

الادارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية بالبلدية "دراسة حالة للوثائق البيو مترية (بطاقة التعريف البيو مترية وجواز السفر البيو متري)"

ط.د بوعزة صبرين Sabribouazza8@gmail.com

د. براهيم محمد com. berrabahmoh@gmail.com

-جامعة يحي فارس المدية

مستخلص :

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح إطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية و الخدمة العمومية بالإضافة إلى دراسة حالة للبلدية لمعرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية، في تحسين الخدمات العمومية على مستوى البلديات، و معوقات تطبيقها.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تلعب دور مهم في تحسين وتسهيل مهمة طلب الخدمة العمومية وتكريس مبدأ الشفافية والرقابة ومنع المحاباة والرشوة والمحسوبية لإن التعامل يكون بشكل افتراضي، وبالرغم من كل هذا إلا أن هناك عدة عراقيل تقف أمام تطبيقها .

الكلمات المفتاحية : الادارة الالكترونية، الخدمة العمومية ، تحسين الخدمة

Abstract : This study aimed at clarifying the concepts of the public services and the electronic administration and study the state of the town hall order to now have public services are dealt in the electronic ardmistration is very useful and helpful it offers confortasle services and fight different social harms such as bribery and favouritition despite the positive aspect there are several obstacles which prevent making its into practice

العدد 02 جوان 2019 - مجلة علمية متعددة التخصصات

Academic.studies.aflou@gmail.com

.Key words : electronic administration, public services, improving services

مقدمة :

نظرا لأهمية الخدمة العمومية قامت إدارة العامة بعدة إصلاحات لتحسين ، خدماتها وهذا تزامنا مع ما يحدث في العالم من المتغيرات التكنولوجية والتحول إلى إدارة الإلكترونية ، التي تعتبر أهم

الاستراتيجيات المتبعة لتحسين هذه الخدمة ، وذلك لتقريب المواطن أكثر من الإدارة ، وتلبية حاجياته بأسرع وقت وأقل تكلفة وأكثر تطور ودقة ، والانتقال من الأساليب القديمة في تقديم الخدمات إلى الأساليب الإلكترونية حديثة تساعد في تحسين الخدمة العامة

كلما طبقت بشكل صحيح ودقة كاملة ، كلما أدى هذا إلى تحسين مستوى الفعالية والسرعة في تقديم الخدمات بحيث تعتبر محرك أساسي لتحسين سير المرفق العام ومؤشر رئيسي لنجاحه ومن خلال دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات العامة بالبلدية سنقول بطرح الاشكالية التي

تتمحور حول السؤال الرئيسي التالي : إلى أي مدى ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات البلدية وبالخصوص مصلحة الوثائق البيو مترية ؟

وللإجابة على اشكالية المطروحة سنقوم بتقسيم إلى المحاور التالية :

-المحور الأول : إطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية .

-المحور الثاني : إطار المفاهيمي للخدمة العمومية .

-المحور الثالث : دراسة حالة للوثائق البيو مترية خاص بالبلدية "جواز السفر البيو متري وبطاقة التعريف الوطنية البيو مترية "

العدد 02 جوان 2019 -مجلة علمية متعددة التخصصات

Academic.studies.aflou@gmail.com

المحور الأول: إطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

أولا- نشأة الإدارة الإلكترونية:

نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي ناتج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها ولقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة، لم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخراً، حيث بدأت بظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي.¹

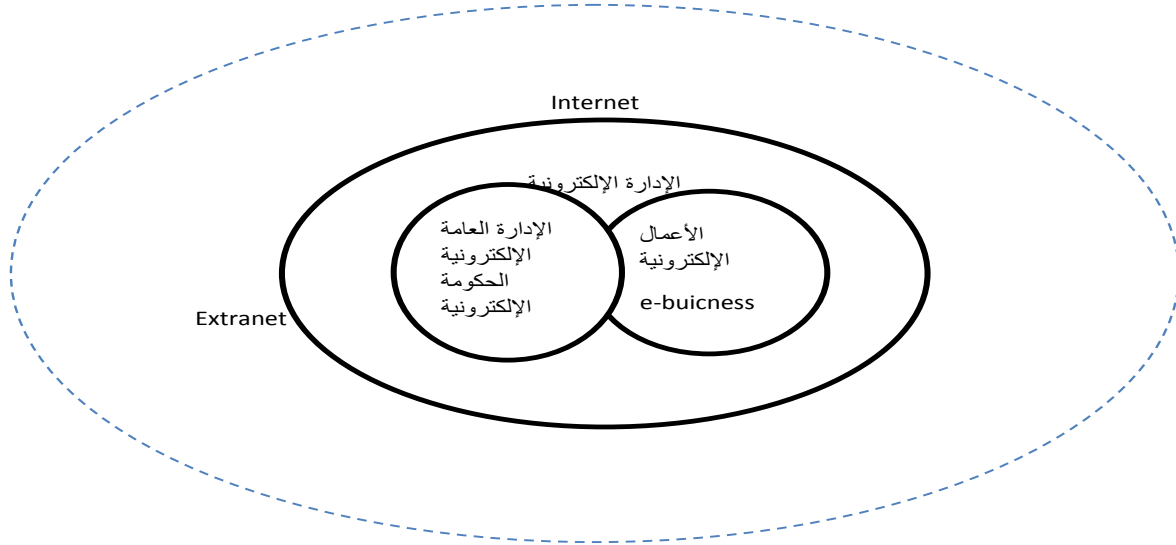
ثانياً- مفهوم الإدارة الإلكترونية: فهناك عدة تعاريف لها لارتباطها بالحكومة الإلكترونية وعرفت على النحو التالي بأنها: " استخدام الوسائل، والتقنيات الإلكترونية بكلمة تقتضيه الممارسة، أو

التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان."²

في حين ركزت دراسات أخرى على محاولة تبين مدى امكانية اختصار الوقت والسرعة في إنجاز المعاملات وتقريب المسافات فعرفت الإدارة الإلكترونية بأنها: "إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات عبر شبكة الأنترنت، دون أن يضطر للانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات."³

ومنه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقاً من التغيير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة، ومن مضامين الخدمة العامة، كمحصلة للتحول في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي، إلى شكل يركز على أساساً على تقنيات الانترنت، والانترانت والبرمجيات، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد

من رضا الأفراد على عمل الحكومات، ولعل هذا ما يمكن توضيحه في الشكل التالي:⁴



أبعاد الإدارة الإلكترونية

من خلال الشكل المبين يوضح أن الإدارة الإلكترونية مفهوم يشمل كل من الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية العامة الإلكترونية وفي مقابل ذلك تعمل الإدارة الإلكترونية وفق آلية شبكية تضم الأنترنت والأنترنت والإكسترنات في ظل وجود نظام معلومات

ثالثاً- مبادئ الإدارة الإلكترونية:⁵

* تقديم أحسن خدمات للمواطنين

* التركيز على النتائج وذلك من خلال تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع

* سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع

* تخفيض التكاليف

* التغير المستمر

رابعاً- أهدافها:⁶

* التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من الصادر و الوارد .

* اختصار الوقت وسرعة إنجاز المعاملات .

* تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي و تعقيده

* التوجه نحو شفافية العمل الإداري وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء والمواطنين، الموردین.....إلخ.

خامسا- انتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية: شملت عدة مراحل وسنقوم بعرضها على النحو التالي:⁷

1-مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة : حيث يتم خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية ، ومحاولة تنميتها وتطويرها ،وبذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية ، إذا يستطيع المواطن تخليص معاملاته ، وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو مباطلة .

2-مرحلة الفاكس والهاتف الفاعل : تعد هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة والتي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس، حيث يتمكن العامل أو المواطن الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن والمنازل ،والذي يوفر خدمات بشكل معقول التكلفة ، حيث يمكن للأفراد الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سهلا ويمكن لهم أيضا استقبال إرسال الأوراق واستمارات وغيرها .

3-مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة : هي المرحلة الأخير وفق ما يرى أصحاب هذا الاتجاه ، والتي يتم من خلالها التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة ، بعد أن يصبح عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية يقارب 30% من المواطنين ، ويجب أن يصاحب ذلك توفير الحواسيب ، سواء بشكل شخصي ، أو عن طريق الأكشاك ، أو في مناطق عمومية ، بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة وفي متناول الجميع باستخدام شبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية ، بالشكل المطلوب وبأسرع وقت وأقل جهد وأقل تكلفة ممكنة ، وبأكثر فعالية كمية ونوعية ، وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية ، تقبلها ،تفاعل معها ، تعلم طرق استخدامها .

المحور الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمة العامة

أولا- مفهوم الخدمة العامة:

عرفها Stanton بأنها: "النشاطات غير الملموسة والتي تحقق منفعة للربون ، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى ، أي إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية".⁸

وفقا للقانون الإداري الفرنسي: " الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكليف لتحقيق الصالح العام".⁹

ومن خلال تعريفين السابقين يمكن القول أن الخدمة العامة هي ما تقدمه الدولة لمواطنيها لتسهيل حياتهم سواء بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر ضمن حدود سلطتها وقدرتها المادية وبما تتوافق مع القوانين.

ثانيا-معايير الخدمة العامة:¹⁰

العدد 02 جوان 2019 - مجلة علمية متعددة التخصصات

Academic.studies.aflou@gmail.com

- 1- **معيار الاستمرارية** : من الناحية النظرية ، نجد أن مبدأ الاستمرارية للخدمة العمومية يتركز على المصلحة العامة التي تعتبر ضرورية لإنشاء خصوصية المؤسسة الإدارية وإرساء شرعيتها على أساس متين ، وعلى اشباع الحاجات المواطنين ، ومن واجب الدولة ضمان السير المنتظم للخدمة العمومية .
 - 2- **معيار المساواة** : يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة بالمرفق العام بأن تؤدي خدماتها لكل من تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي والاقتصادي .
 - 3- **معيار التطور** : يسمح هذا المعيار بتكثيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى.
 - 4- **معيار المجانية النسبية** : امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل) ، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين ؛ بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانياً للجميع ، ثم ترتيب الخدمات تنازلياً حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد بحيث تتعدد التسعيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم أين يقتضي معيار المساواة في التعامل للحصول على الخدمة العمومية بمقابل ، ويكون هذا التسعير خاضع لثمن تقريبي قبل للمراجعة دورية .
 - 5- **معيار الشمولية** : انطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولاً بكل المواطنين لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليهم بشروط مواتية لقدراتهم المالية ومستويات معيشتهم
 - 6- **معيار الفعالية** : الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن في توفير بعض الخدمات العمومية ، في مجال النقل والكهرباء والغاز والاتصالات والصحة والتعليم والأمن وشق الطرقات في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة ، يساهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات الكبرى وعليه فان مثل هذه الخدمات يجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية
 - 7- **معيار التضامن** : الخدمة العمومية ماهي إلا تعبير عن تضامن اجتماعي بين المواطنين وتتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية .
- ثالثاً- أنواع الخدمة العامة: هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور، و من بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي:¹¹

1- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه مثل: خدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.

2- الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاتهم ومستوياتهم (خدمات لا يمكن الاستغناء عنها) مثل: التموين بالماء، الكهرباء، الغاز و النقل... إلخ، وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرًا على الدولة أو المشروعات العامة وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف المشروعات الخاصة وتتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية .

3- خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات.

4- خدمات ذات طبيعة اجتماعية ، يمكن للأفراد أن يؤدوها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة ، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد تؤثر على المجتمع ، وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء وتوفير هذه الخدمات ومن بين هذه الخدمات نذكر بصورة أساسية الإسكان مثلاً.

5- خدمات رأسمالية لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة، مثل: بناء المدارس، المستشفيات، الجامعات وغيرها. قياساً على التقسيم الفرنسي للخدمة العمومية نستطيع تمييز ثلاثة أنواع لهذه الأخيرة لا تختلف عن التقسيم السابق وإنما هو تقسيم أكثر اختصاراً، حيث نجد:¹²

- خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة: الأمن، الدفاع الوطني والمالية العامة... إلخ.

- خدمات اجتماعية وثقافية: التعليم الصحة المساعدات الاجتماعية... إلخ .

- الخدمات ذات الطابع الاقتصادي: النقل، الاتصالات، الطاقة... إلخ .

رابعاً- مفهوم تحسين الخدمة العمومية:

على الرغم من اختلاف التعاريف فيما بينها ، فالبعض يركز على الهدف المراد تحقيقه، والبعض الآخر يركز على فكرة الإجراءات المتخذة لتحقيقه

تعريف اللغوي: على أنه " حسن الشيء : جعله حسناً وزينه ..وأحسن الشيء : أتقنه ، وأحسن إليه : أعطى ما فوق وجب عليه ، وأحسن ضد أساء ."¹³

"مجموعة من التغيرات المقصودة لهياكل و عمليات المنظمات المختلفة، بهدف التشغيل بصورة أفضل و تحقيق عدة غايات منها: تحقيق وفرة في النفقات، تحسين جودة الخدمات العامة، زيادة الكفاءة ضمان أن السياسات

العدد 02 جوان 2019 - مجلة علمية متعددة التخصصات

Academic.studies.aflou@gmail.com

العامية سيتم تنفيذها بفاعلية". و منه كفاءة الأداء من الإنتاج الخدماتي و المادي ستحقق أرباحاً، لصالح التنمية القومية، و زيادة الدخل القومي.

تعريف الاصطلاح: يعرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) تحسن الخدمة باعتماده لمصطلح مرادف للفظ التحسين: ألا وهو مصطلح "إصلاح" بقوله أن: "الإصلاح الخدمة العمومية يعني بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة والفعالية وقادر على خدمة حاجات الجماهير"

لذا فهناك تعريف إجرائي للإصلاح الإداري هو: أي هو مجموعة النشاطات والجهود التي تتمزج وتتفاعل في إطار رؤية شاملة والتي تهدف بالتزام من الطبقة السياسية إلى إعادة النظر في منظومة القيم السائدة داخل الجهاز الإداري للدولة بما يحقق فعاليته و كفاءته.

المحور الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات البلدية (دراسة حالة للوثائق

البيو مترية "جواز السفر البيو متري وبطاقة التعريف الوطنية البيو مترية"

أولاً- تعريف الادارة الإلكترونية المحلية : وهو التحول من العمل الورقي التقليدي (النمط اليدوي)، إلى العمل الرقمي الآلي (النمط الإلكتروني) باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، بهدف إزالة عديد من الظواهر التي ارتبطت بالتسيير الإداري التقليدي مثل "التزوير والرشوة".

1- مفهوم البلدية:

حسب المادة 01 من قانون البلدية 14 : " البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع -
" بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب القانون

حسب المادة 02: " البلدية هي القاعدة الإقليمية اللامركزية ، ومكان لممارسة المواطنة وتشكل -
" إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية

- تعريف شامل : تعتبر البلدية خلية القاعدية والجوارية للتنظيم الإداري وهي مكلفة بتقديم خدمات عمومية للمواطنين التابعين لها اقليمياً والمساهمة في تحقيق التنمية المحلية ومنح لها المشرع استقلالية مالية وادارية تجعلها تتمتع بالحرية في اختيار وتجسيد قراراتها في ارض الواقع.

2- مبادئ عامة للبلدية: وبذلك يمكن القول أن البلدية بشكل خاص والجماعات المحلية بشكل عام، لها مبادئ عامة تقوم عليها تتمثل فيما يلي:¹⁵

-الاستقلالية: تعني تتمتع الجماعات المحلية بالاستقلال نسبي وليس مطلقاً لأنه يتعلق فقط بالمجال التنفيذي وإلا تحولت هذه الاستقلالية إلى حكم محلي. وهذا لا ينفي أنها غير تابعة للسلطة المركزية وتخضع لرقابتها ولا يحق لها سن قوانين.

العدد 02 جوان 2019 - مجلة علمية متعددة التخصصات

Academic.studies.aflou@gmail.com

-المصالح المحلية : إن السبب الرئيسي في وجود البلديات هو وجود مصالح معينة ادارية ، اقتصادية ، اجتماعية ، ثقافية ... إلخ يراد تحقيقها من أجل اشباع حاجات الأفراد المقيمين في إقليم معين ، كأن تكون مدنية أو مجموعة قرى معبر عنها في شكل بلدية .

-الرقابة : هي نتيجة حتمية لتفويض السلطة إلى الهيئات المحلية وتمارس عدة رقابات على البلدية ، سواء على أعمال المجلس الشعبي البلدي أو على أعضاء المجلس الشعبي أو رقابة داخلية المتمثلة في المراقب المالي والمفتشية العامة للمالية والمحاسب العمومي أو خارجية المتمثلة في مجلس المحاسبة الذي يعتبر اعلى سلطة رقابية بالجزائر ويتمتع بالاستقلالية ، وكذلك رقابة الوصاية المتمثلة بوزارة المالية أو ممثليها مثل الوالي أو رئيس الدائرة

3-تأثير الادارة الالكترونية على خدمات البلدية :

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بداية من 2017م ، بموجب المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 21 رجب عام 1438 هـ ، الموافق ل 18 أفريل 2017 م الذي يحدد كفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها والقرار المؤرخ في 1 صفر عام 1433 الموافق ل 26 ديسمبر 2011 الذي يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر البيو متري الإلكتروني.

*أول بداية للبلديات بتطبيق الادارة الالكترونية كانت في الوثائق الحالة المدنية حيث باشرت فيها المصالح بعملية ضخمة لجمع وحفظ المعطيات المتوفرة لدى مصالح الحالة المدنية ل 1541 بلدية ، حيث اليوم لدينا حالة مدنية موحدة حيث تم تسجيل 95 مليون وثيقة مسجلة في أرشيف وطني، وقد تمكنوا من تصحيح العديد من الاخطاء التي كانت تعود إلى بداية 1800 ولايزال العمل متواصلا ، علما أنه تم حفظ نسخة قاعدية في الادارة المركزية ويتم اللجوء اليها أثناء الضرورة وكانت كالتالي :

(أ)-رقمنة سجلات الحالة المدنية (الميلاد ، الزواج ... إلخ)

* إحصاء وجرّد جميع سجلات الحالة المدنية

* انشاء السجلات التالفة أو الضائعة

(ب)- انشاء سجلات رقمية : تحويل تلك السجلات من الأوراق إلى سجلات رقمية

(ج)- تصوير وحجز معلومات سجلات الحالة المدنية الورقية .

حيث قامت البلديات بإنشاء عقود في مدة زمنية كافية في سجلات آلية للحالة المدنية وكانت عليها في هذه المرحلة تعميمها على جميع البلديات . التحول من السجل الآلي المحلي إلى السجل الآلي الوطني .

العدد 02 جوان 2019 -مجلة علمية متعددة التخصصات

Academic.studies.aflou@gmail.com

وسبب إنشاء هذا السجل هو توجه نحو عصنة الإدارة المركزية والجماعات الإقليمية، وكذا المعاناة المستمرة للمواطنين من المشاكل والأعباء التنقل في كل مرة إلى مكان الميلاد لاستخراج وثائق الحالة المدنية، وأيضا إعفاء المواطن من تقديم الوثائق المسجلة ضمن السجل الآلي للحالة المدنية، تخفيف من الإجراءات الإدارية .

وكذلك أدت الادارة الالكترونية في البلدية إلى ما يلي :

-إلغاء شهادة الميلاد رقم 1 وبعض الوثائق.

-الانتقال من 28 وثيقة إلى 14 وثائق من ثم إلى 7 وثائق فقط

-حلول الادارة محل المواطن في تصحيح الأخطاء

-تقليل الاوراق واستبدالها بالوثائق الالكترونية

-تمديد أجل الصلاحية الوثائق البيو مترية .

-تمكن المواطن من استخراج وثائقه حيشما وجد

4-أجهزة المستعملة لإنجاز الوثائق البيو مترية :

حيث كانت يجب على البلديات مقر الدوائر ، أن توفر هذه الاجهزة لتمكن من تطبيق مفهوم الادارة

الالكترونية في مدة قصيرة جدا وكانت مجبرا على ذلك لنجاح المشروع وهي كالتالي :

1-أجهزة الحاسوب ولواحقه

2- ماسح ضوئي

3- جهاز قارئ البصمات

4- جهاز الامضاء

5- جهاز التصوير

ملاحظة : هذه الاجهزة تكون موجودة على البلديات مقر الدائرة فقط ليست كل البلديات .

ثانيا-الوثائق البيو مترية خاصة بالبلدية :

قبل التطرق إلى الوثائق البيو مترية يجدر بينا الاشارة إلى أن بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر كانت في

السابق يتم إصدارها من الدائرة أم الآن فيتم استخراجها من البلدية ، وقبل كل هذا سنتناول أهم وثيقة التي

تعتبر لازمة لإنجاز بطاقة التعريف الوطنية البيو مترية وجواز السفر

البيو متري

-شهادة ميلاد المؤمنة S12: وهي وثيقة رقمية مؤمنة لا أحد يستطيع التغيير فيها .

خصائصها :*معلوماتها صحيحة بدون أخطاء لأنها مراقبة

العدد 02 جوان 2019 - مجلة علمية متعددة التخصصات

Academic.studies.aflou@gmail.com

*كشف العديد من الأخطاء التي كانت في السابق في سجلات الحالة المدنية
 *اساسية وإجبارية في إعداد جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيو متري
 *رقم التعريف الوطني لمعرفة قواعد معطيات المعلومات خاصة بالشخص
 *كانت تطبع في ورق خاص

ملاحظة : تحويل الشهادة المؤمنة من ورق خاص إلى ورق عادي

1- بطاقة تعريف الوطنية الجزائرية البيو مترية وجواز السفر البيو متري :

1-1- بطاقة التعريف الوطنية الجزائرية البيو مترية :

1-1-1- تعريفها: وهي بطاقة الهوية الرسمية للمواطن الجزائري تصدرها وزارة الداخلية وتتوجب على كل من بلغ 16 عام من عمره .

-بناء على المرسوم الرئاسي رقم 143-17 المؤرخ في 21 رجب عام 1438 الموافق ل18 أفريل سنة 2017 فإن بطاقة التعريف الوطنية هي : "وثيقة تثبت هوية صاحبها وتسلم لكل مواطن جزائري بدون شرط السن وتحدد مدة صلاحيتها ابتداء من تاريخ إعدادها ب 10 سنوات للأشخاص البالغين 19 سنة فأكثر و 5 سنوات بالنسبة للقصر ، حيث تمنع المادة الثانية من المرسوم حيازة أكثر من بطاقة في نفس الوقت ، وتسلم مرفقة برمز سري في ظرف مغلق ويوضع تحت مسؤولية صاحبها أو وليه شرعي ، ويستعمل هذا الرقم السري من أجل الولوج إلى الخدمات الإلكترونية حسب المادة السابعة¹⁴.

2-1-1- مراحل إنجاز بطاقة تعريف الوطنية البيو مترية :

المرحلة الأولى: مرحلة تقديم الملف

الملف طالب الوثيقة ويكون يضم مجموعة من الوثائق التي تخص هذه البطاقة وتثبت هويته

المرحلة الثانية : الحجز على المعلومات والتدقيق

بعد تقديم الملف الورقي ومسكه من طرف العون المكلف بإعداد هذه البطاقة يتم القيام بعملية حجز المعلومات داخل جهاز الكمبيوتر عن طريق تطبيق خاص بالبطاقة والجواز السفر .
 ويكون الدخول إليها بواسطة رمز سري وكلمة السر الخاصة بها ، حيث يتم في هذه المرحلة أخذ المعلومات المدنية المتعلقة بطالب الوثيقة ، فعند دخول إلى هذا التطبيق نجد عدة اختيارات
 هي : - طلب بطاقة تعريف الوطنية البيو مترية لأول مرة
 - طلب بطاقة تعريف البيو مترية لأول مرة لشهادة البكالوريا
 - طلب تجديد البطاقة إلخ

العدد 02 جوان 2019 - مجلة علمية متعددة التخصصات

Academic.studies.aflou@gmail.com

ومن ثم نحدد اختيار من الاختيارات التالية :

كالطلب البطاقة التعريف البيو مترية لأول مرة ننقر عليها تظهر لنا صفحة بها عدة معلومات وأولها تحديد صاعب الموعد أي (طالب البطاقة) وتكون حالة خاصة دائما ، ثم يتم تدوين المعلومات الشخصية التالية ، بشهادة الميلاد رقم 12 خ:(يتم كتابة الاسم واللقب بلغة العربية والفرنسية ، تحديد الجنس ، تاريخ الميلاد ورقم شهادة الميلاد ، رقم السجل وسنة الميلاد ، ومكان الميلاد بالعربية والفرنسية)

ثم يتم حفظ هذه المعلومات التي تم حجزها ، ثم تثبيت الملف ، وخلال هذه العملية يعطي الجهاز ترقيم إلى الملف (يكون حسب الترقيم التسلسلي للملفات ويكون بالترتيب) ، وبعدها يتم مسح الصورة الشمسية وشهادة الميلاد المؤمنة S 12 بواسطة جهاز المسح (سكنار) وأخيرا يحال إلى المرحلة التدوين والتصحيح

المرحلة الثالثة: التدوين والتصحيح

ويتم ايضا الدخول إلى هذا التطبيق بواسطة رمز وكلمة السر ، وعند الدخول تظهر صفحة ويمكن الدخول إلى الملفات اما عن طريق الرقم الذي دوناه على الملف سابقا ، أو عن طريق الاسم واللقب وتاريخ وتحديد الوثيقة والجنس

أول ما يظهر في هذه المرحلة صورة الشمسية للشخص التي تم مسحها في المرحلة الحجز والتدقيق وشهادة الميلاد المؤمنة ، فتظهر لنا وثيقة تشبه استمارة طلب البطاقة وتكون فيها المعلومات التالية :

- المعلومات الشخصية لطالب الوثيقة (بالإضافة إلى المعلومات التي تم حجزها في المرحلة الثانية تم اضافة كذلك الحالة العائلية "متزوج او اعزب ، مطلق ، أرمل " ، طول ، زمرة الدم ، عنوان الشخصي ، المهنة ، -معلومات الأم والأب وهي كتابة كلاهما (اسم واللقب بلغة العربية والفرنسية ، تاريخ الميلاد ، مكان الميلاد)

-معلومات خاصة بالولي الشرعي : في هذه الصفحة لا يتم القيام بالحجز فيها ، وبالتالي يتم اختيار الزوج الحالي وهي خاصة بالنساء المتزوجات دون العازبات والرجال .

-معلومات عامة : وقد تتمثل في الهاتف المحمول .

وبعد الانتهاء من تدوين المعلومات تأتي مرحلة مراجعة لكل المعلومات التي دونت وحجزت وتصحيح الأخطاء ان وجدت وبعدها يتم المصادق على الملفات واخيرا طباعة وصل الايداع ملف الشخص طالب الوثيقة .

ملاحظة : أي نقص في معلومات لا يمكن المرور للمرحلة التالية

المرحلة الرابعة : أخذ المعلومات البيو مترية

العدد 02 جوان 2019 - مجلة علمية متعددة التخصصات

Academic.studies.aflou@gmail.com

ويتم في هذه المرحلة أخذ بصمات الشخص اولا اصبعين الابهامين ثم اخذ 4 اصابع باقية من اليد اليمن ثم 4 من اليد اليسار ولا بد ان تظهر لنا على بصمات في حالة اخذها حلقة خضراء واذا كانت حمراء لا بد من اعادة اخذ البصمات مرة ثانية، وبعدها أخذ صورة ، وأخيراً امضاء الشخص ويكون على جهاز الامضاء وهو مربوط مباشرة بالجهاز ولا بد ان يكون الامضاء في وسط علامة X وعند الانتهاء من المراحل سابقة الذكر، تحول هذه الملفات إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيو مترية بباب الزوار

ملاحظة :

* كانت تقتصر على حاملي جواز السفر البيو متري وكانت لديهم الحق في إنجازها

* في حالة انتهاء صلاحية بطاقة التعريف الوطنية العادية

* الممتحنين في شهادة البكالوريا وشهادة تعليم المتوسط

* كل متح لهم بإنجاز بطاقة التعريف الوطنية البيو مترية

* كانت مدة إنجازها في بدايتها تستغرق وقت طويل جداً وحالياً أقل من 10 ايام على أكثر .

ملاحظة : تسلم بطاقة التعريف الوطنية البيو مترية مجاناً وفي حالة ضياعها يدفع الشخص غرامة مالية لاستخراج بطاقة مرة الثانية .

1-2- جواز السفر البيو متري :

فرضت المنظمة الدولية للطيران على وزارة الداخلية وجماعات المحلية بإنجاز جواز السفر البيو متري مهلة سنتين لإنجازه

1-1-2- تعريفه : هو وثيقة إدارية تسلم من طرف السلطات الجزائرية للمواطن الجزائري للسفر خارج

إقليمها وأواخر 2010 م تم إصدار جواز السفر البيو متري جديد وذلك لتماشى مع المعايير العالمية الجديدة ومتطلبات منظمة الطيران المدني الدولي .

2-1-2- خصائصه :

مايلي¹⁵:- حسب المادة 03 جواز السفر البيو متري هو وثيقة مغلقة مستطيلة الشكل طولها 125 مم وعرضها 88 مم.

- حسب المادة 04 يركب غلاف الوثيقة من مادة بلاستيكية صلبة سمكها 0.85 مم من لون : * اخضر

داكن بالنسبة لجواز السفر العادي ، أحمر بالنسبة لجواز السفر الدبلوماسي ، ازرق بالنسبة لجواز سفر المصلحة

- أعلى : الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

العدد 02 جوان 2019 - مجلة علمية متعددة التخصصات

Academic.studies.aflou@gmail.com

- الوسط : *يوجد شعار الجزائر

* اسم ولقب بالعربية والفرنسية والانجليزية وتاريخ ومكان الميلاد والتوقيع

- في الاسفل : عبارة جواز السفر بالعربية والفرنسية والانجليزية متنوعة برمز الشريحة

- هو في شكل دفتر يحتوي على 14 ورقة مزدوجة ترقم من 03 إلى 28 صفحة ولا تحتوي الصفحتان الأولى والثانية على رقم.

- جواز السفر شخصي ، لا يمكن اعارته ولا يجوز إرساله عن طريق البريد

3-1-2-مراحل انجاز جواز السفر البيو مترى :

يمر بنفس المراحل التي تمر بها بطاقة التعريف الوطنية البيو مترية:-مرحلة تقديم الملف

-مرحلة الحجز والتدقيق

-مرحلة التدوين والتصحيح

-مرحلة اخذ المعلومات البيو مترية

ثالثا -تقييم تطبيق الادارة الالكترونية في البلدية :

1)بالنسبة للمواطنين :-نقص الوعي لدى المواطن بميزات الادارة الالكترونية نظرا لاعتياده على التعامل الورقي الملموس

-عدم الثقة في الحكومة المعلوماتية نظرا لخاصية عدم الملموسية

-عدم تقبل الادارة الالكترونية من قبل بعض طبقات المجتمع

2) بالنسبة للموظفين :- نقص الكفاءات البشرية المستخدمة للتقنيات الحديثة

-تغير في الاجراءات والصلاحيات في ظل الادارة الالكترونية مما أجبر الموظفين على إلزامية التكوين والتدريب
لقدرة على التحكم في التقنيات الحديثة

-عدم احترام القوانين واللوائح التشريعية من طرف الموظفين عند تقديم الخدمة مما يساهم في انتشار الفساد
مثل : المحسوبية ، الرشوة

3) بالنسبة للجانب المادي : -نقص التدفقات الانترنت

-عدم توافق البرمجيات مع الواقع (بعض الحالات خاصة في سجلات القديمة

رابعا -معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في البلدية :-عدم توفر البنية القاعدية الجيدة لتجسيدها كما هو مخطط لها .

-ضخامة تكاليف (ارتفاع أسعار الأجهزة و البرمجيات الحديثة المستخدمة)

العدد 02 جوان 2019 -مجلة علمية متعددة التخصصات

Academic.studies.aflou@gmail.com

-نقص التكوين و التأهيل والخبرة لدى بعض موظفين

-ذهنيات البالية للموظفين والمواطنين تجاه تطبيق التكنولوجيا الحديثة .

خاتمة

إن الادارة الالكترونية الاستراتيجية الفعالة لتحسين الخدمات العمومية وذلك من خلال الدقة والسرعة في إنجاز هذه الخدمات والمعاملات مع قلة الوقت والتكاليف ،وتعمل على توفير خدمات للمواطنين بصفة مستمرة ودائمة وبطرق حديثة ومتطورة مع الحفاظ على سرية المعلومات ، عكس الادارة التقليدية التي تعتمد على أساليب القديمة لا تتمكنها من ذلك إلا أن مشروع إدارة الالكترونية بالرغم من الجهود المبذولة عرف تأخر وعرقلة في الانجاز على أرض الواقع مقارنة بالدول الغربية والعربية المتطورة

نتائج وتوصيات

1)نتائج :

أهم النتائج التي توصلت إليها في دراستي الميدانية تتمحور حول النقاط التالية :

- عدم وصول بطاقة التعريف الوطنية البيو مترية في اليوم والتاريخ المحدد في رسالة نصية ترسل لطالب البطاقة في هاتفه النقال
- تأخر وصول الرقم السري للبطاقة التعريف الوطنية البيو مترية أو انعدام وصوله خاصة بطاقات التعريف التي تم انجازها في المرحلة الأولية لتبني المشروع .
- عدم وجود قارئ إلكتروني لبطاقة التعريف البيو مترية في إدارات العمومية
- عدم وجود بريد إلكتروني في البلدية للتواصل مع المجتمع المدني ، بينما تستخدمه للأعمال الداخلية فقط
- نظام الادارة الالكترونية أكثر كفاءة من التقليدي وهذا يبرز من خلال توفير وتلبية كافة مطالب المواطنين بسرعة ودقة وتقليل الاجراءات والوقت المستغرق في استخراج الأوراق
- بالرغم من تأخر تطبيقات الادارة الالكترونية في الجزائر مقارنة مع الدول العالمية ، إلا أنها حققت قفزة نوعية من خلال الخدمات المقدمة في البلدية وكذلك العدالة والبنوك والبريد والمواصلات لا ننسى نصيبها من الادارة الالكترونية

- كشفت الادارة الالكترونية على العديد من العقبات كانت في التسيير السابق

2)توصيات :

- لا بد على كل إدارات العمومية أن يكون لديها قارئ إلكتروني لبطاقة التعريف الوطنية البيو مترية لتخلص من مشكل الوثائق الورقية والبيروقراطية الادارية .

العدد 02 جوان 2019 - مجلة علمية متعددة التخصصات

Academic.studies.aflou@gmail.com

- توعية المواطنين بضرورة وأهمية الادارة الالكترونية وكيفية استعمالها
- أن تقوم البلديات باستخدام بريدھا الالكتروني لتتواصل مع المجتمع المدني
- الاهتمام بالبنى التحتية القاعدية كخطوة أولى للقضاء على عقبات تطبيق الادارة الالكترونية المحلية
- توفير نظم المعلومات والاتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفعها لنجاح مشروع الادارة الالكترونية
- العمل على إزالة غموض مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال عقد الندوات واللقاءات إزالة المخاوف لدى بعض المتعاملين.
- العمل على رفع المستوى التعليمي ونشر الثقافة الالكترونية بين أفراد المجتمع من أجل القدرة على استخدام هذه التقنية.

قائمة الهوامش :

- 1- ياسين سعد غالب ، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية ، المملكة السعودية ، معهد الإدارة العامة ، 2005، ص 238.
- 2- محمد محمود الطعانه، طارق شريف العلوش ، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، الأردن ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2004، ص ص 10-11.
- 3- علي حسين باكير ، المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية ، مجلة آراء حول الخليج، الإمارات العربية المتحدة، العدد 23 ، مركز الخليج للأبحاث ، 2006.
- 4- ياسين سعد غالب ، مرجع سابق ، ص 21.
- 5- عمار بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين ، بيروت ، دار الغرب الإسلامية ، 2006، ص 189.
- 6- علاء عبد الرزاق السالمي ، الإدارة الإلكترونية ، الأردن ، دار وائل للنشر ، ص 39.
- 7- علي حسين باكير، مرجع سابق .
- 8- بشير عباس العملاق ، عميد عبد النبي ، تسويق الخدمات :مدخل استراتيجي ، وظيفي ، تطبيقي ، دار زهران ، الأردن ، 2007، ص ص 35-36.
- 9- المرسي السيد حجازي ، اقتصاديات المشروعات العامة (النظرية والتطبيق)، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2004، ص 24.
- 10- مريزق عدمان ، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة ، دار جسور للنشر والتوزيع ، المحمدية - الجزائر - الطبعة الأولى ، 1436/2015هـ، ص ص 18-19-20.
- 11- عبد المطلب عبد الحميد ، التمويل المحلي ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2001، ص 62.
- 12- مرجع سابق ، ص 75.

- 13- جمال الدين أبو الفضل محمد بن مكرم بن منظور الأنصاري ، لسان العرب ، المجلد الثاني ، ط 1 ، دار صادر للنشر ، بيروت ، لبنان ، 1997، ص 86.
- 14- قانون الجماعات المحلية قانون 11-10 المؤرخ في 20 رجب 1432 هـ الموافق ل22 يونيو 2011 يتعلق بالبلدية ، ص 5.
- 15- موفق عبد القادر ، الرقابة على البلدية في الجزائر : دراسة تحليلية ونقدية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، علوم التسيير ، شعبة تسيير المؤسسات ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، 2015/2014 م ، ص ص 96، 97.
- 16- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، العدد 25 صادرة في 18 أبريل 2017، ص 10.
- 17- قرار المؤرخ في 1 صفر 1433 هـ، الموافق ل26 ديسمبر 2011 يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر البيو م تري الإلكتروني .
- المراجع :**
- 1- المرسي السيد حجازي ، اقتصاديات المشروعات العامة (النظرية والتطبيق)، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2004.
- 2- بشير عباس العملاق ، عميد عبد النبي ، تسويق الخدمات :مدخل استراتيجي ، وظيفي ، تطبيقي ، دار زهران ، الأردن ، 2007.
- 3- جمال الدين أبو الفضل محمد بن مكرم بن منظور الأنصاري ، لسان العرب ، المجلد الثاني ، ط 1 ، دار صادر للنشر ، بيروت ، لبنان ، 1997.
- 4- عبد المطلب عبد الحميد ، التمويل المحلي ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2001.
- 5- على حسين باكير ، المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية ، مجلة آراء حول الخليج، الإمارات العربية المتحدة ، العدد 23 ، مركز الخليج للأبحاث ، 2006.
- 6- علاء عبد الرزاق السالمي ، الإدارة الإلكترونية ، الأردن ، دار وائل للنشر
- 7- عمار بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين ، بيروت ، دار الغرب الإسلامية ، 2006.
- 8- محمد محمود الطعامنه، طارق شريف العلوش ، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، الأردن ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2004.
- 9- موفق عبد القادر ، الرقابة على البلدية في الجزائر : دراسة تحليلية ونقدية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، علوم التسيير ، شعبة تسيير المؤسسات ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، 2015/2014 م.
- 10- ياسين سعد غالب ، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية ، المملكة السعودية ، معهد الإدارة العامة ، 2005.
- 11- قانون الجماعات المحلية قانون 11-10 المؤرخ في 20 رجب 1432 هـ الموافق ل22 يونيو 2011 يتعلق بالبلدية.
- 12- قرار المؤرخ في 1 صفر 1433 هـ، الموافق ل26 ديسمبر 2011 يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر البيو م تري الإلكتروني .
- 13- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، العدد 25 صادرة في 18 أبريل 2017.