذلك أن الحاسوب الآلي وحسب البرامج وقاعدة البيانات المزود بهما يعطيان

[1] عبد الكريم عشور:دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستير، إشراف الدكتور بوريش رياض ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2010/2009، ص16.

[2] غنية نزلي : المرجع السابق ، ص179.

نتائج يقينة لا مجال للخطأ فيها ، وهو ما يحقق سهولة في إنجاز المعاملات الخاصة بالأفراد أو الشركات أو المؤسسات سيما وأن نظام الإدارة الإلكترونية يختصر إجراءات كثيرة ومراحل متعددة .

2-التقليل من البيروقراطية :

بعد ثورة المعاملات والاتصالات التي تعيشها البشرية ، ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السري ، والذي عن طريقه يمكن للشخص الذي يرغب في معلومات معينة أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الانترنيت ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب ... الخ ، كل هذه الإمكانيات بما فيها طريق المعلومات السريع يستفيد منها القائمون على شبكات الإدارة الإلكترونية، وذلك من أجل تقليل نسبة التعقيدات الإدارية التي يمر بها القرار الإداري أو المعاملات الخاصة بالأفراد ، وذلك من خلال تخفيف البيروقراطية واختصار مراحل انجاز المعاملات وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور .

ج-تسهيل المعاملات لعملاء الإدارة الإلكترونية :

تظهر هذه التسهيلات من خلال وجود أسلوب موحد للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذ الإدارة ، وهذا ما يضفي الشفافية على هذه التعاملات ، ذلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه يجب عليه إتباع إجراءات محددة ، وبالتالي لا يمكن لمتعامل آخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها ، ولكن الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات كذلك فنظام الخدمات الإلكترونية يقوم على مدار الساعة ، بمعنى أن صاحب الشأن يمكنه الدخول على شبكة الإدارة الإلكترونية في أي وقت للحصول على الخدمة التي يرغب فيها .

د-الشفافية :

إن دعم الشفافية داخل الإدارة يعمل على بث الطمأنينة والأمان والثقة في نفوس المواطنين ، مما يؤدي بالإدارة العامة أن تعمل بوضوح تام بعيدا عن الشكوك ، فالإدارة الإلكترونية تدعم الشفافية وتقلل من ظاهرة الرشوة .

وعليه فالإدارة الإلكترونية تسعى إلى تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين وذلك لكون التعامل غير المباشر بين الإدارة العمومية والمواطن من شأنه توفير الجهد والوقت على الطرفين وتقديم خدمات لائقة للمواطنين والمرتفقين وبمواصفات تتفق وجودة الإدارة الإلكترونية.[1]

المحور الثاني:دور الإدارة الإلكترونية في تسيير وتطوير أداء الجماعات الإقليمية:

تلعب الإدارة الإلكترونية دورا هاما في تسيير الجماعات الإقليمية من خلال عصرنة الخدمات المحلية وهو ما يؤدي إلى تطوير أداءها وبالتالي تسهيل الخدمة على الموظفين وكذا على المواطن ، ولهذا سوف نقوم في هذا المحور بدراسة المجالات التي اعتمدها الجماعات الإقليمية داخل مصالحها فيما يلي:

أولا :جواز السفر البيومتري

تعتبر هذه الوثيقة ذات أهمية ، لذا أولتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية أهمية بالغة خاصة وأنها تهم كل المواطنين ، وقد خصصت له جانبا خاصا في موقعها الإلكتروني يختص في الطلب الإلكتروني لجواز السفر ، حيث

[1] محمد أحمد سمير: الإدارة الإلكترونية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان-الأردن ، الطبعة الأولى ، 2008 ، ص64.

يتضمن في الموقع كل ما يخص جواز السفر من استمارة الطلب ، الوثائق المطلوبة ، معايير الصور اللازمة ، وكذا إمكانية متابعة مراحل الحصول على هذه الوثيقة المهمة . وللإشارة فإن كل شخص يملك جواز سفر بيومتري يمكنه الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية بأسرع وقت دون الحاجة للتنقل إلى المصالح الإدارية[1] ، وللاستفادة من هذه الخدمة لابد من [2]:

-أن يكون لدى المواطن جواز سفر بيومتري .

-المعلومات التي سيتم طبعها على بطاقة التعريف الوطنية هي نفسها الموجودة على جواز السفر البيومتري .

-يجب تحديد عنوان الإقامة الحالية للموطن.

-يجب إدخال رقم الهاتف المحمول ، وذلك لكي يتمكن المعني من تلقي رسالة قصيرة تعلم من خلالها عن تاريخ ومكان استلام بطاقة التعريف الوطنية.

وعليه فإن وزارة الداخلية قد اتخذت كل الإجراءات الخاصة بجواز السفر البيومتري وتخفيض الآجال بشان منح جواز السفر البيومتري ، وهذا بهدف السرعة في التسيير ، وكذا عصرنة الجماعات الإقليمية وتحسين الخدمة من خلال تقريب الإدارة من المواطن الذي يعتبر الهدف الأساسي.

ثانيا :بطاقة التعريف الوطنية البيومترية

حسب المرسوم الرئاسي رقم : 143/17 فإن بطاقة التعريف الوطنية هي وثيقة فردية تثبت هوية صاحبها وتسلم لكل مواطن جزائري بدون شرط السن ، وتحدد مدة صلاحيتها ابتداءا من تاريخ إعدادها ب 10 سنوات للأشخاص البالغين 19 سنة فأكثر و05 سنوات بالنسبة للقصر ، حيث تمنع المادة 04 من المرسوم أعلاه حيازة الشخص لأكثر من بطاقة في نفس الوقت ، وتسلم مرفقة برقم سري في ظرف مغلق يوضع تحت مسؤولية صاحبها أو وليه الشرعي ، ويستعمل هذا الرمز السري من أجل الولوج إلى الخدمات الإلكترونية وهذا حسب نص المادة 07[3] .

وقد قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر بإقرار جملة من الإجراءات والتقنيات من أجل الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وذلك من خلال تطبيق إلكتروني موحد تم وضعه من قبل وزارة الداخلية والجماعات المحلية يمكن المواطن من خلاله من القيام بإجراءات الحصول على هذه الوثيقة بداية بتحميل الاستمارة وإتباع كل الإجراءات اللازمة إلى حين استلامها عبر هذا التطبيق الإلكتروني ، بحيث يتم انتقال المواطن مرة واحدة على الأكثر إلى مقرات البلدية لأخذ الصور وكذا البصمات وهذا ما يقلل من الجهد والوقت ويسهل العملية أمام المواطن والموظف على حد السواء .[4]

وبصدد تسهيل الخدمة على المواطن والاستجابة السريعة لاحتياجات المواطنين فقد أصبح مؤخرا بإمكان المواطن استخراج بطاقة التعريف الوطني من خلال وثائق بسيطة فقط يقدمها أمام المصلحة الخاصة وأخذ كل

---

[1] المكي دراجي ، راشدة موساوي : دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر ، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي ، العدد 17 ، جانفي ، 2017، ص31.

2موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية ،تاريخ الإطلاع :2018/11/22 على الساعة 21:35
www.passport.interieur.gov.dz

[3] انظر المواد : 3،4،5،7 من المرسوم الرئاسي رقم : 143/17 المؤرخ في 21 رجب عام 1438 الموافق ل:18 أفريل 2017 ،المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها ،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية ، العدد 25.

[4] المكي دراجي ، راشدة موساوي : المرجع السابق ، ص 32.

المعلومات المتعلقة بالشخص بصفة فورية دون الحاجة لأخذ موعد كما كان في السابق ، وهذا لأجل تسهيل الخدمة على المواطن .

ثالثا : مصالح الحالة المدنية بالبلدية

من الأهداف التي تسعى الدولة لتحقيقها هي تسهيل الخدمة على المواطن وتقريب الإدارة منه ، ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية ، اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير التي من شأنها أن تسمح بتسهيل أمور المواطن ورفع العوائق البيروقراطية ، وعليه فقد تم وضع العديد من الآليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي .

ولقد وضعت الدولة أولى خطواتها في طريق العصرنة بافتتاح أول بلدية إلكترونية بالجزائر سنة 2011، البلدية الإلكترونية المرتكزة اساسا على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والإتصال بالمقر الإداري حي 500 مسكن بباتنة ، حيث تسمح هذه العملية بسحب الوثائق الإدارية خلال ثوان فقط على مستوى الشباك الإلكتروني ، وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى مقر الحالة المدنية الرئيسي بالبلدية .

فهذه البلدية الإلكترونية الممثلة كتجربة رائدة ، تستطيع أيضا إصدار ، شهادات الزواج والوفاة وكل الوثائق المتعلقة بالبلدية .

ومن تطبيقات الحكومة الجزائرية للإدارة الإلكترونية إطلاق وزير الداخلية لمشروع المواطن الإلكتروني سنة 2013 ، ومن أهداف هذا المشروع اختصار أرشيف المواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة ، فمن خلال هذا الرقم يمكن للمواطن أن يستخرج كل الوثائق الإدارة وفقا لنظام إلكتروني بالبلدية ، وهذا قد يخفف من معاناة المواطن عند استخراج الوثائق .

كما تم تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال استخراج مختلف وثائق الحالة المدنية مثل : شهادات الميلاد رقم 13 والتي تم تعميم استخراجها على مستوى بلديات القطر الوطني بولية من 2014 ، إذ يتسنى للمواطنين القانطين في البلديات غير البلديات المولودين بها استخراج شهادة الميلاد الخاصة بهم من اي بلدية أخرى .[1] إلى جانب إعفاء المواطن من تقديم الوثائق المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية [2]، ووضع جملة من الشروط والمواصفات المتعلقة بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية [3] ، وذلك في إطار التوجه نحو تعميم تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية ، وذلك بعد تحديد هذه قائمة هذه الوثائق وإنقاصها بصورة من شأنها تخفيف عبء استخدامها .[4]

---

[1] غنية نزلي : المرجع السابق ، ص187/ 188.

[2] مرسوم تنفيذي رقم :204/15 ، المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ،الجريدة الرسمية العدد 41 ، الصادرة بتاريخ 29 جويلية 2015.

[3] مرسوم تنفيذي رقم :315/15 المؤرخ في : 10 ديسمبر 2015 ، المتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية ، الجريدة الرسمية العدد 68 ، الصادرة بتاريخ 27 ديسمبر 2015.

[4] المرسوم التنفيذي رقم :75/14 ، المؤرخ في 17 فيفري 2014 ، المحدد لقائمة وثائق الحالة المدنية ، الجريدة الرسمية العدد 11 الصادرة بتاريخ 27 فيفري 2014.

فكل هذا تسعى الدولة من خلاله إلى تطوير الجماعات الإقليمية وحداثة تسييرها بعيدا عن الطرق التقليدية التي تعرقل وتبطئ عملية التسيير داخل الجماعات الإقليمية.

وفي هذا السياق فقد أكد السيد عبد الرزاق مهني المدير العام المكلف بعصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية : أنه ونتيجة للإجراءات المتبعة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية وبفضل التأكيد على تطبيق الإدارة الإلكترونية باشرت وزارة الداخلية بعدة عمليات منها حفظ وجمع كل المعطيات المتوفرة لدى مصالح الحالات المدنية ل 1541 بلدية وأصبحت حالة مدنية واحدة وتم من خلال هذه العملية تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود لسنوات مضت وقد مس التصحيح السجلات القاعدية والأساسية وبذلك انتقل الأرشيف الوطني من الصفر إلى 95 مليون وثيقة مسجلة ومحفوظة ، وللاحتياط تم الاحتفاظ بنسخة قاعدية إلكترونية في الإدارة المركزية ، كما تم ربط أكثر من 18 قطاعا منها الوزارات بالسجل الوطني للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية . كما تم إصدار قانون يتعلق بتمديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات باستثناء وثيقة الزواج والوفاة ، وتم إلغاء العديد من الوثائق والانتقال من 22 وثيقة إلى 7 وثائق ، أما فيما يخص الوثائق البيومترية فإنه يتم استخراج أكثر من 25.000 جواز سفر بيومتري إلكتروني يوميا ، كما تم تسليم أكثر من 8.700 مليون جواز سفر بيومتري في ظرف 04 سنوات ، وأكثر من 6 ملايين بطاقة تعريف بيومترية وهذه الأخيرة تميزت بتأمين خاص متمثل في شريحتين الأولى مرئية والأخرى خفية ، ولقد تم الاستعانة في صناعة هذه الوثائق بتكنولوجيات متعددة تضمن حماية المعطيات التي لا يمكن الولوج إليها بسهولة ، حيث أكد أن مل هذه العمليات والإجراءات من أجل إلى الوصل إلى بلدية وولاية إلكترونية وبالتالية رقمنة وحداثة التسيير فيهما.[1]

وقد أكد وزير الداخلية من خلال برقية مستعجلة بتاريخ : 2013/10/31 تحت رقم : 3138/2013 والتي وجهت إلى جميع مسؤولي الجماعات المجلية من ولاة وولاة منتدبين ، رؤساء دوائر ، ورؤساء المجالس الشعبية البلدية ، والتي أكد فيها إلزامية إصدار وثائق : رخصة السياقة ، شهادة الكفاءة ، بطاقة المراقبة للسيارات ، بطاقة الترقيم (البطاقة الرمادية) بالاستعمال الإلكتروني .[2]

وعليه فإن الحرص على اتخاذ كل هذه الإجراءات تهدف إلى تسهيل وتخفيف الإجراءات على المواطن وتقريب الإدارة منه ، وتقليص استخدام الوثائق التقليدية وتعويضها بتقنيات جديدة والمتمثلة في الإدارة الإلكترونية ، وهذا من أجل وتحقيق مستويات أعلى داخل الجماعات الإقليمية وضمان نجاعة التسيير الإداري داخل مصالحها.

رابعا-رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية:

عرف المشرع الجزائري رخصة السياقة البيومترية على أنها :" ترخيص إداري يؤهل حائزه لقيادة مركبة ذات محرك في المسالك المفتوحة لحركة المرور.

وتعد رخصة السياقة على دعامة تسمح بتسجيل المعلومات التي يحتويها هذا الملف بشكل إلكتروني .

[1] المكي دراجي ، راشدة موساوي : المرجع السابق ، ص32،33..

[2] المرجع نفسه : ص33.

ويمكن القيام بتغيير الدعامة مع مراعاة التطورات التكنولوجية ".[1]

وبالرغم من الاهتمامات التي أولتها وزارة الداخلية لمشروع رخصة السياقة البيومترية إلا أنه تنفيذ هذا المشروع لم يدخل حيز التنفيذ في الوقت المحدد له ، حيث كان نظام العمل برخصة السياقة بالتنقيط سيدخل حيز التنفيذ في السداسي الأول من 2018 ، إلا أن ذلك لم يتحقق ، إذ تم البدء بالعمل به وتعميمه في سنة 2019 ، وهذا يؤكد أن الدولة الجزائرية لازالت تجد بعض الصعوبات والعراقيل التي حالت دون تطبيق المشروع وفقا للبرنامج المخطط له.

وعليه يمكن القول أن الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية في إطار ترقية أداء الجماعات الإقليمية لا تزال تشهد تنفيذا متأخرا ، ولعل هذا يعود إلى سوء التخطيط من طرف الجهات المعنية وكذا سوء التطبيق الأمر الذي أدى إلى وجود صعوبة للتحكم في كل الخدمات .

المحور الثالث : التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية

لقد سعت الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق جملة من الأهداف أولها تحسين الخدمة للمواطنين عن طريق عصرنة التسيير والأداء على مستوى الجماعات الإقليمية وبالتالي تسهيل الخدمات المحلية للمواطن ، ومنه فأن لنظام الإدارة الإلكترونية إيجابيات عملية كما لا ننكر وجود بعض العقبات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وفيما يلي سنتطرق إلى كل من إيجابيات وسلبيات الإدارة الإلكترونية :

أولا: إيجابيات الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية سمح بتوطيد العلاقة بين الإدارة والمواطن وذلك من خلال تحسين نوعية الخدمات المقدمة من خلال ما يلي[2] :

-تقديم خدمات عن بعد دون التنقل إلى الشبابيك ، وبدخول سهل يسمح بتجاوز المسافات الجغرافية وأوقات الفتح والغلق.

-تحسين خدمات الإدارة من حيث نوعيتها وسرعتها .

-إمكانية تسوية بعض الإجراءات الإدارية ن وتوجيه وإعلام المواطن واطلاعه على كافة المعلومات المتعلقة بها.

-الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد .

-تخفيف أعباء كثرة الوثائق بالإدارات.

-اختصار لمجهود الموظفين .

-تطبيق الإدارة الإلكترونية يوفر الشفافية.

-التخفيض من حدة المركزية ، وذلك من خلال إدارة ومتابعة مختلف الإدارات وكأنها وحدة مركزية .

[1] المادة 02 من القانون رقم :05/17 المؤرخ في 16 فيفري 2017 يعدل ويتمم القانون رقم :14/01 المؤرخ في : 19 أوت 2001 والمتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها الجريدة الرسمية العدد 12 الصادرة بتاريخ 22 فيفري 2017.

[2] غنية نزلي : المرجع السابق ، ص 188.

-تطبيق الإدارة الإلكترونية سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق ، مما يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن التخزين وتضييع الوقت في البحث عن المعلومات في أرشيف يعتليه الغبار.

-ربح الوقت ، فالعمل المبرمج إنهاءه خلال أسبوع في الإدارة التقليدية ، سيتمكن الموظف من انهاءه خلال ساعات فقط بفضل الإدارة الإلكترونية وهذا بفضل مساعدة الأجهزة الإلكترونية المزودة بالبرمجيات وشبكات الإنترنيت .

-التقليل من البيروقراطية .

-تحقيق المساواة بين جميع المواطنين.

-القضاء على الروتين وتبسيط الإجراءات للمواطنين .

-الدقة في الخدمة والجودة المقدمة وذلك أن الإدارة الإلكترونية تعتمد على حاسب آلي تمده بكل المعلومات وبالتي لا وجود لخطأ في العمل المقدم عن طريق الأجهزة الإلكترونية.

ثانيا : سلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية

بالرغم من الإيجابيات التي حققتها الإدارة الإلكترونية إلا أن تطبيقها على أرض الواقع لا يزال محدودا بوجود بعض السلبيات التي تعيق عملية التطبيق الجيد والسليم للإدارة الإلكترونية ومن بين هذه السلبيات نذكر ما يلي[1] :

-ارتفاع نسبة البطالة ، حيث نجد أن نظام الإدارة الإلكترونية يمكن من الحصول على جميع المعلومات وبالتالي لم يعد بحاجة لتعيين موظفين جدد.

-اختراق الخصوصية المجتمعية عدم القدرة على الإبداع والابتكار في أساليب العمل بسبب الوسائل المتطورة والحديثة .

-انتشار الجرائم الإلكترونية ضعف الشبكة الاتصالية وكثرة أعطابها .

بالإضافة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يواجه عدة تحديات :

-مشكلة الدخول إلى الشبكة ، كيفية استخدامها ، صعوبة فهم المضمون وهذا يعود بالدرجة الأولى إلى انتشار الأمية الإلكترونية .

-عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وفلسفة الإدارة الإلكترونية وعدم قدرتهم على التخلي على نمط الإدارة التقليدية.[2]

-عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية ، حيث يقتصر تدريبهم على الشرح النظري دون أن يرتبط ذلك بالتنفيذ الفعلي ، أو بمعنى آخر ممارسة النشاط لهذه الأخيرة بالشكل التقليدي دون أن يتطور هذا الأسلوب إلى المستوى المطلوب.

-انخفاض مستوى الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالية في تقديم الخدمات.

[1] المكي دراجي ، راشدة موساوي : المرجع السابق ، ص35.

[2] فتيحة فرطاس : المرجع السابق ، ص 320.

-قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية ومجالات تطوير الحاسبات الآلية وإنشاء المواقع وربط الشبكات .

-عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.

-ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسوب الآلية ونقص عدد المتخصصين في إجراء هذه الخدمات.

-عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي ، حيث ارتفعت معدلات التغيير في تكنولوجيات الاتصالات والمعلومات بصورة كبيرة في الوقت الذي يبحث فيه الأفراد عن استقرار نسبي .

-ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات ، منها ما يتعلق بسرقة البريد الإلكتروني وسرقة التوقيع الإلكتروني وغيرها من الجرائم .[1]

وعليه فبالرغم من الجهود المبذولة من قبل الدولة الجزائرية في إطار عصرنة الجماعات الإقليمية إلا أن نظام الإدارة الإلكترونية لا يزال غير مطبق كما ينبغي أن يكون عليه الحال فلحد الساعة نجد أن بعض البلديات لا زالت بعيدة عن التكنولوجيا والحداثة في التسيير ، لذا لا بد من تفعيل كل الإجراءات اللازمة ومتابعتها لضمان تسيير فعال وتطوير أداء الجماعات الإقليمية.

خاتمة:

من خلال ما تقدم يمكن القول أن للإدارة الإلكترونية دور كبير في تسيير وتطوير أداء الجماعات الإقليمية ، فهي ساهمت في تحسين الخدمة للمواطن والقضاء على البيروقراطية من خلال الخدمات الفعالة التي تقدمها ، وتوفير الإطار القانوني واتخاذ الإجراءات اللازمة لمحاولة نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية .

وعليه فقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات كما يلي :

أولا: النتائج

-إن الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ، أصبح ضرورة حتمية يفرضها العالم وهذا لمواكبة التطورات من أجل ترقية الخدمة العمومية.

-ساهمت الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الجماعات الإقليمية ، وهذا يتجلى من خلال عدة تطبيقات جديدة وخاصة فيما يتعلق بالحالة المدينة إذ أصبحت الخدمة تتميز بالسرعة والدقة وتسهيل الخدمة للمواطن وإنقاص الضغط على الإدارات ،كما ساهم في تقليص الأخطاء التي كان يرتكبها الموظفين على أوراق المواطنين.

-كما ساهمت الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة المحلية وهذا يظهر من خلال جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتري اللذان يعتبران قفزة نوعية في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية ، حيث سعت وزارة الداخلية إلى اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لتسهيل هذه الخدمة،

[1] سلامي نادية : الإدارة الإلكترونية كأساس لترقية الخدمة العمومية في الجزائر (الدور والتحديات)، مجلة الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة عباس لغرور خنشلة ، العدد الرابع ، جوان 2015 ، ص201،200.

-ولكن وبالرغم من اتخاذ الدولة لكل الإجراءات اللازمة لضمان خدمة جيدة إلا أننا نجد في بعض الأحيان سوء في التسيير وضعف في الأداء وهذا راجع خاصة إلى الميل نحو التقليد والثبات في ممارسة الأعمال بالطرق نفسها التي اعتادت عليها ، وكذا رداءة خدمات الأنترنيت في الجزائر وهذا ما يعرقل في بعض الأحيان السير الحسن للخدمات.

-كما أنه وبالرغم من الجهود المبذولة من طرف وزارة الداخلية في إطار تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية على الجماعات الإقليمية إلا أننا نلاحظ تخلفا كبيرا في تطبيقه وهذا يعود إلى مجموعة من العراقيل التي أدت إلى سوء التطبيق والسير الحسن لهذا المشروع.

ثانيا : التوصيات:

-لابد من استخدام آليات ووسائل تتناسب مع قدرات العاملين وذلك حتى تتمكن من تقديم خدمات ذات جودة عالية.

-تدريب وتأهيل الكفاءات البشرية للتكمن من أداء المهام بالشكل المطلوب.

-تكوين فريق لمتابعة وتطوير المتطلبات الأمنية للإدارة الإلكترونية والعمل على تحديد المتطلبات اللازمة لحماية نظم المعلومات وضمان خصوصية المعلومات الشخصية .

قائمة المصادر والمراجع:

أولا : المراسيم والقوانين:

1-المرسوم الرئاسي رقم : 143/17 المؤرخ في 21 رجب عام 1438 الموافق ل:18 أفريل 2017 ،المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها ،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية ، العدد 25.

2- مرسوم تنفيذي رقم :204/15 ، المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ،الجريدة الرسمية العدد 41 ، الصادرة بتاريخ 29 جويلية 2015.

3- مرسوم تنفيذي رقم :315/15 المؤرخ في : 10 ديسمبر 2015 ، المتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية ، الجريدة الرسمية العدد 68 ، الصادرة بتاريخ 27 ديسمبر 2015.

4- المرسوم التنفيذي رقم :75/14 ، المؤرخ في 17 فيفري 2014 ، المحدد لقائمة وثائق الحالة المدنية ، الجريدة الرسمية العدد 11 الصادرة بتاريخ 27 فيفري 2014.

5-المادة 02 من القانون رقم :05/17 المؤرخ في 16 فيفري 2017 يعدل ويتمم القانون رقم :14/01 المؤرخ في : 19 أوت 2001 والمتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها الجريدة الرسمية العدد 12 الصادرة بتاريخ 22 فيفري 2017.

ثانيا :الكتب

1-مصطفى يوسف كافي : الإدارة الإلكترونية ، دار رسلان ، سوريا ، 2012.

2-محمد أحمد سمير: الإدارة الإلكترونية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان-الأردن ، الطبعة الأولى ، 2008 ، ص64

ثالثا: المجلات

1-فتيجة فرطاس : عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين ،مقال منشور بمجلة الاقتصاد الجديد ، العدد 15، المجلد2 ، 2016.

2- أحمد باي، رانية هدار: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر ،مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية ،

العدد11،جوان.
3-غنية نزلي : دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية ، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي العدد 12 ، جانفي .2016
4-المكي دراجي ، راشدة موساوي : دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر ، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي ، العدد 17 ، جانفي ، 2017،.
5-سلامي نادية : الإدارة الإلكترونية كأساس لترقية الخدمة العمومية في الجزائر (الدور والتحديات)، مجلة الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة عباس لغرور خنشلة ، العدد الرابع ، جوان 2015 .
رابعا:الرسائل العلمية
1-عبد الكريم عاشور : دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية ، في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستير في العلوم السياسية ، إشراف الدكتور بوريش رياض، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة منتوري قسنطينة ، السنة الجامعية 2010/2009.
2-بوزكري جيلالي :الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وافاق ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير ، تخصص إدارة وتسويق ، إشراف الدكتور مكيد علي ،كلية العلوم الاقتصادية والتسيير ، جامعة الجزائر 3 ، 2016،2015.
خامسا: المواقع الإلكترونية
- www.passport.interieur.gov.dz