وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور – خنشلة–

كلية: الحقوق والعلوم السياسية

قسم: الحقوق.

البلدية الإلكترونية في الجزائر

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر (ل. م. د) في الحقوق

تخصص: قانون إداري

إعداد الطالبتان:

- فطيمة عبابسة.
- فاطمة عبد السلام.

إشراف الأستاذ:

د. بالة عبد العالي.

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
حنان أوشن	أستاذ التعليم العالي	عباس لغرور – خنشلة–	رئيسا
عبد العالي بالة	أستاذ محاضر –أ–	عباس لغرور–خنشلة–	مشرفا ومقررا
وردة خليفي	أستاذ محاضر –أ–	عباس لغرور –خنشلة–	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2023 – 2024

الإهـــــداء

اللهم أغـفِر لأبي وتقبـل منـه واجعـل جنه الفردوس داره

واجعل عن يمينه نورًا، حتّى تبعثه آمنًا مطمئنًّا في نورٍ من نورك.

بكل مشاعر الحب والصداقة أهدي تخرجي وعملي المتواضع:

إلى من حملتني في بطنها وهنا على وهن، إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها....

إلى القلب النابض... إلى رمز الحنان الحب والتضحية....

إلى من كانت دعواتها الصادقة سر نجاحي.... أمي الغالية

إلى من علمني النجاح والصبر.....

إلى إخوتي وأخواتي وأزواجهم وأبنائهم وفقكم الله وأسعدكم في حياتكم وأدامكم لي

إلى من ساندني بكل حب وقت ضعفي وأزاح عن طريقي كل المتاعب والمخاوف

إلى اللذين غمروني بالحب والتوجيه زميلات الدراسة

وصديقات العمل وزميلتي بالمذكرة

إلى من وجدتهن في وقت الضيق: نجيبة- هالة

أنار الله دربهما وبارك فيهما

فاطمة عبد السلام

الإهـــــــــداء

الحمد لله على لذة الإنجاز والحمد لله عند البدء وعند الختام

قال تعالى: "وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين "

إلى والدي الذي أضاء دروبي وطريقي وقدوتي في كل خطوة أخطوها– رحمه الله-

إلى أمي الحنونة الحضن الدافئ وسمائي التي لم تتركني يوما،

ولا يكتمل يومي بدونها

إلى التي رزقني الله بها لأعرف من خلالها طعم الحياة " أختي الجميلة "

إلى من شد به الله عضدي فكانوا الخير لي إخواني الأعزاء

إلى من أمدني القوة والتوجيه وآمن بي ودعمني في أوقاتي الصعبة

زملائي وزميلاتي وكل أهلي

فالحمد لله الذي ما تيقنت به خيرا وأملا إلا وأغرقني سرورا وفرحا ينسيني مشقتي

فطيمة عبابسة

شكر وعرفان

نبدأ بحمد الله الذي وفقنا في إتمام هذا العمل

مررنا بلحظات صعبة وأخرى جميلة تقاسمنا فيها كل ما هو جميل وكل ما هو محزن لننتهي بكل تفاني إلى إنجاز هذا العمل المتواضع، وبهذا نكون عاجزين عن التعبير عما في صدورنا من عظيم الشكر لمن أخذوا بنا لإنجاز هذا البحث وشجعونا، فما يجب علينا إلا الاعتراف بفضل الآخرين وذكر جميلهم علينا،

نتقدم بالشكر الجزيل وفائق الاحترام والتقدير

للأستاذ: د. بالة عبد العالي.

الذي لم يبخل علينا بتأطيره الهادف ونصائحه

كما نتوجه بالشكر إلى لجنة المناقشة كل باسمه ومقامه، الذين بذلوا في جهدهم ووقتهم لتمحيص هذا البحث

وإلى الأستاذ مزيتي فاتح حفظه الله على المساعدة المقدمة من طرفه

وإلى كل الأساتذة جزاهم الله خيرا

وإلى كل من قدم لنا يد المساعدة من قريب أو من بعيد ولو بكلمة تشجيع

فاطمة * فطيمة

مقدمة

تمهيد:

يشهد العالم اليوم تحولا كبيرا في مختلف النواحي الاجتماعية، والسياسية، والاقتصادية في ظل ثورة الاتصالات والمعلومات والتكنولوجيا وتطوراتها السريعة، حتى سمي هذا العصر بعصر ثورة المعلومات والاتصالات وقد عزز ذلك ابتكار وسائط لتخزين المعلومات ذات قدرات تخزينية عالية، وانتشار استخدام شبكة المعلومات العالمية (الأنترنت) ونتيجة للتطورات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية، ويعني تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية وما تشمله من إجراءات طويلة ومعقدة باستخدام الورق إلى أعمال وخدمات إلكترونية.

وبفضل المهام المنوطة بها تسمح الإدارة الإلكترونية برقمنة جميع الوثائق وتحقيق نوعية رفيعة في معالجة البيانات.

ولهذا حظي هذا التحول الرقمي باهتمام متزايد من قبل الدول في تحسين أداء الأعمال وكانت الجزائر من بين هذه الدول التي سعت إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا من خلال تجسيدها لمشروع الجزائر الإلكترونية، الذي يعتبر نقطة تحول كبير في مجال تطوير الخدمات العمومية رغم العراقيل التي واجهت تطبيق هذا المشروع على غرار انعدام ال الجاهزية الإلكترونية، إلا أنه تم تطبيق الإدارة الالكترونية في القطاعات المهمة مثل وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة والعمران.

وكون البلدية تمثل الخلية الأساسية في التنظيم المحلي في الجزائر وقاعدة المجتمع وهي ضمن الجماعات المحلية التي تعرّف بأنها أسلوب إداري يكفل توفير قدر من الاستقلال للهيئات المحلية فيما تباشره من اختصاصات محددة في مجال الوظيفة الإدارية في الدولة أساسا بهدف تنمية مجتمعاتها وإشباع حاجات أفرادها مع خضوع هذه الهيئات لقدر من الرقابة من السلطة المركزية هذه الميزة جعلت المشرع الجزائري في حتمية مسايرة التطور التكنولوجي الحاصل وسارع إلى إيجاد النصوص التشريعية التي تساير هذا التطور.

أهمية الموضوع: (الدراسة)

تنبع أهمية الدراسة من الناحية العلمية والعملية على النحو التالي:

* **الأهمية العلمية:** إن حداثة الموضوع والندرة النسبية في الدراسات في إثراء الأبحاث في مجال البلدية الإلكترونية التي يقوم عليها موضوع دراستنا، وذلك لدفع عجلة البحث العلمي في المجال الحيوي.

– ما يميز هذه الدراسة أنها تعرض تجربة واقعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية في الجزائر، حيث ركزت هذه الدراسة على إبراز مجالات تطبيق الرقمنة في مختلف المصالح وتتبع تطورها.

* **الأهمية العملية:** تبثق الأهمية العملية للدراسة من أنها ستقدم نتائج علمية وموضوعية لتقييم تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية.

– كما أن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية (الرقمنة) في البلدية يسهم في تحسين وتطوير العمل الإداري، وفي اختصار الإجراءات وتوفير الوقت وتسهيل وتسريع عملية معالجة الملفات بالنسبة للموظفين والمواطنين.

أهداف الدراسة:

ترتكز أهداف هذه الدراسة في تسليط الضوء على مدى أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الخدمات العمومية للبلدية في الجزائر.

– تهدف الدراسة إلى تشخيص مدى عصرنة البلدية لتقديم مختلف الخدمات.

مبررات اختيار الموضوع:

هناك مبررات ذاتية ومبررات موضوعية لاختيار موضوع الدراسة والتي سنتناولها كالآتي:

أ/ مبررات ذاتية: تنبع رغبتنا في إنجاز هذا الموضوع من أجل الاطلاع والبحث النظري والميداني عن الدور الذي تلعبه البلدية الإلكترونية في تحسين خدمات الإدارة والرفع من كفاءتها في تقديم الخدمات العمومية.

ب/ مبررات موضوعية: يمثل هذا الموضوع دور هام للبحث والتحليل لغرض تزويد المكتبة بمثل هذه الدراسات واستفادة الدفعات اللاحقة بمعطيات قد تشكل لبنة من لبنات البحث العلمي، كون الموضوع جديد والرقمنة في البلدية في تطور مستمر لتشمل مصالح مختلفة ومتعددة.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

– مقالة بعنوان دور البلدية الإلكترونية في ترقية الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر (2010– 2022) بلدية ترعى باينان بولاية ميلة نموذجا، د. نوال بلحربي، أنجزت هذه الدراسة في جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2022.

دارت إشكالية هذه الدراسة حول:

– ما هي أهم مظاهر تقديم الخدمات العمومية إلكترونيا على مستوى البلدية؟.

– تطرق الباحث أولا إلى الإطار النظري للخدمة العمومية من عرض تعريفها ومبادئها ومراحل التحول وأساليب تقديمها.

بعد ذلك عرض لنا الباحث مظاهر تقديم الخدمات العمومية الإلكترونية في البلدية في مجال الحالة المدنية والوثائق البيومترية وتسجيل المركبات وكذلك في مجال الشؤون الاجتماعية، بعدها أسقط الباحث الجانب النظري على بلدية ترعى باينان التي تضمنت إحصائيات للبنية التقنية والبشرية وكذا نتائج الحصيلة السنوية لعملية الرقمنة على مستوى مختلف المصالح المعنية.

توصل الباحث للنتائج التالية:

أن التحول إلى الخدمة العمومية الإلكترونية يجب أن يقوم على استراتيجية وطنية تهدف إلى ترقية الخدمة العمومية وإرضاء المواطنين.

هذا التحول يحتاج لإمكانيات مادية وبشرية.

هذا التحول يواجه صعوبات، لذلك فعلي الدولة الاهتمام بالعنصر البشري عن طريق التكوين والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية على مستوى البلدية وكذلك ضرورة تحصين ميزانية خاصة لاقتناء الأجهزة.

الدراسة الثانية:

– مقالة بعنوان: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، البلدية نموذجا لـ: ساردو زين العابدين، وجزار مصطفى، جامعة تيسمسيلت، وجامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2023.

دارت إشكالية هذه الدراسة حول:

– كيف ساهمت الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر خصوصا على مستوى البلدية؟.

– تطرق الباحث في الإطار النظري للدراسة إلى تعريف الرقمنة، الخدمة العمومية، البلدية، أما بالنسبة لعنصر تطبيقات الرقمنة على مستوى مصالح البلدية في الجزائر فلقد خص الباحث على ذكر رقمنة مصلحة الحالة المدنية والبيومترية، والشباك الإلكتروني ورقمنة مصلحة الصفقات لتتوسع الرقمنة عد ذلك لتشمل مصالح جديدة كمصلحة المحاسبة والبناء والتعمير.

وهذا ما ساهم في جودة الخدمات العمومية المقدمة في البلدية، وسهل المعاملات للمواطن وحد من تنقلاته إلى بلديته الأصلية لاستخراج الوثائق عن طريق السجل الوطني للحالة المدنية.

خلص إلى بعض الاقتراحات:

– ضرورة العمل على تفعيل خدمة القراءة الآلية للوثائق البيومترية في جميع الإدارات العمومية لتسهيل قراءة البيانات المخزنة على مستوى الشريحة.

– العمل على توعية المواطنين باستخدام البوابات الإلكترونية.

– تعميم العمل بالبوابة الإلكترونية.

الإشكالية:

إن البلدية الإلكترونية كمدخل للإصلاح الإداري العمومي تهدف إلى الاقتراب من المواطن المحلي عبر بناء بوابة إلكترونية شاملة عن البلدية وتخفيف أعباء المعاملات على المواطن وإدارة البلدية من خلال إلكترونيا بالشكل الذي يضمن تسريع وتيرة تقدمها.

وعليه نطرح الإشكالية التالية:

– ما مدى مساهمة مشروع البلدية الإلكترونية في عصرنة الخدمة العمومية التي يطلبها المواطن؟.

الصعوبات:

عدم توفر المصادر والمراجع الأولية والثانوية حول موضوعنا، مما استغرق منا وقتا وجهدا طويلا للبحث عن مصادر أخرى من خلال الاعتماد على المقالات المنشورة في بعض

الجرائد على مواقع إلكترونية، وهذا راجع إلى كون الرقمنة في البلدية تجربة حديثة في الجزائر ولم تقطع أشواطا متقدمة بعد.

المناهج المتبعة:

- **المنهج الوصفي:** من خلال التركيز على الوصف الدقيق والتفصيلي لموضوع البلدية الإلكترونية من خلال سرد أهم التعاريف والخصائص الخاصة بالبلدية الإلكترونية.
- **المنهج التحليلي:** من خلال تحليل الموضوع والمعطيات بطريقة موضوعية.

وقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين:

الفصل الأول تحت عنوان **الإدارة الإلكترونية** والذي نقسمه إلى مبحثين:

المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية، الذي يضم مطلبين: المطلب الأول ماهية الإدارة الإلكترونية، والمطلب الثاني: واقع التحول الرقمي في الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: البلدية الإلكترونية مدخل للإصلاح الإداري العمومي. الذي يضم مطلبين: ماهية البلدية الإلكترونية، البلدية الإلكترونية من البيروقراطية إلى الإلكترونية.

الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية على مستوى البلدية، والذي تم تقسيمه إلى مبحثين: المبحث الأول: تطبيقات الرقمنة على مستوى البلدية، الذي يضم مطلبين: المطلب الأول: مظاهر رقمنة مصلحة الحالة المدنية والوثائق البيومترية، والمطلب الثاني: مظاهر توسيع الخدمة الرقمية على باقي مصالح البلدية.

المبحث الثاني: تقييم عملية التطبيق الرقمي في البلدية، الذي يضم مطلبين: المطلب الأول: تقييم عملية الرقمنة بالبلدية، والمطلب الثاني: معوقات تطبيق الرقمنة في البلدية الإلكترونية.

الفصل الأول:

الإدارة الإلكترونية

المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثاني: المطلب الثاني: واقع التحول الرقمي في الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: البلدية الإلكترونية مدخل للإصلاح الإداري العمومي.

المطلب الأول: ماهية البلدية الإلكترونية.

المطلب الثاني: البلدية الإلكترونية من البيروقراطية إلى الإلكترونية.

تمهيد

أحدثت قيام الثورة المعلوماتية العديد من التغيرات في حياة الناس، مما يتوجب على الدول أن تواكب هذه التطورات التي ظهرت فيها أنماط جديدة من المهام، والتي تقوم على التكيف مع وسائل الاتصالات المتطورة والمتطلبات المتمثلة بالتخطيط الالكتروني والقيادة الالكترونية والرقابة والإشراف الإلكتروني، ما يتم عن أهمية العمل الإلكتروني، لذا فقد أدركت الحكومات المتقدمة أهمية هذا العمل الإلكتروني وشرعت في تطبيق برامج المعلومات المختلفة، وبدأت تستخدم مفهوم الإدارة الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية في دوائر الدولة، من أجل تقديم أفضل الخدمات بأبسط الوسائل من حيث قلة الجهد وزيادة الفاعلية واختصار الوقت.

ونظرا لأن الإدارة الإلكترونية تشمل ضمن ما تشمل مرفق البلدية والذي يشكل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات به وسيلة لتقرير الشفافية والتخلص من البيروقراطية، كذلك تسريع المعاملات ومصالح المواطن.

واعتمادا على ما تقدم نطرح التساؤلات التالية:

- ماذا نقصد بالإدارة الإلكترونية؟.
- كيف يمكن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؟.
- ماذا يقصد بالبلدية الإلكترونية؟ وما هي أهدافها وتحديات تطبيقها؟.

المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنيات الملومات والاتصال إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي أمام الإدارة البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها، لذلك فإن تطور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية وانتشار شبكة الأنترنت[1]، لذلك وتأسيسا على ما سبق سيتم دراسة وتحليل هذا المبحث من خلال مطلبين: المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية، المطلب الثاني: واقع التحول الرقمي في الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

لقد ظهرت الإدارة الإلكترونية نتيجة التقدم العلمي والتقني الواضح في الثورة الإلكترونية والتي تجسد اتجاها جديدا في الإدارة المعاصرة والتي تسعى لتحويل المؤسسات إلى مؤسسات إلكترونية تستخدم المعلومات والاتصالات في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها ووظائفها الإدارية. حاولنا من خلال هذا المطلب التطرق لنشأة الإدارة الإلكترونية وتعاريف وخصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية، لنلم بكل ما له صلة بماهية الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية

ظهور مصطلح الحكومة الإلكترونية: إن فكرة الإدارة الإلكترونية لا تختلف كثيرا عن فكرة الحكومة الإلكترونية، إذ أن فكرة الحكومة الإلكترونية كانت موضوعا لإحدى روايات الخيال العلمي التي كتبها الروائي (جون برنو) سنة 1775، موضوعها يدور حول حكومة شمولية تتحكم في شعبها وتركز كل السلطات في يدها من خلال شبكة حاسوب عملاقة، تحتوي على بيانات كل أفراد الشعب مما أدى بأنصار الحريات إلى مكافحة هذه الشبكة.

وفي سنة 1988 قام أحد الدارسين لعلوم الحاسوب في أمريكا بنقل الفكرة من الخيال العلمي إلى الواقع العلمي، ما تسبب في إدانته.

[1] محمد أحجا، محمد الكرماط، **الإدارة الإلكترونية** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في القانون الدولي الخاص والهجرة، قسم قانون المنازعات، جامعة مولاي اسماعيل، جامعة مكناس، المغرب، 2020– 2021، ص 4.

وكانت إرهاصاتها الأولى في عام 1932 أثناء الحملة الانتخابية للرئيس الأمريكي (بيل كلينتون)، حيث أنه يريد أن يجعل من طريق المعلومات السريع حجز زاوية جديدة في البيئة الأساسية القومية يشابه في أهميته نظام الطرق السريعة بين الولايات الأمريكية، أي أنه يعد أحد المرافق الأساسية العامة وبذلك انتقلت الفكرة إلى المجال الإداري لمنح الآلة الحكومية الضخمة فرص تغير من خلالها أساليب عملها وخدمة عملائها من الجماهير العريضة.

ثم أخذت دول أوروبية عديدة في تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية مثل هولندا- كندا- السويد- النرويج- الدانمرك- وإيطاليا .... إلخ.

ومن المعلوم أن الدول الإسكندنافية كانت من أوائل الدول الرائدة في مجال الإدارة الإلكترونية، وذلك في محاولاتها ربط القرى البعيدة بالمركز (العاصمة) وأطلق على هذه العملية بالقرى الإلكترونية. ويعد لارس من جامعة أدونيس Adoneiss في الدانمارك رائد هذه التجربة التي سماها "مراكز الخدمة عن بعد "، ومن رواد المشروع مايكل دال M. Dell صاحب شركة دال المعروفة التي كانت لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية.

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشيستر وذلك بالاستفادة من التجربة الدانماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية وقد أنشأ مضيف مانشيستر بوصفه مرحلة أولى تهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمعمارية وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991.

وفي عام 1992 عقد مؤتمر " الأكواخ البعدية" في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع وقد تبنى مجلس لندن مشروع "بونتيل" للاتصالات البعدية التقنية، الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد الإلكتروني والوصل عن بعد لقواعد المعلومات.

وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1995 في ولاية فلوريدا، ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم.[1]

الفرع الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية

نظرا للتطورات الكثيرة الحاصلة في كافة المجالات خاصة في الجانب الإداري منه حيث نجد أن الإدارة الحديثة حاليا تعتمد على التقنية المتطورة التي تساعدها في إنجاز أعمالها وتحقيق غاياتها بأقل جهد وتكلفة.

يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية: بأنها تبادل غير ورقي للمعلومات والعمليات وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات (EPI) والبريد الإلكتروني (E-mail) وشاشة الكاتالوجات (EFT).[2]

لقد تناول الباحثون في الإدارة تعريف الإدارة الإلكترونية عبر عدة تعريفات وهذا انعكس ايجابيا على تعدد التعريفات لهذا المفهوم، ومن بين هذه التعريفات لدينا:

- يعرفها السالمي بأنها: " عملية ميكنة جميع مهام ونشاطات المؤسسة والإدارة بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق، وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين ".

- يعرف نجم عبود الإدارة الإلكترونية بأنها: " إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الأنترنت وشبكات الاتصال تميل أكثر من أي وقت مضى إل تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي هو العامل أكثر فعالية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاءة في استخدام مواردها ".

- ويعرفها غيم على أنها: " تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية.

---

[1] عبد الرحمان بن جراد، عبد القادر مهداوي، " **تاريخ الإدارة الإلكترونية** "، مجلة الساورة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، العدد 08، جامعة أحمد دراية، أدرار، 02 ديسمبر 2018، ص 191.

[2] محمد بن هلال بن فزاع الكسار العنزي، **تطبيق الإدارة الإلكترونية المفهوم- المزايا- المعوقات**، ط 1، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، 2018، ص 40.

– كما يعرف ياسين الإدارة الإلكترونية بأنها: " منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا وعير الشبكات ".

– يلاحظ أن جميع التعريفات السابقة تتفق في كون الإدارة الإلكترونية عبارة عن: " ميكنة الأعمال أي نقلها وتحويلها من أعمال ورقية إلى أعمال إلكترونية بالاعتماد على استخدام التقنيات الحديثة ".

وفي ضوء هذه التعريفات السابقة نرى أن الإدارة الإلكترونية: " هي استخدام كافة التقنيات الحديثة من نظم المعلومات وشبكات الحاسوب والاتصالات في تنفيذ المهام والأعمال الإدارية داخل المؤسسة مما يؤدي إلى انجازها بسهولة ويسر ودقة عالية وتعمل على توفير الوقت والجهد وتبسيط الإجراءات مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات ".[1]

الفرع الثالث: المفاهيم المرتبطة بالإدارة الالكترونية

المفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية:

1- الأعمال الإلكترونية: هي عبارة عن أسلوب متكامل سهل ومرن وآمن، للقيام بالأعمال التجارية بطريقة متميزة، أو هي عبارة عن تحويل أو استبدال أو مقابضة للسلع والخدمات والمعرفة بواسطة استخدام الشبكات والتقنيات التي تمكن المنظمات من القيام بهذه الأعمال بسهولة وسلاسة.

2- التجارة الإلكترونية: هو مفهوم جديد يشرح عملية بيع أو شراء أو تبادل منتجات أو خدمات من خلال شبكات الكمبيوتر من ضمنها الإنترنت.[2]

[1] علي سايح جبور، " **الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر** "، الشلف، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، العدد 01، 2017، ص ص 9- 10.

[2] رضوان بوشفيرات، علي بوعبد الله، **دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل خدمات الإدارة المحلية- دراسة حالة بلدية الشقفة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد الصديق، جيجل، 2018، ص 15.

وهو وسيلة من أجل إيصال المعلومات أو الخدمات أو المنتجات عبر خطوط الهاتف أو عبر الشبكات الكومبيوترية أو عبر أي وسيلة تقنية ومنصة عرض للمنتجات الرقمية في شكل نظام شبكي يحتوي على التعاملات التجارية.

3- الحكومة الإلكترونية: يعرفها الدكتور عمر أحمد أبو هاشم في كتابه "الإدارة الإلكترونية": مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، على أنها: " عملية تغيير وتحويل العلاقات بين المؤسسات الحكومية والمواطنين ورجال الأعمال من خلال تكنولوجيا المعلومات بهدف تقديم خدمات أفضل للمواطنين مع تحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة، وتمكين الناس من الوصول إلى المعلومات المتاحة بطريقة مرنة بدون أي عقبات روتينية، أو إجراءات إدارية معقدة ". هناك من يرى أن تعبير الإدارة الإلكترونية أوسع من تعبير الإدارة الإلكترونية، وأن الإدارة الإلكترونية تشمل وتضم تطبيقات مختلفة منها: التجارة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية، الصحة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني، وحجة هذا الفريق أنه لا حكومة من دون إدارة، وعليه من وجهة نظرهم، فلا حكومة إلكترونية من دون إدارة إلكترونية. هناك فريق آخر من علماء الإدارة الإلكترونية يرون أن هذه الأخيرة جزء من الحكومة الإلكترونية، فهي تعمل على طوير البنية التحتية داخل المؤسسة الواحدة، أو الإدارة الواحدة، هذه الحدود الافتراضية لجميع شبكات المعلومات لداخلية للمؤسسات الإدارية يتم تبادلها مع الشبكة الأم، التي تصب فيها جميع الدوائر الإدارية، وتخضع لتصرفاتها، وبذلك تكون قد وصلنا إلى صياغة حكومة إلكترونية.

4- التعليم الإلكتروني: يقصد به إجراء المحاضرات الدراسية والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية غير شبكة المحلية للمنشأة أو الاستفادة من الدروس المجانية المنشورة عبر شبكة الإنترنت.

5- الصحة الإلكترونية: يقصد بها:

- تقديم الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل إلكترونية.

- متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحاليل المخبرية والمعلومات والخدمات غير الشبكية المحلية للمستشفى، أو عبر شبكة الإنترنت. وهي بذلك تعمل على تقليل أوقات الانتظار للمرضى وتسهيل التعامل للأطباء أو جهاز الإدارة الطبية.[1]

الفرع الرابع: الفرق بين الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية

الإدارة الإلكترونية: هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أكمل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها (الإدارة الخاصة منهم)، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة، من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث، من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيق للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.

الحكومة الإلكترونية: هي المصلحة أو الجهاز الحكومي الذي تستخدم التكنولوجيا المتطورة، وخاصة الحاسبات الآلية وشبكات الأنترنت والاكسترنت والأنترنت، التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع، بشفافية وكفاءة وبعدالة عالية.[2] ونظرا إلى انقسام الآراء انقساما كبيرا حول هاذين المفهومين، فبعض المفكرين والمهتمين برى أنها إدارة وليست حكومة، ولدى هؤلاء أسبابهم، وبعضهم الآخر يرى أنها حكومة وليست إدارة، وعند تتبع وقائع ذلك الاختلاف النظري الاصطلاحي تبين ان لدى بعضهم قناعة بأن الحكومة الالكترونية جزء من تطبيقات الإدارة الالكترونية، وأن تعبير الإدارة الالكترونية أكثر اتساعا ورحابة من تعبير الحكومة الإلكترونية، وأن الإدارة الإلكترونية بمثابة مضلة كبيرة تدخل تحتها تطبيقات مختلفة منها: التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، ووجهة نظر هؤلاء أن تعبير الإدارة الإلكترونية هو الأصل الذي تتفرع منه بقية التعريفات،

[1] رضوان بوشفيرات، علي بوعبد الله، المرجع السابق، ص 16.

[2] ذهبية جمبية، سارة بير، **الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية- دراسة حالة بلدية خنشلة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2015-2016، ص 17.

وأنه أشمل وأعمق، وحجة هذا الفريق أنه لا حكومة من دون إدارة، وعليه من وجهة نظرهم فلا حكومة إلكترونية من دون إدارة الكترونية.

ويضيف هؤلاء إلى أدلتهم على محدودية اصطلاح الحكومة الإلكترونية وعدم دفته، أن الذين يرشحون هذا الاصطلاح للتداول ويستخدمونه بديلا للإدارة الالكترونية غاب عنهم أن حكومة ما من حكومات العالم لا يمكنها بحال من الأحوال أن تنجز جميع أعمالها المنوطة بها عن طريق الانترنت أو حتى الانترانات، فموارد البلاد وأعمالها وبعض معلوماتها ذات الطبيعة الخاصة والحساسة لا يمكن تداولها عن طريق الشبكة العالمية، ومن هذا المنطلق يرى أصحاب هذا الرأي عجز مصطلح الحكومة الإلكترونية عن تحقيق المفهوم العام المراد منه، وبقى تعبير الإدارة الإلكترونية الأولى تعبيرا عن إجراءاتها وممارساتها.[1]

إن استخدام مصطلح الحكومة الإلكترونية يرتبط بعلاقة الأنشطة التي تقوم بها الدولة الماء المواطنين بشكل عام، والدوائر ذات العلاقة المباشرة أنشطتها، إذ تعد عملية إدارة مختلف الأنشطة ونظم علاقاتها بين مختلف الحلقات ذات الصلة، وتطوير أداء الإدارة الحكومية إنما يكون من خلال الإدارة الإلكترونية في القطاع الحكومي.

وقد ذاع استعمال مصطلحي الحكومة الإلكترونية والإدارة الالكترونية في السنوات الست الأخيرة في العديد من البلدان الصناعية والاتحاد الأوربي وبعض البلدان العربية، ولا يقف الأمر عند القطاع الحكومي فحسب في تطبيق مفهوم الإدارة أو الحكومة الالكترونية وإنما يمكن أن يساهم القطاع الخاص كذلك في دعم الإدارة الالكترونية، ولا سيما وأن الألفية الثالثة تشهد تحولات واسعة وسريعة نحو خصخصة الإدارة الالكترونية ولو بشكل جزئي، قد توصلت الدراسات إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة، العمل الإلكتروني أو الإدارة بلا ورق وتعمل الإدارة

[1] ذهبية جمبية، سارة بير، المرجع السابق، ص 18.

الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة، وبعبارة أخرى أن تطبيقها مقتصر على حدود المنظمة فحسب.

أما الحكومة الإلكترونية فهي تمثل الكل، وتعني بها العمليات التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية، وهذا يعني أن الإدارة الإلكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الإلكترونية.

ويقصد بالإدارة الإلكترونية إدارة الأعمال الحكومية بلا ورق، فهي تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق ولكن لا تستخدمه بكثافة، ولكن يوجد الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية، إدارة بلا مكان، وتعتمد بالأساس على التليفون المحمول، إدارة بلا زمان فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي أربعة وعشرون ساعة في اليوم.

ومن سمات الإدارة الإلكترونية عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة، وعدم وجود دعائم أو أرضية، ووجود وثائق ودعم إلكترونية والتفاعل الجمعي أو المتوازي بين عدة أطراف في وقت واحد وإمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونيا، والاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسط الأساسي للعمل.

والحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية أو الحكومة الذكية وكلها مصطلحات ظهرت في الوقت الحالي قرينة بتطور ثورة المعلومات والتكنولوجيا الرقمية، بما فيها تزايد استخدام الحاسب الآلي وشبكاته وكافة تطبيقاته، الأمر الذي أدى إلى اتصال الجهات الحكومية أو الخاصة ببعضها البعض في نطاق المكان الواحد أو في أماكن متعددة، وذلك عن طريق شبكات اتصال أدت إلى تكوين وحدة حاسوبية واحدة، ومن ثم أصبحت بمثابة البنية التحتية للحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية.[1]

[1] ذهبية جمبية، سارة بير، المرجع السابق، ص 19.

المطلب الثاني: واقع التحول الرقمي في الإدارة الإلكترونية

حظي هذا التحول الرقمي باهتمام متزيد قبل الدول نظرا لمبررات عديدة، حيث أن التحول الرقمي هو نموذج تم تمكينه من خلال انتشار التقنيات الرقمية ونظاما متكاملا من المتطلبات المختلفة.

وتم هذا التحول الرقمي عبر مراحل متتالية، ولكل مشروع معوقات مختلفة[1]، وهذا ما سوف نجيب عنه في هذه الفروع التالية:

الفرع الأول: مبررات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية، وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ويمكن تلخيص أهم الأسباب التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية كما يلي:

1- الضغوط المستمرة لرفع مستوى الخدمات والمنتجات بسبب التقدم العلمي والتقني.

2- انتشار فكرة التكامل والمشاركة لتوظيف المعلومات.

3- تعقد الإجراءات والعمليات وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.

4- ازدياد المنافسة بين المنظمات العامة والخاصة وارتباط الفرص المتاحة أمامها بعنصر التوقيت.

5- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المنظمة.

6- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.

7- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المنظمة.

8- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.

9- ضرورة وجود آليات للتميز داخل كل منظمة تسعى للتنافس.

[1] خيرة شاوشي وزهرة خلوف، " **التحول الرقمي في الجزائر** "، مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، العدد 01، 2023، ص 17.

10- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.[1]

ومن أهم العوامل التي ساهمت في إحداث هذا التحول ما يلي:

1- ازدياد التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية له: إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة، تتمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة لها فرص الاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.

2- توجهات العملة وترابط المجتمعات الإنسانية: حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي المستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامه معيارا عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه من الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها.

3- التحولات الديمقراطية وما صاحبها من متغيرات وتوقعات شعبية: لقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغيرات جذرية في البناء المجتمعي عموما، وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية بما في ذلك نشوء رؤى جديد للقطاع العام بكافة أبعاده.

4- تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على الخدمات الأفضل والأسرع والأسهل في الوصول إلى المعلومات، وقد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي.

5- حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي من خلال قاعدة معلومات صلبة، ونظام عمل متطور وحديث.

[1] محمد بن هلال بن فزاع الكسار العنزي، المرجع السابق، ص ص 50- 51.

6- وجود ضغوط شعبية على القيادة والسياسة في كل بلد لتمكين المواطن في المشاركة في النقاش وإبداء آرائهم في القضايا التي تهمهم، ومطالبتهم بخلق منظومة اتصال.[1]

الفرع الثاني: فوائد وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الإدارية لم يأت من فراغ بل وجد فوائد كبيرة حصلت ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها ومن أهم هذه الفوائد ما يلي:

* تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين كما تكون الخدمة المقدمة أكثر جودة.

* اختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.

* الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة.

* تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة، كذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.

* إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح ستقلل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ، مما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة.

* إن تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن للتخزين حيث يتم الاستفادة منها في أسور أخرى.

* الإدارة الإلكترونية سوف تؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق المؤسسة والاستغناء عن الموظفين الغي أكفاء، والغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد.[2]

[1] ذهبية جمبية، سارة بير، المرجع السابق، ص 49.

[2] علي سايح جبور، المرجع السابق، ص ص 10- 11.

الفرع الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية، وهي كما يلي:

1- عتاد الحاسوب (Hard Ware).

2- البرمجيات (Soft Ware).

3- شبكة الاتصالات(Com munication Net work).

4- صناع المعرفة (Know ledge Workers).

وتعتبر هذه العناصر أيضا بالمكونات المادية للحاسوب، والمكونات الفكرية مثل البرامج الإلكترونية والمكونات البشرية بالإضافة إلى مستلزمات البنية التحتية مثل المواقع المكانية، والتوصيلات السلكية والطاولات وغير ذلك. وتعتبر البرمجيات أو المكونات البرمجية (Soft ware pograms) هي الوسيلة التي بواسطتها تعمل الأجهزة، مثل برامج التشغيل، وهي التي تجعل الحاسب قادرا على تنفيذ عمليات التخزين والاسترجاع والمعاملة (Processing)، ومثل برامج التطبيقات الخاصة ببعض المهام، كبرامج المحاسبة أو مراقبة المخزون. وإضافة إلى ذلك، فهناك برمجيات التطبيقات العامة، كالبريد الإلكتروني وبرامج الدعم الجماعي، ورسوم الحاسوب، والجداول الإلكترونية، وقواعد البيانات.

أما شبكات الاتصالات، فهي عبارة عن الوصلات التي تربط شبكات الأنترنت وشبكة الاكسترانت، وشبكة الإنترانات وهي التي تمثل شبكة قيمة للمنظمة وإدارتها.

ويعتبر الحاسب الآلي من الركائز الأساسية التي أسهمت في زيادة تفاعل الإنسان مع الآلة، وإن دوره لم يقتصر على التعامل المباشر معه، بل تعداها إلى استخدام تقنياته وتوظيفها في الكثير من المخترعات التي تخدم الإنسان في مختلف جوانب حياته.[1]

وقد شهدت صناعة الحاسب الآلي تطورات عديدة تمثلت في زيادة قدرات الحاسب الآلي وكفاءته، الأمر الذي ساعد على دخوله في كافة مجالات الحياة على مستوى القطاع

[1] محمد بن هلال بن فزاع الكسار العنزي، المرجع السابق، ص ص 44- 45.

الحكومي والقطاع الخاص، ومن تلك التطورات التي شهدتها صناعة الحاسب الآلي إمكانية التعامل مع الحاسب واستخدامه من خلال تطوير برامج سهلة الاستخدام، وأنواع من الأجهزة التي تتناسب الشكل وطريقة العمل ونوعية المستفيد منه، وظهور أنواع متعددة من الأجهزة الملحقة بجهاز الحاسب الآلي والتي يمكنها إتاحة قدرات وإمكانات تلبي رغبات المستفيدين، وبالتالي توفير خدمات لقطاعات كبيرة من المجتمع. ومن المقومات التي وفرها الحاسب الآلي في مجال الأعمال الإلكترونية قدرته على تخزين كميات ضخمة من المعلومات ضمن أحجام صغيرة، وهذا بدوره ساعد في تجاوز استخدام الملفات الورقية الكبيرة والانتقال إلى مرحلة الملفات الإلكترونية، إضافة إلى ذلك، فإنه يمكن معالجة تلك المعلومات أو البيانات بسرعة هائلة طبقا للإجراءات التي يضعها الإنسان حسب حوائجه ومتطلباته.[1]

الفرع الرابع: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية عبر مراحل للتطور من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وتتمثل أهم مراحل النمو نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في:

1- إقرار الإدارة العليا بحتمية التغيير:

إذ ينبغي على المسؤولين بالمنظمة والمقصود هنا بالإدارة العليا رأس الهرم التنظيمي، الإقرار بضرورة التقدم والتغيير وأن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى الإلكترونية، كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

2- تدريب وأهيل الموظفين: الموظف كمورد بشري يعتبر العنصر الأساسي والفاعل ضمن عملية التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، لذا لابد من تدريب الموارد البشرية على مختلف الأنشطة والمهام الإلكترونية الحديثة والتي تعتمد على وسائل الإدارة الإلكترونية وأساليبها.

[1] محمد بن هلال بن فزاع الكسار العنزي، المرجع السابق، ص ص 45- 46.

3- توثيق وتطوير إجراءات العمل:

من المعروف أن لكل منظمة مجموعة من العمليات الإدارية أو بما يسمى بإجراءات العمل، فبعض تلك الإجراءات غير مدونة على الأوراق، وأن بعضها الآخر مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ أي تطوير، لذا لابد من توثيق جميع الإجراءات الإلكترونية وتطوير القديم منها كي تتوافق والتغيرات الحديثة للإدارة الإلكترونية.

4- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:

يقصد بالبنية التحتية الجانب المحسوس من الإدارة الإلكترونية والمتمثل في تأمين أجهزة الحاسب الآلي وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها وتأمين وسائل الاتصال الحديثة.

5- البدء بتوثيق المعاملات المرقية القديمة إلكترونيا:

المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونيا بواسطة الماسحات الضوئية وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.

6- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشارا:

البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشارا في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل استخدام الورق.[1]

المبحث الثاني: البلدية الإلكترونية مدخل للإصلاح الإداري العمومي

إن حجم التحقيق الإداري والانحرافات الموجودة في الإدارة، والتي عبر عنها واقعها وحالة اللاتوازن بين ما هو موجود فعلا وما يجب أن يكون، سبب تراجعا كبيرا في مستويات أدائها وهذا ما تطلب السعي نحو إجراء اصلاحات عميقة في بنيتها وتركيبتها، بحيث يمهد الطريق لتحسن الخدمة العمومية، عبر الإدارات الإقليمية التي تشكل محورا أساسيا للإدارة العامة.

[1] جبلي حسيبة، وآخرون، " **استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013** "، فجوة النظرية والتطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 04، جامعة البليدة 2، 31 ديسمبر 2013، ص 91.

الإدارة المحلية: محاولة الفهم

تجسد الإدارة المحلية شكلا من أشكال التنظيم المحلي، يتم بموجبه توزيع المهام الإدارية بين الحكومة المركزية وهيئات محلية منتخبة ومستقلة تؤدي وظيفتها تحت إشراف الحكومة المركزية ورقابتها، ولقد عرفها الدكتور فؤاد العطار علي بأنها:

" توزيع للوظائف الإدارية بين الحكومة المركزية وبين هيئات محلية منتخبة، تباشر مهامها تحت إشراف الحكومة ورقابتها ".

استئناسا بهذا التعريف: يمكن التأكيد على أن الإدارة المحلية هي: ذلك التنظيم الإداري لإقليم دولة ما، والذي تلجأ بموجبه الحكومة المركزية إلى توزيع بعض المهام الإدارية وإسنادها إلى هيئات محلية مستقلة ومنتخبة، تمارس مهامها على إقليم جغرافي محدد وتكون مسؤولة أمام الحكومة المركزية.

تتميز الجماعات المحلية بنمطين من الاستقلالية:

* **الاستقلالية الإدارية:** تعني هذه الاستقلالية إنشاء أجهزة إدارية تتمتع بكل السلطات الإدارية اللازمة، بحيث يتم توزيع الوظائف الإدارية بين الحكومة المركزية والهيئات المحلية المستقلة، وذلك وفقا لنظام رقابي يعتمد من طرف السلطة المركزية للدولة، وهي مجموعة من المظاهر القانونية أهمها:

– لا تمارس السلطة المركزية الرقابية على الجماعات المحلية إلا في الحالات التي يوجد في شأنها نص صريح وبالشروط المحددة دون التوسع فيها.

– لا يحق لسلطة الوصاية أن تعدل محتوى قرارات الجماعات المحلية حفاظا على الاستقلال المحلي فلها أن ترفض كلية، أو أن تصادق عليها كلية، إذا كان ذلك شرطا لازما، وأن تقرر إلغائها، إذا كانت صادرة خلافا للقانون الذي ينص على بطلانها.

– يحق للإدارة (الجماعات المحلية) الاعتراض القانوني على تصرفات سلطة الوصاية تجاهها وعليه يحق الطعن بالإلغاء على قرارات سلطة الوصاية.

*** الاستقلالية المالية:**

إن تمتع الجماعات المحلية بالشخصية المعنوية والاستقلال الإداري يوجب الاعتراف لها بخاصية الاستقلال المالي أو الذمة المالية المستقلة، ويعني هذا توفير موارد مالية خاصة للجماعات المحلية تمكنها من أداء مهامها الموكلة إليها، واسترجاع حاجات المواطنين في نطاق عملها، وتمتعها بحق التملك للأموال الخاصة، مع مراعاة عدم التجانس بين الجماعات الإقليمية من حيث الموارد والقدرة الاستراتيجية، وهذا يتضمن على الأقل نسبة من العدالة التوزيعية.

المطلب الأول: ماهية البلدية الإلكترونية

تعتبر البلدية المرفق العام الإداري الأقرب إلى المواطن باعتبارها الخلية الأساسية والقاعدية في التنظيم الإداري، وفي ظل سيادة تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جميع المجالات، ومسايرة للتطور التكنولوجي على المستوى العالمي فإن رقمنة مرفق البلدية وجعله مرفقا إلكترونيا أصبح من أهم الضرورات الملحة في عصرنا الحالي، لهذا نحاول في هذا العصر التعرف على ماهية البلدية الإلكترونية، وما هي أهم الاستراتيجيات الوطنية المتبعة لرقمنة البلدية.

الفرع الأول: مخطط استراتيجية الجزائر الإلكتروني 2013

يعتبر مشروع الجزائر الإلكتروني من المشاريع الكبرى التي أطلقتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ابتداء من 2008، والذي شاركت فيه العديد من الأطراف من مؤسسات وإدارات عمومية ومتعاملين اقتصاديين عموميين وخواص وجامعات ومراكز البحث، الجمعيات المهنية التي تنشط في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وقد مرت العملية بعدة مراحل وعدة مشاورات وأبحاث، وبعد 06 أشهر من البحث والمناقشات بين المشاركين في العملية كانت الحصيلة 13 محورا تحدد الأهداف المزمع تحقيقها إلى غاية سنة 2013، ومن بين هذه المحاور:

– تشريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية سواء على المستوى المركزي أو المستوى المحلي.

– تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات.

– تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

– تطوير الاقتصاد الرقمي، من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.

– تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق الفائض السرعة، تكون مؤقتة وذات خدمات عالية الجودة.

– تطوير الكفاءات البشرية، من خلال وضع إجراءات وبرامج ملموسة وفعالة في مجال التكوين والتأطير الجيد.

– ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.

– تطوير ورقمنة آليات التقييم والمتابعة، من خلال مواكبة كل مراحل عملية إعداد وتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف استراتيجية الجزائر الإلكترونية.

– توفير الموارد المالية المطلوبة، حيث يستلزم تنفيذ البرامج إعداد الموارد البشرية، أموال طائلة تقدر بحوالي أربعة مليار دولار.[1]

أولا: تعريف استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 بقى مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى مرحلة متأخرة مفهوم يكتنفه الغموض في أذهان المسؤولين والمختصين والقائمين على قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر، حيث يتضح من خلال النقاشات المختلفة انحصار المفهوم في ما يقوم به القطاع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ويبقى تطبيق الإدارة الإلكترونية مهمة هذا القطاع بشكل انفرادي، إلى غاية صدور استراتيجية

[1] جبلي حسيبة، وآخرون، **المرجع السابق**، ص ص 91– 93.

الجزائر الإلكترونية 2013 (E- Algerie2013)، وهي الوثيقة التي صدرت في ديسمبر 2008 والتي تمثل حسب ما ورد فيها أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج ادارة إلكترونية متكاملة في الجزائر وهو عبارة عن استراتيجية تهدف إلى تعميم استخدام التكنولوجيات المتطورة في أغلب الإدارات العامة، ومجالات النشاط الاقتصادي، كما تم التخطيط لتعميم مشروع التحول الإلكتروني ومحاولة توسيعه ليشمل كافة المواطنين مع 2013، وهو ما يرمي إلى تعميم النفاذ للخدمات العامة الإلكترونية، والوصول إلى مجتمع المعرفة، حيث تعكس استراتيجية الجزائر الإلكترونية سياسة الحكومة في الإعداد لاستراتيجية المعلوماتية، حيث كانت انطلاقة المشروع مع 2009 وينتظر تحقيق نتائجه في آفاق 2013. وعليه فإن استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 تتمحور حول فكرة أساسية مفادها ربط المواطن والإدارات العمومية بنسق إلكتروني موحد يتيح إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف بالسهولة والسرعة اللازمة، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف ويحقق مزايا في غاية الأهمية ترفع من مستوى أداء وظائف الإدارة العامة ضمن الاستخدامات المتميزة للإدارة الرقمية مزايا وفوائد ينتظر المواطن تحقيقها بشرط الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتوفير البنية التحتية اللازمة لبناء إدارة الكترونية قوية الأركان، وهذا يتطلب انتشار الأنترنت، توفير التشريعات الراعية لهذه التكنولوجيا، وتنمية وتأهيل العنصر البشري للتكفل بمجمل القضايا التقنية المتولدة عن الاستخدامات الرقمية ضمن هذا الفضاء الإلكتروني المتميز.

ثانيا: تمديد استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 إلى نهاية 2018 قال الأمين العام لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال محمد بعيط أن نسبة تقدم أشغال استراتيجية الجزائر الإلكترونية تجاوزت نسبة 135 بالمئة، مضيفا أن حكومة بلاده قررت تمديد مشروع الجزائر الإلكترونية إلى نهاية 2018، أي لمدة خمس سنوات إضافية، حيث لن يتم اختتام تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية خلال سنة 2013 وإنما سيتواصل تجسيد المشروع

السنوات أخرى مشيرًا إلى أن الحكومة أقرت الاستعانة بشركات أمريكية لتعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر ضمن المشروع الإلكتروني كما أنه تم الاتفاق مع السفير الأمريكي في الجزائر هنري منشر على أن تقدم الولايات المتحدة الأمريكية ملفا كاملاً بأسماء الشركات المعنية بدخول السوق الجزائرية، واقتراحاتها لتطوير استراتيجية الجزائر الالكترونية. في حين كشف عضو مشارك في إعداد النسخة الأصلية لاستراتيجية الجزائر الإلكترونية، يونس قرار في تصريح لجريدة الفجر، أن ما يتداوله المسؤولون بوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بشأن إنجاز 55 بالمئة من المشروع كذبة لا أساس لها من الصحة، معتبراً أن المشروع محمد منذ اقتراحه سنة 2009، أين تم طرحه على المجلس الاقتصادي والاجتماعي (كناس) لإثرائه، حيث دامت العملية شهرين كاملين، ليتم نقل النسخة الرئيسية للبرنامج والمتضمنة في 600 صفحة إلى الوزارة الأولى في انتظار المصادقة عليه عبر مجلس الوزراء والتوقيع على الغلاف المالي الذي ستخصصه الدولة للمشروع المقدر بـ 4 مليار دولار، وهذا لم يتم لحد الساعة وهو ما يحول حسب رأيه الجزائر الإلكترونية إلى مجرد مشروع وهمي بقيمة مليار دولار، كما تم تعيين مسؤولين بوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال للإشراف على سير العملية التي لم تنطلق أساسا، وهو ما يطرح العديد من التساؤلات، لاسيما أن الوزارة كثيرا ما تتواصل مع المواطنين وحتى مع رئيس الجمهورية، وتؤكد أنها جسدت العديد من الأهداف المسطرة في برنامج الجزائر إلكترونية الممتد من 2009 إلى 2013، حيث لم يبق إلا سنة واحدة على انقضاء أجال تنفيذ المشروع.[1]

ثالثا: البلدية الإلكترونية في الجزائر تعد الجماعات المحلية جزء من النظام الإداري في الدولة الجزائرية، فهي الخلية الأساسية لإدارة التنمية المحلية وتعرف على أنها هيئة مستقلة

[1] جبلي حسيبة، وآخرون، المرجع السابق، ص ص 106- 107.

إدارياً ومالياً عن الحكومة المركزية، كما أنها عبارة عن وحدات جغرافية مقسمة من إقليم الدولة، تتولى تسيير وتقديم خدمات للمواطنين، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

تحتل الجماعات الإقليمية أهمية بالغة في الدولة، نظرا للدور البارز الذي تلعبه الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العمومية للمواطنين الأمر الذي فرض الاهتمام بتطويرها، بل أصبح من واجب الدولة تطوير وعصرية مختلف إداراتها سعيا من الدولة للقضاء على الفساد الإداري والبيروقراطية التي كانت تتخبط فيها هذه الوحدة الإدارية، ولأن دور البلدية يكمن في خدمة مواطنيها، فهي تتولى مسؤولية ترقية وتحسين المستوى المعيشي للمواطن[1]، من خلال مجموعة الصلاحيات التي منحها المشرع لهيئات البلدية من رئيس المجلس الشعبي للبلدية ونواب المجلس الشعبي والأمين العام للبلدية، (المادة 15 من قانون البلدية). وبعد حدوث ثورة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات حاولت الدول وعلى غرارها الجزائر تطبيق نظام البلدية الإلكترونية من خلال تحديد نظام الإدارة الإلكترونية، لما له من فوائد جمة بتطبيق سياسة تقريب الإدارة من المواطن، فالبلدية تكتسب أهمية كبرى في تقديم الخدمات المختلفة للمواطنين على أساس أنها أصغر وحدة إدارية ومنه اعتمد نظام الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر. وتعرف البلدية الإلكترونية على أنها: "المنصة المتكاملة التي يتم من خلالها تأسيس الشبكات الإدارية والاجتماعية، حيث يتم توفير المكانية اتصال المواطنين مع البلدية التي ينتمون إليها من خلال قنوات مختلفة، وبالتالي توفير إمكانية اتخاذ القرارات الأفضل عن طريق مديري البلديات في الوقت الحقيقي"

ويعتبر مشروع البلدية الإلكترونية من أكثر المشاريع التي أثبتت نجاعتها ميدانيا، إذ تشكل هذه الأخيرة في إطار الإدارة والحكومة الإلكترونية أحد أهم الحلول الفعالة للقضاء على المشاكل التي أصبحت تواجه الإدارات البلدية التقليدية والحل الأمثل للقضاء على الفساد الإداري والعمل على محاربته من خلال تحسيد مشاريع الإصلاح في الإدارات

[1] المادة 03 فقرة 02 من قانون البلدية 10.11 المؤرخ في 20 رجب 1434 الموافق 220 يونيو 2011، يتعلق بالبلدية، ج ر عدد 37 المؤرخة في 24 شوال 1435 الموافق 03 يونيو 2011

العمومية والتي تعد البلدية الإلكترونية أهم هذه الإصلاحات قمنة الوقت الذي تم اعتماد هذا النظام على الواقع، ليرى النور ويدخل حيز التطبيق بتقديم خدمات إلكترونية ذات نوعية وفي أقل مدة، والسرعة والدقة في الإنجاز، فمن خلال مقال بعنوان "من أجل إدارة قريبة من المواطن" تم نشره عبر بوابة المواطن موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية من ضمن ما جاء في المقال، وعلى اعتبار تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطنين، اتخذت السلطات العمومية جملة من العوائق التي من شأنها السماح بتسهيل أمور المواطنين ورفع عوائق البيروقراطية من أجل تقليص الشرخ المسجل بين الإدارة والمواطن، حيث شرعت الهيئات المسؤولة وعلى رأسهم وزير الداخلية والجماعات المحلية في إرساء العديد من الآليات والتطبيقات، التي بموجبها تم إطلاق عملية تجريبية للبلدية الإلكترونية، وكانت الانطلاقة من بلديتي حسين الداي وباب الواد بالجزائر العاصمة، في انتظار تعميمها تدريجيا على كافة بلديات التراب الوطني، على الرغم كل المعيقات التي واجهت العملية، لاسيما من حيث انعدام الجاهزية الإلكترونية في الجزائر، سواء منها البشرية، والتي تمثلت بالأساس في قلة الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدامات الحاسبات الآلية وشبكة الانترنت، وقلة برامج التدريب والتكوين في التقنية الحديثة المتطورة وكذا قلة التكوين الميداني والدوري الذي يساعد على تعيين المعلومات لدى مستخدمي المرفق، بالإضافة إلى قلة العناصر البشرية المدربة أن لم نقل احتكار والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة حتى يبقى المرفق دائما في حاجة إليهم وإلى خدماتهم.

حيث برزت البلدية الإلكترونية في الجزائر باعتماد مشروع الجزائر الإلكترونية إلى الوجود بداية سنة 2013 من خلال تنفيذ برنامج الحكومة في عصرنة الإدارات العمومية وعلى غرارها الجماعات المحلية، نتيجة الرغبة التوجه نحو الخدمات الإدارية العصرية، أو ما اصطلح على تسميته بعصرنة الإدارة وعصرنة البلدية وذلك بفضل حذف التدخل البشري المباشر والاستغناء عنه في أداء الخدمة العمومية باعتماد التوقيع الإلكتروني عن بعد في

الوثائق الإدارية، حيث أن انجاز مشروع البلدية الإلكتروني غير الورقية سمح بتحقيق البنية القاعدية للحكومة الإلكترونية.[1]

الفرع الثاني: تعريف البلدية الإلكترونية

تعرف البلدية الإلكترونية على أنها نمط متطور وجديد من الإدارة، يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسة الحكومية للمواطنين، وتحت هذا النمط يتمكن المواطن من إنجاز كافة المعاملات الحكومية وحتى إصدار الوثائق الرسمية عبر الوسائل الإلكترونية مثل الأنترنت والهواتف الحكومية والأرضية بسرعة وفعالية عالية. ويذهب البعض إلى أن الإدارة المحلية الإلكترونية لا تختلف عن الحكومة الإلكترونية بل تكاد تتطابق معها، باعتبار أن الهدف من كليهما هو تقديم الخدمات للمواطن إلكترونيا.

ويذهب جانب آخر من الفئة إلى أن الإدارة المحلية الإلكترونية تعني قيام الإدارة المحلية بجميع الأعمال المسندة لها عن طريق الأنترنت.[2] وتعرف أيضا البلدية الالكترونية على أنها: نمط متطور وجديد من الإدارة يعتمد على استخدام نظم الاتصالات والمعلومات لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى، وتهدف مشاريع البلدية الالكترونية لتقديم الخدمة للمواطن على وجه مرض، ومع الأخذ بعين الاعتبار توفير الوقت والجهد والتكلفة الماجنة 2005، هي بمثابة شحن الي للمعلومات تخزن مباشرة في الحاسوب وتذاع عبر القنوات الاتصالية وعبر شبكات الانترنت لتسهيل التدفق الحر للمعلومات لكافة المواطنين بأكثر فاعلية وأقل تكلفة وفي زمن قياسي، وتحددها بالمؤسسة محل الدراسة الكترونية الحالة المدنية واستخراج الوثائق البيومترية عن بعد، فهي

[1] عبد الرؤوف عز الدين، فضيلة تواتي، " **مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير جودة الخدمات العمومية- دراسة حالة مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر** "، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 14، العدد 01، جامعة المسيلة، جامعة الجزائر 1، 16 نوفمبر، 2021- 2024، ص ص 58- 59.

[2] نوال بلحربي، " **دور البلدية الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر** "، المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية، المجلد 17، العدد 01، الجزائر، جوان 2022، ص ص 249- 250.

عبارة عن توجه جديد في تقديم الخدمات بشكل الكتروني تعمل عليه الحكومة الجزائرية من أجل تحويل البلديات التقليدية القائمة على المعاملات الورقية والحضور الشخصي للمعني إلى بلديات إلكترونية تعتمد على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتقديم الخدمات البلدية عن بعد.[1] وتعرف أيضا: تعتبر البلدية همزة وصل بين المواطن والإدارة، على اعتبار أنها الهيئة الإدارية اللامركزية المخولة لمعرفة انشغالاته وحل مشاكله وتحسين مستوى معيشته، وكذا الاطلاع على مختلف توجهاته انطلاقا من علاقة الغرب التي يفرضها الفضاء المحلي المشترك وطبيعة العلاقات الاجتماعية المتفاعلة، فهي بالنسبة للنظام الإداري في الجزائر الوحدة أو الهيئة الإدارية اللامركزية الإقليمية المحلية، كما أنها الجهاز أو الخلية التنظيمية الأساسية والقاعدية سياسيا وإداريا واجتماعيا وثقافيا. " فالبلدية الإلكترونية " هي إحدى المجموعات الفرعية للحكومة الإلكترونية، والتي تقدم الخدمات الإلكترونية على نطاق أصغر كالإقليم مثلا، كما تتضمن من جهة أخرى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بداية من الفاكس وصولا إلى الاستخدام المتقدم للاتصال على المدى الطويل، وهذا قصد تسهيل تنفيذ السياسات الحكومية، خاصة ما تعلق ببرامج خدمات المواطنين.

كما عرفت على أنها نمط متطور وجديد من الإدارة، يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين، وتحت هذا النمط الجديد من العمل يتمكن المواطن من إنجاز كافة المعاملات الحكومية وحتى إصدار الوثائق الرسمية عبر الوسائل الإلكترونية من الأنترنت والهواتف الخلوية والأرضية بسرعة وفعالية.[2]

---

[1] نجاة براهيمي، الهاشمي مقراني، " **التحول الرقمي ببلدية برج بوعريريج– الخطوات، العراقيل والآفاق** "، مجلة أخبار وآفاق، المجلد 11، العدد 02، جامعة الجزائر 2، أبو القاسم سعد الله، 2023، ص 63.

[2] كنزة سيفر، عماد لبيد، " **البلدية الإلكترونية كآلية لتفعيل الإدارة الجوارية في الجزائر** "، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خنشلة، المجلد 10، العدد 01، 2013، ص 619.

الفرع الثالث: خصائص البلدية الإلكترونية

في ظل الانتشار للإدارة الإلكترونية ومميزاتها العديدة، المبنية على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، مما جعلها (هذه الأخيرة) تتسم بجملة من الخصائص وهي كالتالي:

استعمال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال في أداء الأعمال وتقديم الأعمال وتقديم الخدمات.

تأكيد رفع الكفاءة في الأداء وتحقيق الفاعلية في التعامل.

إنها إدارة بلا ورق، أي تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية والأدلة ونظم المتابعة الإلكترونية.

إدارة بلا مكان تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية واستخدام التليفون المحمول والعمل عن بعد والتعامل مع المؤسسات الافتراضية virtual.

إدارة لا زمان تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية.

تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة والبعد عن التنظيمات الجامدة حيث المؤسسات الشبكية والذكية والتي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة.

إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.

استخدام البريد الإلكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد.

تتميز بالابتكارية والعالمية حيث تعتمد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.

تحتاج إلى أنظمة إلكترونية مثل أنظمة التحصيل المجمعة والخدمة عن بعد والشراء الإلكتروني وأنظمة المتابعة الفورية، وأنظمة تخطيط الموارد ونقاط البيع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية.

تهتم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها.

التركيز على الإجراءات التنفيذية والإنجازات.

التسويق وشمل التعرف على أفضل الطرق الممكنة للتعامل مع الأفراد والقطاع الخاص، وتنمية الإحساس لدى المواطنين بأهمية تمركز اهتمام الحكومة حوله، وبالتالي أهميته كمواطن له حقوق كما له واجبات.

تقديم خدمات جديدة ومتطورة، إن تقديم الخدمات بصورة أفضل من الدوافع الرئيسية للإدارة الإلكترونية وتركز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على الخدمات، ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة.

الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة، يمكنها بفعل التقنية وبفعل امكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعدين بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يغني الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية. [1]

الفرع الرابع: دور البلدية الإلكترونية

أولا: دور البلدية الإلكترونية في تجسيد مبادئ الخدمة العمومية الإلكترونية كما رأينا سابقا فإن الخدمة العمومية الإلكترونية تقوم على عدة مبادئ أساسية، وفي إطار سعيها للتحول إلى البلدية الإلكترونية تهدف الدولة إلى تجسيد هذه المبادئ التي ترقى بالخدمة العمومية إلى مستوى تطلعات المواطن، وهذا ما تحاول معالجته في العناصر التالية:

1- دور البلدية الإلكترونية في تحقيق مبدأ سير المرفق العام بانتظام:

تتميز الإدارة الإلكترونية بخاصية الاستمرار، وبالتالي فإن اعتماد البلدية الإلكترونية يضفي بعدا جديدا لمبدأ استمرارية الخدمة العمومية، حيث يمكن للمواطن طلب الخدمات والحصول عليها في أي وقت ومن أي مكان، فاللجوء إلى البلدية الإلكترونية يضمن عدم انقطاع الخدمات وتقديمها وعلى مدار أربع وعشرين ساعة، كما أن تقديم الخدمة بشكل إلكتروني يقلل من خطورة الآثار الناجمة عن إضراب الموظفين وتأثيره على استمرارية

[1] ذهبية جمبية، سارة بير، المرجع السابق، ص ص 23- 24.

الخدمة العمومية، ويحقق مبدأ الاستمرارية في حالة البلدية الإلكترونية كأحد المرافق العامة المزايا التالية:

* تتيح البلدية الإلكترونية من خلال الشبكة وعبر موقعها الإلكتروني تسهيلات لحياة المواطنين، فلا يكلفهم عناء قطع مصالحهم من أجل التنقل إلى البلدية وانتظار دورهم لتسوية معاملاتهم، بل يمكنهم الاتصال بالبلدية عن بعد وتقديم طلباتهم للحصول على مختلف الوثائق. من جهة أخرى يساعد الموظفين على أداء أعمالهم في غير أوقات العمل الرسمية وبدون التواجد في مواقع عملهم لاكتسابهم كلمات السر التي تتيح لهم الدخول للمواقع عبر شبكات الانترنت.

2- دور البلدية الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة: تلعب البلدية الإلكترونية دورا هاما في تحقيق مبدأ المساواة على مستعملي خدمات مرفق البلدية، والتي تشير إلى تساوي جميع المواطنين في الاستفادة من خدمات الانترنيت أو تحمل الأداءات مقابل هذا الأنترنت دون تمييز إلا في بعض الاستثناءات التي تؤدي إلى التمييز بين المواطنين نظرا لوجود أوضاع قانونية خاصة الفضل في تحقيق مبدأ المساواة في البلدية الإلكترونية إلى التقنيات التكنولوجية التي تعتمد على برامج آلية إلكترونية لا تميز بين مستعملي النظام الجديد، حيث لا يكون طالب الخدمة في مواجهة الموظف مباشرة وبالتالي لا يوجد مجالا للتفرقة والمعاملة التمييزية بين مختلف المنتفعين وتحقيق بذلك الكفاءة والمصلحة العامة.

3- دور البلدية الإلكترونية في تحقيق مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل: إن تحول البلدية بأدواتها التقليدية إلى البلدية الإلكترونية تعتبر نتاج التطورات السريعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات، ويمكن إبراز دورها في تحقيق مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل فيما يلي: إن البلدية الإلكترونية ومن خلال استغلالها للتكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في إحداث التغيير والتطور كلما دعت له الضرورة سرعة كبيرة في تطور مجالات التكنولوجيا والاتصال.

4- دور البلدية الإلكترونية في ترقية الخدمات العمومية الإلكترونية:

أدى التحول نحو البلدية الإلكترونية إلى تغييرات في مختلف الأمور منها الهيكل التنظيمي ونظام الاتصال الذي بدأ يتحكم فيها الجانب الافتراضي أكثر مما هو مادي إن أهم تغيير نتج عن تبني مشروع البلدية الإلكترونية هو تحيق مستوى كفاءة أكبر في تحقيق المصلحة العامة من خلال الاستدامة في الاستفادة من مزايا التعامل الإلكتروني.

ثانيا: دور البلدية الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية:

إن ترشيد الخدمة العمومية الإلكترونية يدفع بالضرورة إلى اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن، هذا المبدأ يقوم أساسا على وجود مراكز إدارية قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة بمختلف مستوياتها الإدارية المركزية والمحلية نيابة عن المواطن وتلبية لحاجاته وخدمة لمصالحه ومتابعة لكافة تعاملاته، وبذلك يكون المواطن في غنى عن التنقل إلى العديد من الإدارات وتتحقق الرشادة في تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية على مستوى البلدية الإلكترونية من خلال:

1- الدقة وسرعة الاستجابة واحترام القواعد:

تتحقق دقة تقديم الخدمات العمومية من خلال إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة ويحقق سرعة الاستجابة واحترام القواعد.

2- تقليص تكاليف الخدمة:

ويكمن ذلك في قدرة المواطن على الاتصال عن بعد عن طريق شبكة الانترنت للحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال عبر الخط دون التنقل إلى الإدارة، والاعتماد على النوافذ والشباك الإلكتروني.

3- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: إن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعلومات.[1]

ثالثا: التحول الرقمي في البلدية تدعيم لمبدأ جوارية الإدارة

يشترك التوجه نحو البلدية الإلكترونية مع أهداف الإدارة الإلكترونية من زاوية بناء قدرات المجتمع وتمكين أفراده وصولا إلى تقريب الإدارة من المواطن وهذ بداية بجاهزية البنية التحتية والتنظيمية، وصولا إلى الانتقال السلس للمعلومات وسهولة تداولها، سنحاول التطرق في هذا المحور من ورقتنا العلمية لدور الرقمنة محليا في تمكين المجتمع وبناء قدراته المجتمعية والمؤسسية وكذا تقريبا الإدارة من المواطن.

1- الرقمنة تمكين للمجتمع المحلي وبناء لقدراته:

حظي مفهوم التمكين بالاهتمام الكبير لذي المفكرين المعاصرين لارتباطه بعناصر القوة ذات الدلالات التنموية والاجتماعية، نتيجة اعتماده توفير سبل الحصول على القوة التي تضمن التأثير في البيئة، على أساس أنه عملية ديناميكية واجتماعية شاملة لجميع أطياف المجتمع، فمعناه العام يتضمن تعزيز قدرة الفرد أو الجماعة على اتخاد خيارات هادفة، وتحويل تلك الخيارات إلى إجراءات التحقيق النتائج المرجوة، ويعتبر التأثير الذي أحدثته الثورة المعلوماتية من رقمنة للعمليات الإدارية إحدى عوامل التمكين، سواء لمقدم الخدمة الأجهزة الحكومية أو متلقيها المواطن، فالإدارة الرقمية حسب منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية هي " استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ولا سيما شبكة الأنترنت كأداة تسمح بالوصول إلى إدارة أفضل".

إن تبني البلدية الإلكترونية في تسيير الشأن المحلي يوفر الآليات التي تقلص الفوارق والتهميش في المجتمع انطلاقا من المساواة في تلقي الخدمة، كما أن سهولة التداول

[1] نوال بلحربي، المرجع السابق، ص ص 259- 260- 261.

للمعلومات يساهم في بناء قدرات المواطن حيث يصبح مطلعا وملما لكل ما يعنيه، مما يضمن تكوين مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع وفرة المعلومات وسرعة تنقلها، من جهة أخرى يؤدي إلى تفعيل الرقابة الشعبية للمواطنين على الأجهزة الحكومية.

إن الكم الهائل من المعلومات الذي توفره التقنيات الحديثة وتكفله سرعة التداول والحصول عليها، من شأنه أن يعزز بناء القدرات التي تعتبر المدخل الذي يندرج أسفله جميع المفاهيم المرتبطة بالتنمية، ويقصد ببناء القدرات المؤسسية للوحدات المحلية " العملية التي تتضمن تنمية الأطر القانونية وتنمية قدرات المؤسسات والأفراد"، وهذا ما يجعلنا تركز على نوعين للتمكين، فأما الأول فيكون بتدعيم الجاهزية الإلكترونية للإدارات العامة بالبنى التحتية والتشريعية والتنظيمية الكفيلة بالتوجه نحو رقمنة الخدمة العامة، مع الاعتماد على تكوين وتنمية قدرات الموارد البشرية المقدمة لها، ويتضمن الثاني التمكين الرقعي للمواطن بحيث اللجوء والاعتماد على الطرق الحديثة للاستفادة من الخدمات الرقمية.

2- رقمنة البلدية آلية لتقريب الإدارة والمواطن:

حظي مفهوم تقريب الإدارة من المواطن باهتمام كبير على اعتبار أنها الجهاز المشرف على تنفيذ السياسات المسطرة، فهي نقطة الالتقاء بين المواطن متلقي الخدمة والأجهزة الإدارية المنفذة، على هذا الأساس سنحاول التطرق لمختلف تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على رشادة المرفق العام المحلي من خلال:

- المساواة، الشراكة: إن أهم تأثير للرقمنة هو المساواة في تلقي الخدمة بين المواطنين، وبالتالي فإنها أولى الإجراءات الداعمة لبناء الثقة، وحتى وإن كانت النصوص القانونية تشير لها، إلا أن إسقاطات الممارسات البيروقراطية من محسوبية ورشوة وتعسف في استعمال السلطة وسعت الفجوة بين الإدارة والمواطن، فالرقمنة وما توفره من أليات تساعد في معرفة توجهات الأفراد وتفعيل قنوات الحوار لتبادل مختلف الآراء، مما يحقق نوعا من الشراكة القائمة على توافق طرفين أو أكثر على أهداف محددة من خلال توزيع الأدوات والمسؤوليات

بدقة، وهي أهداف نفس النفع العام لاعتمادها على المساواة بين الأطراف بشكل يضمن الخضوع للمساءلة والمحاسبة وضمانات الشفافية بعيدا عن هيمنة أي طرف.

المطلب الثاني: البلدية الإلكترونية من البيروقراطية إلى الإلكترونية تمثل البلديات الإلكترونية نمطا جديدا ومتطورا من الإدارة، حيث يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحمله وذلك لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسة الحكومية للمواطن، وكما هو متعارف عليه فهذه الجماعة المحلية تعد نواة قاعدية وإقليمية للدولة، ونظامها الإلكتروني كفيل يحفظ تواجدها والمحدد لها بصفة دستورية، ولا يمكن أن يرقى إلى غير ذلك ما لم يحدده الشعب عن طريق التصويت على الدستور، فمعطياتها الجغرافية وقدراتها وخدماتها ليست إلا بمثابة شحن الى للمعلومات تخزن مباشرة في الحاسوب، وتذاع عبر القنوات الاتصالية وعبر شبكات الأنترنت، وذلك لتسهيل التدفق الحر للمعلومات لكافة المواطنين، بأكثر فاعلية وأقل تكلفة وفي زمن قياسي. لقد تم بتاريخ 2011/03/14م؛ تدشين أول بلدية إلكترونية على المستوى الوطني، وكان ذلك بولاية باتنة واقتصرت المهام الموكلة لها في البداية على استخراج شهادتي الزواج والوفاة إلكترونيا، قبل أن يجري توسيع نشاط المنظومة الجديدة نحو استخراج شهادة الميلاد عن بعد، وتعميم الخدمة الإلكترونية على كامل التراب الوطني في السنوات التي تلت ذلك، والتي عرفت إدخال النظام البيومتري وعصرنة الطريقة استخراج الوثائق، وسرعة انجاز ذلك.

الفرع الأول: أهداف البلدية الإلكترونية* تهدف البلدية الإلكترونية على المستوى الاستراتيجي إلى الانتقال بطريقة تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الإلكترونية عبر بناء منصات خدماتية على الأنترنت ووسائل الاتصال الأخرى من أجل تخفيض كلفة الأعمال الإدارية من جهة وخدمة المواطن بطريقة ميسرة من جهة أخرى، وبما أن البلدية عادة ما تكون أقرب إلى المواطن المحلي، وتعرف حاجاته الخدماتية أكثر من الحكومة ومختلف الوزارات، فإن البلدية الإلكترونية تطمح أيضا إلى إيجاد بيئة من التواصل،

ومشاركة الأفكار والطموحات مع القاطنين في نطاق حدودها العقارية عبر بناء الشبكات الاجتماعية الالكترونية والمنتديات ومواقع التوظيف المحلية، وتدريب المواطنين المحليين والموظفين على المهارات الحديثة عن طريق الأنترنت.

* تهدف البلدية الإلكترونية إلى بناء مجتمع المعلومات والوصول إلى سرعة اتخاذ القرارات، كما تهدف كذلك إلى تطوير ودعم المؤسسات الاقتصادية وتحسين مستوى معيشة المواطنين عبر استعمالهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى تسهيل عملية التسيير عبر توفير المعلومات والسرعة في العمل، بهدف تحريك الاقتصاد الوطني وجعله اقتصادا رقميا وتوفير خدمات نوعية للمؤسسات والمواطنين.

* الاقتراب من المواطن المحلي عبر بناء بوابة إلكترونية شاملة عن البلدية والتماشي مع التقدم الحاصل في البيئة الاقتصادية المحيطة والبقاء في قمة المنافسة التحديثية والتطويرية.

* تخفيف أعباء المعاملات على المواطن وإدارة البلدية من خلال توزيع الاستمارات الإلكترونية، والانتقال بالخدمات اليدوية تباعا إلى الأنترنت والهواتف النقالة، وكذا ربط الأنظمة الداخلية للبلدية بواجهة الأنترنت.

* تصب هذه المجموعة من الأهداف الاستراتيجية للبلدية على المستوى الإعلامي والخدماتي والتفاعلي مع السكان في خانة تحسين الظروف المعيشة والاقتصادية للأفراد، بما يعود بالنفع والفائدة على كل الأطراف، كما تهدف البلدية الإلكترونية أيضا، إلى بناء مجتمع المعلومات والوصول إلى سرعة اتخاذ القرارات، وإلى تطوير ودعم المؤسسات الاقتصادية وتحسين مستوى معيشة المواطنين عبر استعمالهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى تسهيل عملية التسيير عبر توفير المعلومات والسرعة في العمل، بهدف تحريك الاقتصاد الوطني وجعله اقتصادا رقميا، وتوفير خدمات نوعية بهدف للمؤسسات والمواطنين.

* إن من أهداف البلدية الإلكترونية أيضا تخفيف العبء على المواطن، وهو ما يقتضي أن يتم العمل على دراسة إطار خدماتي الكتروني للبلديات المحلية، وذلك لتقديم الخدمات البلدية

عبر الأنترنت وجباية الرسوم المتصلة بتطوير أنظمة الخدمة، وتعميق علاقات المواطنين معا البلدية في متابعة شكاويهم، وتلبية حاجاتهم إلكترونيا، وفي هذا الإطار تقوم البلديات الجزائرية منذ قرابة عقد من الزمن بإنشاء بوابات إلكترونية تابعة لها، تبين فيها خصائص البلدية من ناحية موقع ومساحة البلدية، والتعريف بها وعدد سكانها، والأرقام الهاتفية للمصالح المهمة، وكل ذلك من أجل تمكين المواطن المحلي من الاستعلام على النشاطات والفعاليات المحلية وتتيح عصرنة الخدمات الإدارية التي يجري تقديمها للمواطنين كعصرنة مصالح البلدية ومصالح الحالة المدنية، تمكين المواطنين من الاستفادة من الخدمات بأسرع وقت ممكن وبأقل جهد وتكلفة بالمقارنة مع تجارب مختلفة من العالم بشأن تجسيد البلدية الإلكترونية، فإن هناك توقعا بأن ينهي التطوير الإداري ظاهرة البيروقراطية حيث أن الإدارة الإلكترونية تعمل على إلغاء دور الموظفين الوسطاء القائمين.[1]

* تبسيط الإجراءات الإدارية وسرعة التنفيذ يقابلها الكفاءة وسرعة الاستجابة، فمثلا بمجرد دخول السجل الوطني الآلي للحالة المدنية خير الخدمة في البلديات الجزائرية.

* القضاء على ظاهرة البيروقراطية في الإدارة المحلية خاصة ارتباط المظاهر السلبية بها من محاباة ورشوة والتعقيد الهيكلي والتنظيمي للأجهزة الإدارية كأسباب لتخلفها، فالبطء الشديد في الإنجاز يقابله كثرة الوثائق المقدمة في المقابل غياب الآجال المحددة للحصول عليها. وأيضا ربح الوقت وخفض التكاليف، فإعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية وكذا إمكانية استخراج وثائقهم من مكان إقامتهم ، وفر على المواطن عناء التنقل وكذا خفض التكاليف.

* تحسين فرص الاستثمار في الفضاء المحلي، إذ أن تبني الرقمنة في المعاملات الإدارية تجلب الاستثمارات الأجنبية الباحثة عن السرعة والشفافية والبعد عن الروتين والمحسوبية،

[1] اسماعيل بوقدور، سليم حميداني، " **الإدارة الإلكترونية كمدخل لتفعيل الرشادة الإدارية البلدية الإلكترونية، نموذجا،** حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 15، العدد 01، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، جوان 2022، ص ص 09- 10- 11-12.

كما أنها تفتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين البلدية الإلكترونية محليا والحكومة الإلكترونية مركزيا.

* إن التحول الرقمي للبلدية يهدف إلى تبسيط الإجراءات الإدارية، انطلاقا من معالجة أوجه القصور في فنيات الأداء الإداري التي أفرزتها ظاهرة البيروقراطية، وإعادة بعث وتثمين علاقة الإدارة بالمواطن.[1]

* الرغبة في زيادة كفاءة وفعالية أداء العمل الإداري فإن العديد من الدول تعمل على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإدارة الأعمال والمشاريع وتسيير الإدارات المختلفة والتخلي تدريجيا على أساليب العمل التقليدي، والانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات ومن الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.

* خلق الجو الملائم والظروف الحسنة لممارسة العمل الإداري وتسهيل عمليات خزن واسترجاع المعلومات.

* تعميق مفهوم الشفافية والابتعاد عن المحسوبية والبيروقراطية، وكسب ثقة المواطنين من خلال تحسين مستوى الخدمات واتباع معايير جودة الخدمات خلافا للخدمات التي تقدمها الإدارة التقليدية التي كثيرا ما تقع في الخطأ.

* التقليل من التعقيدات الإدارية وتسريع انجاز الأعمال والمهام المختلفة.

* القدرة على استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت .

* تقليل كلفة الإجراءات الإدارية، وما يتعلق بها من عمليات وكذا زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء. وإلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.

[1] كنزة سيفر، عماد لبيد، المرجع السابق، ص ص 619- 620.

* إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة إضافة لإمكانية عرض مختلف المعلومات على شبكات الأنترنت.[1]

* تهدف البلدية الإلكترونية أيضا إلى الانتقال بطريقة تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الإلكترونية، عبر بناء منصات خدماتية على الأنترنت ووسائل الاتصال الأخرى من أجل تخفيض تكلفة الأعمال الإدارية من جهة وخدمة المواطن ومختلف الجهات المعنية بطريقة ميسرة من جهة أخرى.

ولذلك يمكن القول أن البلدية الإلكترونية تهدف إلى توفير خدمات بلدية ذات كفاءة وفعالية وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد على أساس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبما أن البلدية عادة ما تكون أقرب إلى المواطن المحلي وتعرف حاجاته الخدماتية أكثر من الجهات الحكومية ومختلف الوزارات، فإن البلدية الإلكترونية تطمح أيضا إلى إيجاد بيئة من التواصل ومشاركة الأفكار والطموحات مع القاطنين في نطاق حدودها عبر بناء الشبكات الاجتماعية الإلكترونية والمنتديات ومواقع التوظيف المحلية وتدريب المواطنين المحليين والموظفين على المهارات الحديثة عن طريق الإنترنت، وبذلك تقدم البلدية الإلكترونية مجموعة متنوعة من مختلف الغايات:

الاقتراب من المواطن المحلي عبر بناء بوابة إلكترونية شاملة عن البلدية.

تخفيف أعباء المعاملات على المواطن وإدارة البلدية من خلال توزيع الاستمارات الإلكترونية وتمكينهم من الحصول على المعلومات بيسر.

الانتقال بالخدمات البدوية تباعا إلى الأنترنت والهواتف المحمولة.

ترويج البلدية وتسليط الضوء على مشاريعها.

[1] فتيحة فرطاس، " **عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين** "، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2016، ص ص 315- 316.

التماشي مع التقدم الحاصل في البيئة الاقتصادية المحيطة والبقاء في قمة المنافسة التحديثية والتطويرية.

تحسين التفاعل مع المحيط وزيادة كفاءة الإدارة البلدية.

ربط الأنظمة الداخلية للبلدية بواجهة الأنترنت.

تعزيز الفوائد الناجمة من الشفافية، والمسائلة وسرعة تقديم الخدمات العامة، والحد من الفساد المالي والإداري، وخفض التكاليف.

كما ينبغي أن ينظر إلى البلدية الإلكترونية لتشمل جميع تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولكن الابتكار الرئيسي هم شبكات الكمبيوتر، الشبكات الداخلية أو شبكة الإنترنت التي خلقت الاتصالات الرقمية من خلال دعم:

الاتصالات داخل البلدية والمنظمات والجمعيات المحلية لتعزيز المساءلة.

الاتصالات بين البلدية وأصحاب الأعمال (المقاولون والموردون) لمتابعة تنفيذ المشاريع.

الاتصالات داخل وبين المنظمات والجمعيات المحلية لدعم التعلم والتشاور.

الاتصالات داخل وبين المجتمعات المحلية لبناء التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

الاتصالات مع الوصاية ممثلة بالدائرة والولاية ووزارة الداخلية.

الاتصالات مع أجهزة الرقابة السابقة ممثلة بكل من المراقب المالي والمحاسب العمومي.

الاتصالات مع أجهزة الرقابة اللاحقة ممثلة في المفتشية العامة للمالية وبشكل خاص الغرفة الجهوية للمحاسبة.[1]

*** أهمية البلدية الإلكترونية وفوائدها:**

إن البلدية الإلكترونية تتحقق من خلال إدراك حقيقة أن العالم اليوم ومستجداته أصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم ومتميز بتوافر عدة شروط أساسية وهي: المسائلة والشفافية والحكم الصالح (الراشد) وتمثل هذه ركائز البلدية الإلكترونية بعد أن تجلت مظاهر الفساد

[1] عبد القادر موفق، " **البلدية الإلكترونية كآلية لتعزيز الشفافية الإدارية والمالية في البلديات الجزائرية** "، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 40، جامعة محمد خيضر، بسكرة، جوان 2015، ص ص 176- 177.

الإداري والمالي وانتشاره الواسع في البلدية ومؤسساتها، ولإصلاح ذلك فقد تم البحث عن سبل المعالجة وكانت البلدية الإلكترونية أحد الحلول الواقية من انتشار الفساد من جانب، والعمل على منعه من جانب آخر.

كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري والمالي يلزم البلديات بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها، وأن تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من أعمال للمواطنين وأجهزة الرقابة المختلفة وليس فقط استجابة لطلباتهم.

ومن الأمور الأساسية لقيام البلدية الإلكترونية حسب الباحث أنها تعد عاملا مهما للتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين لأنها تهتم أولا وقبل كل شيء بتدفق المعلومات، وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال، فتساهم بذلك في تسهيل المهام المطلوبة ضد مختلف أشكال الفساد، وتوفر تواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الأمور لتحفيزها على تطويق ومحاصرة الفساد واجتثاث جذوره بمعنى آخر إن البلدية الإلكترونية تعني الانفتاح على المواطنين فيما يتعلق بهيكل وظائف الجهاز البلدي والسياسات المالية للبلدية، الذي من شانه تعزيز المسائلة والمصداقية وحشد وتأييد السياسات الاقتصادية السليمة.[1]

وتبرز أهمية البلدية الالكترونية من خلال فوائد تطبيقها وهي كما يلي:

أ/ الفوائد الاقتصادية:

* توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف التي تتعامل من خلال البلدية الإلكترونية مقارنة بالطريقة التقليدية.

* ذهاب الخدمة إلى العميل أو الجهة المعنية وليس العكس.

* مساندة برامج التطوير الاقتصادي وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي في البلدية والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي للبلدية الإلكترونية.

[1] عبد القادر موفق، المرجع السابق، ص 178.

* إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات عديدة مثل إدخال البيانات وتشغيل وصيانة البنية التحتية للبلدية الإلكترونية وأمن المعلومات.

* توحيد الجهود بدلا من تشتيتها وازدواجية بعض الإجراءات في البلدية التقليدية حيث يتم جمع هذه الجهود وتوحيدها تحت بوابة إلكترونية واحدة.

* فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين البلدية الإلكترونية محليا والحكومة الإلكترونية مركزيا وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.

ب/ الفوائد الإدارية:

* يسمح مفهوم الإدارة الإلكترونية administration بتنظيم العمليات وتحسين الأداء الوظيفي والعمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.

* تكون الإدارة في البلدية الالكترونية أكثر شفافية في التعامل وأكثر وضوحا وتلغى الواسطة والمحسوبية والمجاملة و من ثم القضاء على البيروقراطية.

* تختصر البلدية الإلكترونية الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الإدارة التقليدية والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها.

* التواصل مع الوصاية ومع أجهزة الرقابة المختلفة بيسر وتبادل التقارير واستلام الملاحظات والتعديلات في وقت قصير.

ج/ الفوائد الاجتماعية:

* تحفيز المواطنين لاستخدام البلدية الإلكترونية وبالتالي إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.

* تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني وغيره.

* تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الإلكترونية الكثيرة.

* تفعيل وتسهيل الرقابة الشعبية للأعمال المنافية لمبادئ الحياة الكريمة وترسيخ مبدأ التبليغ المعروف بكثرة في المجتمعات المتحضرة.[1]

الفرع الثاني: دوافع ومتطلبات تطبيق الرقمنة في الإدارة المحلية

أولا: دوافع تطبيق الرقمنة في الإدارة المحلية

لقد تعددت الدوافع التي أدت إلى تنفيذ مشروع رقمنة مصادر المعلومات، أو ما يعرف بعملية التحويل الرقمي الموارد غير رقمية ويمكن إحالته للأسباب التالية:

– تعزيز الوصول: وبعد أحد أهم الأسباب لرقمنة مصادر المعلومات، وذلك بسبب الرغبة المحلة من طرف المستفيدين في الحصول على هذه المصادر من جهة وكذلك الرغبة لدى المكتبات ومراكز الأرشيف للوصول إليها، وتلبية احتياجات المستفيدين من جهة أخرى. تحسين الخدمات وذلك من خلال توفير الوصول إلى مصادر المعلومات الرقمية لهذه – المؤسسات، مع التعليم والتعلم مدى الحياة ، والحد من تداول استخدام النسخ الأصلية المهددة بالتلف وذلك بسبب كثرة استخدامها أو شاشتها أو لقدمه، وبالتالي عند إنشاء نسخ احتياطية تتم المحافظة على النسخ الأصلية.

– توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية التي دفعت العديد من الدول إلى تطوير خدماتها للوصول إلى مستويات عليا من أجل الحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها ولإرضاء المواطنين، وذلك بعد أن أصبح أمامه مقياس عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها.

– التحولات الديمقراطية وما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان.

ثانيا: متطلبات تطبيق الرقمنة في الإدارة المحلية تعتبر عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية عملية معقدة تشمل نظاما متكاملا من المتطلبات الإدارية والبشرية والتقنية والأمنية باعتبارها

[1] عبد القادر موفق، المرجع السابق، ص ص 179– 180.

تتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل معها، وهذا ما يدفعنا إلى التطرق إلى مختلف المتطلبات الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

1- المتطلبات الإدارية: وتتمثل فيما يلي:

1-1 وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: يتطلب ذلك إدارة أو هيئة التخطيط ومتابعة وتنفيذ الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية مع ضرورة الاستعانة بمختلف الجهات الاستشارية لتجسيد المواصفات والمقاييس الخاصة الإدارة الإلكترونية.

1-2 القيادة والدعم الإداري: وتعتبر من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان وتعد القيادة المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله، ويجب على القيادة الالتزام بدعم كل نقطة من نقاط استراتيجية مؤسسة بالإضافة إلى متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات الخاصة مما يضمن نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة واهتمام القيادة الإدارية بتطبيق تكنولوجيا المعلومات يعتبر أحد العوامل المحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.[1]

1-3 الهيكل التنظيمي: لم يعد النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، حيث نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية وهي المواصفات والشبكات، وتنظيمات الخلايا المرتبة بنسيج الاتصالات، كما يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى إجراء مجموعة من التغيرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية ومختلف الإجراءات التي تتناسب مع مبادئ الإلكترونية باستحداث إدارات جديدة، أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية مما يكفل توفير الظروف

[1] رضوان بوشفيرات، علي بوعبد الله، المرجع السابق، ص ص 22-23

الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع، وأكثر كفاءة وفاعلية أن يتم ذلك التحول وفق إطار زمني متدرج عبر عدة مراحل تطويرية.

1-4 تعليم وتدريب العاملين وتوعية وتثقيف المتعاملين:

تتطلب الإدارة الإلكترونية إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج، والأساليب التعليمية، والتدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى تهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي.

1-5 وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات:

والمقصود هنا هو إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل تحول الإدارة الإلكترونية، ولا يجب أن تقف النصوص القانونية والمفاهيم التشريعية عائق أمام نظام الإدارة الإلكترونية، بل يجب إزالة الأطر والتشريعات التقليدية.ويرى جانب من الفقه القانوني أنه على الإدارة القيام بإسناد عملية وضع تشريع القوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات، من قبل هيئات متخصصة بالمعلوماتية والقانون وذلك من أجل معرفة مدى مواكبتها لنظام الإدارة الإلكترونية.[1]

2- المتطلبات البشرية: تتطلب الإدارة الإلكترونية وجود كوادر بشرية تمتلك القدرة على تشغيل أدوات الإدارة الإلكترونية، ويرتبط ذلك بوجود فريق عمل متكامل ومؤهل تتوافر فيه سمات وإمكانيات خاصة، فضلا عن وجود الشروط الأساسية في التعيين في الوظائف، مثل الخبرة المعلوماتية التي تسهل وتكسب القدرة على العمل مع أحدث التطورات في مجال التقنية والتكنولوجيا المعلوماتية والرقمية، وقد أصبح الاهتمام بالعنصر البشري يتجاوز مرحلة الاختبار والتدريب إلى وجود مراكز أبحاث متخصصة تسهم في سد فجوة نقص المعلومات، وذلك لقدرتها على إذكاء حيل مثقف يستند على بحوث مجال التقنية من أجل تسهيل عملية اتخاذ القرارات المناسبة، كل ذلك يرتبط بتدريب وتأهيل بحيث يجب أن يشمل ذلك كل فئات

[1] رضوان بوشفيرات، علي بوعبد الله، المرجع السابق، ص ص 23- 24.

الإدارة، مع خلق تخصصات دقيقة حتى يمكن تقسيم فريق العمل حسب النشاط المطلوب مثل فئة المبرمجين، مشغلي الحاسب، وموظفي الشبكات وموظفي التأمين والحماية وغيرهم.

3- المتطلبات التقنية: يمكن تقسيم البنية التقنية إلى ثلاثة أقسام رئيسية وهي:

3-1 البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية للأعمال الإلكترونية:

وتشمل مختلف التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد، وأجهزة الحاسوب ومختلف تكنولوجيا المعلومات والشبكات المادية الضرورية للممارسة الأعمال الإلكترونية، التي تتيح تبادل البيانات إلكترونيا.

3-2 البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية:

وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات، وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.[1]

3-3 البنية الشبكية الإلكترونية (شبكات الاتصال): يمكن عرضها كما يلي:

- شبكات اتصال محلية (LAN)، شبكات اتصال إقليمية (MAN)، شبكات النطاق الواسعة، الشبكات المترامية (WAN)، الأنترنت، الشبكة الداخلية للمؤسسات (الإنترانت)، والشبكة الخارجية للمؤسسات (الإكسترانت).

4- المتطلبات الأمنية:

يعتبر أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الإلكتروني في المؤسسات، فمن الضروري الحفاظ على أمن المعلومات والوثائق التي يجرى حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا من أجل تنفيذ متطلبات العمل، ومن أجل تحقيق المعلومات وتقليص التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الإنترنت، فإن الإدارة الإلكترونية تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها:

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الأنترنت.

[1] رضوان بوشفيرات، علي بوعبد الله، المرجع السابق، ص ص 24- 25.

– تبني استراتيجية عامة وشاملة لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص.

– وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطور الإلكتروني.

كما يمكن للإدارة الإلكترونية القيام بتطبيقات أمنية أخرى مثل:

– تطبيقات برامج مكافحة الفيروسات لمنع تخريب أو إفساد أجهزة أو برمجيات أو بيانات الحاسب الآلي.

– وضع نظام احتياطي لضمان حفظ البيانات.

الفرع الثالث: خطوات سير التحول الرقمي بالبلدية

يتم تطبيق التحول الرقمي عبر تطبيق التقنيات والبيانات والموارد البشرية، وقد أخذنا هذه المعلومات من دراسة سابقة تخص بلدية برج بوعريريج[1]، وقد جاءت حسب التفصيل التالي:

خطوات سير عملية التحول الرقمي ببلدية برج بوعريريج مرت عملية تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية ببلدية برج بوعريريج إلى غاية نهاية سنة 2019 وبداية سنة 2020، بعدة خطوات بدء بمصلحة الحالة المدنية ثم المصلحة البيومترية وهي مصلحة مستحدثة تماشيا مع التغييرات الجديدة، ويمكننا إيجاز هذه الخطوات على النحو الآتي:

إحصاء سجلات وعقود الحالة المدنية من 15 ديسمبر 2009 إلى 21 فيفري 2010:

انطلقت هذه العملية بأمر من وزارة الداخلية والجماعات الإقليمية للسيد والي ولاية برج بوعريريج، للبدء في التحضير لعملية رقمنة سجلات الحالة المدنية من خلال إحصاء كل السجلات الموجودة على مستوى الحالة المدنية سجلات الميلاد، الزواج، الوفاة، سجلات الأحكام الجماعية، سجلات الطلاق، وكذا عدد عقود الحالة المدنية، مع ضرورة توخي الدقة في جمع المعلومات لما لهذه العملية من أهمية في تحضير التجهيزات الضرورية لإنجاز

[1] فوزية صادقي، **دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر – دراسة تحليلية للجماعات المحلية**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمع البصري، جامعة قسنطينة 3، 2021، ص 186.

عملية الرقمنة في ظروف جيدة وتباعاً لذلك فقد عمل المسؤولون على جرد سجلات وعقود الحالة المدنية والانتهاء منها بتاريخ 22 فيفري 2010.

إعداد قوائم الأعوان المكلفين بتأطير عملية الرقمنة (28 مارس 2010)، وكانت هذه العملية حصيلة اجتماع مجلس الولاية حول عملية الرقمنة ومراحل تقدمها، والتحضير للبدء في استخراج أول وثيقة الكترونية والمتمثلة في المستخرج الخاص بعقود الميلاد الجديدة أو ما يطلق عليها 512، وإدراجها في تكوين ملفات جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية فيما بعد، ومن أجل ذلك تم إعداد قائمة الأعوان المكلفين بتأطير هذه العملية من طرف الإدارة البلدية والمتكونة من 14 عون من مختلف الرتب وإرسالها إلى السيد والي ولاية برج بوعريريج بتاريخ: 01 أفريل 2010.

نسخ سجلات الحالة المدنية بجهاز السكانير، وحسب تصريحات مهندسة الإعلام الآلي القائمة على عملية الرقمنة فإن عمليتي نسخ سجلات الحالة المدنية الخاصة بعقود الميلاد وعملية إدخال المعلومات في التطبيقة الخاصة بعقود الميلاد 512 قد تزامننا مع بعض، لتتم بعدها عملية المصادقة على المعلومات لتكون ضمن قاعدة بيانات إلكترونية وطنية ليتم بعدها إدراج هذه الوثيقة في تكوين ملفات جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين وذلك قبل تاريخ 17 جوان 2010.[1]

ومن أجل ذلك فقد تم اتخاذ جميع التدابير التي أوصى بها والي ولاية برج بوعريريج الولاية برج بوعريريج من خلال مراسلته التي حملت رقم 80/11 والمتمثلة في:

- إنهاء تجديد سجلات الحالة المدنية المتدهورة والمتلفة قبل 30 جوان 2011.
- إعداد بطاقة تقنية لكل سجل في ثلاث نسخ.
- اقتناء عتاد الإعلام الآلي الخاص برقمنة كل السجلات التي حددتها مصالح وزارة الداخلية مع إدماج الأجهزة التي تم اقتناءها لاستخراج شهادة الميلاد المؤمنة s12.

[1] نجاة براهيمي، الهاشمي مقراني، المرجع السابق، ص 64.

- تكوين أعوان الحالة المدنية على كيفية استخراج شهادة الميلاد المؤمنة من طرف مهندسي الإعلام الآلي.

- وضع شبكة ربط إعلام آلي على مستوى شبابيك الحالة.

- تعميم إصدار شهادة الميلاد المؤمنة EC125 على مستوى بلديات الولاية وتركيب الشبكة الخاصة Reseau local وفي هذه المرحلة تم التحضير لتعميم إصدار شهادة الميلاد EC125على مستوى جميع البلديات، وكذا اقتناء عتاد الإعلام الآلي وتركيب الشبكة الخاصة به Reseau local وفقا لقائمة العتاد التي حددتها مصالح وزارة الداخلية بحسب عدد عقود شهادات الحالة المدنية الميلاد. الوفيات، والزواج لكل بلدية ليتم بعدها تعميم العمل بنظام تطبيقة الإعلام الآلي الجديدة بالنسبة لشهادة الميلاد EC125للمولودين في اختصاص البلدية، ولتحقيق هذا المبتغى قدمت الإدارة البلدية طلبا إلى السيد مدير اتصالات الجزائر بخصوص ربط الفروع الإدارية البلدية بالألياف البصرية FO وتم توفير الوسائل البشرية والمادية المختلفة واقتناء عتاد الاعلام الآلي وتركيب الشبكة الخاصة به أرئيس المجلس الشعبي البلدي 2012، وتمت استجابة مدير اتصالات جزائر للطلب وتحديد التكلفة الكلية للمشروع وقدرت بـ 288772039، وبذلك تم ربط الفروع البلدية جميعها بالألياف البصرية ليتمكن بذلك المواطنين من استخراج أول وأهم وثيقة إلكترونية عبر مختلف فروع البلدية، لتعهد وتنذر يفتح أبواب أهم شروع العصرنة الإدارة العمومية وتقريب الخدمة للمواطن.[1]

- حجز عقود شهادات الزواج والوفيات في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وتوجت هذه المرحلة بانطلاق حجز شهادات الزواج والوفيات في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وذلك تبعا لمراسلة وزير الداخلية والجماعات المحلية والمتعلقة بإنهاء هذه العملية في أسرع وقت ودمجها في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وشدد من خلالها بتفادي الأخطاء

[1] نجاة براهيمي، الهاشمي مقراني، المرجع السابق، ص 65.

والمشاكل التي ارتكبت سابقا خلال حجز معلومات شهادة الميلاد، بتكليف أعوان أكفاء ومنضبطين وتهيئة الجو المناسب لذلك للانتهاء من هذه العملية في الآجال المحددة، ومن أجل ذلك طلب من بلدية برج بوعريريج تقديم عرض حال يومي المتابعة سير العملية والانتهاء منها قبل تاريخ 25 جوان 2014، وفي هذا الإطار سخرت الإدارة البلدية 06 أجهزة إعلام آلي و12 عون حجز وتم العمل بنظام الأفواج تدعيما للمجموعة، وبتاريخ: 03 سبتمبر 2014 أصبح بالإمكان إضافة إلى شهادة الميلاد EC125 استخراج شهادات الزواج والوفيات إلكترونيا ومن أي بلدية أو ملحقة عبر كافة التراب الوطني وتم بذلك استحداث الشباك الوحيد (GUICHET UNIQUE)

– الربط بين السجل الآلي للحالة المدنية والشباك البيومتري وذلك بعد الانتهاء من حجز جميع المعلومات والبيانات الشخصية لجميع عقود الحالة المدنية بالولوج إلى الشباك الالكتروني بعد تعميمه على باقي ولايات الوطن، وفي هذا الإطار طلب مدير المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية لولاية برج بوعريريج من خلال برقية رقم: 1360، تحميل برنامج الشباك الالكتروني وتنصيبه من قبل جميع بلديات الولاية قبل تاريخ 25-03-2019 لتستمر التحسينات لتفعيل وتطوير خدمات الشباك الالكتروني والوثائق البيومترية، حيث عملت الوزارة على تفعيل نسخة جديدة خاصة ابتداء من تاريخ 30-09-2020 تضمنت كيفية التعامل مع بالشباك الالكتروني طلبات إعادة نسخ جوازات السفر البيومترية التي صادرتها المحاكم[1]، بالإضافة إلى التأكيد على التحويل الإلكتروني للمستندات التي تحتوي على أخطاء في الهوية وتتطلب حفظها في ملف طالب الوثائق البيومترية هذا الإجراء الجديد يحل محل إجراء تقديم التقارير بإرسال رسمي تستخدمه السلطات المحلية حاليا. كما تم تجديد وإدراج أجهزة جديدة خاصة بأخذ البيانات البيومترية حسب مراسلة السيد مدير

[1] التعليمة: رقم : 3085 بتاريخ : 27-08-2020.

الاتصالات السلكية واللاسلكية الوطنية لولاية برج بوعريريج رقم 71 بتاريخ 06-02-2020.[1]

الفرع الرابع: تحديات عملية الرقمنة في الإدارة المحلية

عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية تظهر العديد من التحديات السياسية والاجتماعية والاقتصادية التي تفرضها بيئة الإدارة المحلية والتي تتباين تبعا للمستوى الاجتماعي والثقافي والعادات والتقاليد السائدة بكل ولاية أو دائرة أو الادارية الملكية الحالي اهم هذه التحديات على النحو التالي:

01- غالبا ما يرتبط التحول إلى نظام الإدارة المحلية الإلكترونية بالقرار السياسي المركزي، حيث المحلية لا تملك حرية اتخاذ قرار تحويل أعمالها إلى الأسلوب الإلكتروني، لأن دورها تنفيذي فقط، أما الاستراتيجيات فتوضع من خلال السلطة المركزية، وفي هذا السياق وجب الإشارة إلى تحدي نقص الموارد المالي 2200 تدني مستوى الأداء الحكومي.

02- يتطلب تطبيق الإدارة المحلية الإلكترونية المشاركة بين كافة فئات المجتمع المحلي، لتحقيق التكامل بين الأطراف المشاركة في تقديم الخدمة الإلكترونية، إلا أن نقص الوعي في المحليات يقف عائقا أمام هذه المشاركة والواقع أن المجتمعات المحلية تعاني من مشاكل عميقة ومتشعبة، مما يجعل جهود التنمية تتحول نحو إشباع الحاجات الأساسية للمواطنين، ولا يدخل التطور التكنولوجي ضمن أولويات المواطن المحلي، مما يترتب عليه عزوف المواطن المحلي عن الاندماج في مجتمع المعلومات.

03- تعد المركزية الشديدة التي تعاني منها الإدارة المحلية من أهم التحديات التي تواجه الإدارة المحلية الإلكترونية، مما يتطلب تحقيق اللامركزية على المستويين الأفقي والرأسي، وذلك على النحو التالي:

[1] نجاة براهيمي، الهاشمي مقراني، المرجع السابق، ص 66.

* المستوى الأفقي من خلال تمكين المجالس المحلية من وضع الخطط والبرامج، ونظم الإدارة والسياسات التي تتناسب مع ظروفها البيئية الخاصة بهذا المعنى لا تتطلب تعديلات تشريعية وتنظيمية، إنما تتطلب مشاركة الوحدات المحلية في اتخاذ القرار.

* المستوى الرأسي وذلك من خلال نقل السلطات والوظائف والمسؤوليات والموارد من الإدارة المركزية إلى الإدارة المحلية مما يتطلب إجراء تعديلات قانونية وتشريعية وهيكلية تعاني الإدارة المحلية من القصور في تدفق البيانات والمعلومات الواردة إليها من الوحدات المركزية، مما يعيق نجاح الإدارة المحلية الإلكترونية على مستوى المجتمعات المحلية من أجل الانتقال الجيد إلى الإدارة المحلية الإلكترونية يجب:

– البدء بتطبيق نظام الإدارة العامة الالكترونية الحكومية في مجال المحليات أو الإدارة المحلية وهذا لأنها أنسب الحقول الزراعة النظام الجديد، وهذا ما أثبتته تجارب بعض الدول العربية والأجنبية.

– أن يتم الإعداد العلمي المسبق لعملية التحوّل إلى نظام الإدارة العامة المحلية الحكومية.

– أن يتم هذا التحول على مراحل مخطط له تخطيطا جيدا، فلا يمكن الانتقال كليا وفجأة من نظام قديم تقليدي إلى نظام إلكتروني مرة واحدة.

* يتطلب الأمر اللحاق بركب الإدارة العلمية الالكترونية المتقدمة أن تتم – بداية – عملية إصلاحات إدارية حقيقية لتلك الإدارات الحكومية، تقوم على الأسس العلمية، وعلى معايير موضوعية مجردة، لا معايير شخصية.

* الاهتمام بكل ما يخدم عملية التحول واستمراره على المدى الطويل، وذلك بتطوير نظام التعليم منذ المراحل الأولي، لإعداد الأجيال الجديدة بشكل يؤهلهم لنجاح تعاملهم مع التطورات العلمية التكنولوجية.

* ينبغي الاهتمام بإنشاء وعي جماهيري مساند للتحول إلى نظام الإدارة المحلية الإلكترونية، فلا حكومة إلكترونية دون جمهور إلكتروني.

* الاهتمام بإعداد البنية الأساسية السليمة اللازمة للتحول لنظام الإدارة المحلية الإلكترونية مثل إنشاء مرفق الاتصالات الهاتفية والصناعية للحواسيب الآلية وتوفيرها بأسعار مسيرة كل هذا من شأنه أن يسهم في تحقيق واقع ملموس وينجز تحولا مبتكرا نحو مجتمع المعلومات وفق ما تقتضيه الثورة التكنولوجية التي صاحبت تحولات عديدة شملت تقدما وتطورات مست تقديم الخدمة العمومية بشكل أساسي هذا ما يضمن انتقال الإدارة من النموذج التقليدي البيروقراطي إلى نموذج أكثر فعالية وتطور.[1]

04- ضعف البنية التحتية التكنولوجية: تواجه الجزائر صعوبة في تطوير وتحديث البنية التحتية.

05- نقص المهارات الرقمية: تعاني الجزائر من نقص في المهارات الرقمية لدى العمالة مما يجعل من الصعب تنفيذ التحول الرقمي بنجاح.

06- نقص التمويل والدعم الحكومي المحدود: يصعب على الحكومات والمؤسسات تخصيص الموارد المالية الكافية لتنفيذ مشاريع التحول الرقمي الضخمة، حيث يعتبر الدعم الحكومي المحدود وعدم مشاركة الدولة السبب الرئيسي في فشل مشروع الجزائر الإلكتروني التي تبنته الجزائر سنة 2018 والذي كان يهدف لرقمنة جميع القطاعات.

07- أمان المعلومات والخصوصية: تعتبر قضايا الأمان وحماية البيانات تحديات كبيرة في سياق التحول الرقمي، وتتطلب استراتيجيات رغم أن الجزائر تعتبر من بين الدول السبعة الوحيدة التي تقر تشريعات بشأن الجرائم الإلكترونية.

08- ثقافة التغيير: نقص الثقة لدى الجمهور في المعاملات الرقمية والاعتماد على الطرق التقليدية لأنها آمنة ومضمونة.[2]

---

[1] اسماعيل بوقدور، سليم حميداني، ص ص 12- 13- 14.

[2] شرقي أسماء، صفيح صادق، " **تقييم التجربة الجزائرية في مجال التحول الرقمي الواقع والتحديات** "، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 06، العدد 02، جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر، الجزائر، ديسمبر 2023، ص 143.

الفصل الثاني:

الخدمات الإلكترونية على مستوى البلدية

المبحث الأول: تطبيقات الرقمنة على مستوى البلدية.

المطلب الأول: مظاهر رقمنة مصلحة الحالة المدنية والوثائق البيومترية.

المطلب الثاني: مظاهر توسيع الخدمة الرقمية على باقي مصالح البلدية.

المبحث الثاني: تقييم عملية التطبيق الرقمي في البلدية.

المطلب الأول: تقييم عملية الرقمنة بالبلدية.

المطلب الثاني: معوقات تطبيق الرقمنة في البلدية الإلكترونية.

تمهيد

إن البلدية الالكترونية كمشروع فرضت نفسها عمليا كضرورة حتمية كان الأساس منها هو الإصلاح الإداري الذي عرفت به الجماعات الإقليمية، لاسما ما تعلق منه بسوء تقديم الخدمة العمومية على مستوى بعض البلديات، فكان مشروع البلدية الالكترونية كبديل للبلدية التقليدية من حيث ضمان حسن سير المرافق العمومية على مستواها، مشروع أثبت نجاعته بتحقيق تقدم في مجال التحول للالكتروني والانتقال من الصور التقليديه في تقديم الخدمات باستحداث خدمات الكترونية، وذلك بتوثيق جهود العاملين في خلال الرقم السري لكل موظف ضمانا للسرية الكترونية، وذلك تويتقا جهود العاملين فى خلال الرقم السري لكل موظف ضمانا للسرية الشاملة للبيانات وكذا تحفيزهم على المبادرة أكثر، بالإضافة إلى تحميلهم مسؤولية المهام الموكلة لهم لما يتعلق بحياة الأفراد الشخصية.

ومن الخدمات ما تم تطويره فقط كمصلحة الحالة المدينة، وتحويل بعض الخدمات التي كانت تختص الدوائر الإدارية بضمانها و تحويلها من الخدمة التقليدية إلى الخدمة الالكترونية من بطاقة التعريف الوطنية وبطاقة المركبات وكذا رخصة السياقة، كما تم توسيع بعد ذلك الرقمنة على مختلف المصالح في البلدية. ونتج عن تطبيق الإدارة الالكترونية في البلدية آثار إيجابية وسلبية، وضرورة البحث عن التحديات ومعرفة معوقات تطبيق الرقمنة في البلدية الالكترونية.

المبحث الأول: تطبيقات الرقمنة على مستوى البلدية:

عملت الدولة على إدخال التكنولوجيا الرقمية على الإدارات العمومية لمواكبة التطور التكنولوجي وتجسيد الإدارة الإلكترونية، واتخذت عدة خطط للإسراع في تجسيد البرامج المسطرة، لعل من أهمها مشروع البلدية الالكترونية.[1]

هذا في إطار الوصول إلى بلدية عصرية متطورة من خلال ربح الوقت وترشيد النفقات وتحسين جودة الخدمة العمومية.[2]

المطلب الأول مظاهر رقمنة مصلحة الحالة المدنية والوثائق البيومترية

تطبيقا لمشروع البلدية الالكترونية في مجال الخدمة العمومية قامت وزارة الداخلية بمحاولة رقمنة سجلات الحالة المدينة، باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تمكن المواطن من الولوج إلى الأرضية الالكترونية المخصصة.

لذلك للتكفل باحتياجات المواطنين عن بعد. وتوفير الجهد والوقت لطالب الخدمة ولمقدم الخدمة في وقت واحد، وهكذا يكون بوسع المواطن الحصول على وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية.

كما قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن يرتكز على محورين:

-إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية

- إطلاق جواز السفر البيومتري الإلكتروني.[3]

[1] حكيم تبينة، "**تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر، قراءة في بعض نماذج الخدمة العمومية**"مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، العدد 03، 2020، ص 536

[2] زين العابدين ساردو، مصطفى جزار"**دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر-البلدية نموذجا-**"المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، العدد 02، ص 2024، ص 08

[3] نوال بلحربي، المرجع السابق، ص ص 253-254.

الفرع الأول: الخدمة العمومية الإلكترونية في مجال الحالة المدنية.

لقد تجسدت مجموعة من المشاريع في مجال الرقمنة على مستوى البلديات والتي من بينها رقمنة مصلحة الحالة المدينة.[1]

2- استحداث السجل الوطني الآلي

تم إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية لدى وزارة الداخلية بموجب القانون 08-14، ويعتبر استحداث هذا السجل من أهم مظاهر العصرنة من أجل تسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية

يضم السجل الآلي للحالة المدنية عقود الحالة المدنية الرقمية للمواليد والوفيات والزواج لكل بلديات الوطن، وهي عقود ممسوحة ومحجوزة ابتداء من سجلات الحالة المدنية للبلديات وترسل إلى مصلحة السجل الآلي الوطني للحالة المدنية بوزارة الداخلية الوطني الحالة عبر الأنظمة المعلوماتية والشبكات التي وضعت لهذا الغرض.

وتجدر الاشارة إلى أن المبادرة الأولى لإنشاء السجل الآلي للحالة المدنية كان قبل صدور القانون 14-08 المتضمن تعديل قانون الحالة المدنية، وذلك بإصدار وزير الداخلية والجماعات المحلية لتعليمة تتعلق بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية، حيث حددت التعليمة تاريخ 15 فيفري 2014 للشروع في تسليم شهادات الميلاد بالاعتماد فقط على هذا السجل، ثم صدر القانون 14-08-أعلاه الذي بعد السند القانوني الذي يرتكز عليه رقمنة مرفق الحالة المدنية، ليستحدث قسما خاصا معنون ب: السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، الذي يحدث لدى وزارة الداخلية ويرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية.[2]

---

[1] زين العابدين ساردو، مصطفى جزار"**دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر-البلدية نموذجا-**"المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، مجلد 08، العدد 02، ص 2024، ص 655

[2] نوال بو عبد الله"**رقمنة مرفق الحالة المدنية في ظل القانون 14-08**"مجلة قضايا معرفية، المجلد 02، العدد 01، 2022، 94

وقد تم بموجب هذا السجل ربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الديبلوماسية والدوائر القنصلية به والمؤسسات العمومية الأخرى لاسيما المصالح المركزية الوزارة العدل، بهدف تكوين قاعدة معطيات شاملة تشغل عبر كافة بلديات الوطن الإصدار عقود الحالة المدنية للمواليد والوفيات والزواج لأي شخص ومن أي بلدية دون التنقل إلى البلدية الأصلية بصفة أنية وتمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقود الميلاد الخاص "12" "خ" مباشرة عبر الانترنت والحصول عليه من الممثلية الديبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

وقد جسد السجل الآلي للحالة المدنية عدة مهام. تذكر:

-تحسين نوعية العلاقة بين الإدارة والمواطنين عن طريق الإسراع في التكفل بطلباتهم.

-إنشاء قاعدة معطيات وطنية تتكون من مختلف أحداث الحالة المدنية المسجلة على مستوى جميع البلديات وكل الأحداث الجديدة والتعديلات المحتملة التي تشكل السجل الوطني الآلي للحالة المدنية .

وقد تم رقمنة كافة سجلات الحالة المدنية من خلال مسحها ضوئيا وإرسال نسخة رقمية إلى مصلحة السجل الوطني الآلي بمركز السجل الوطني الآلي كافة العقود الممسوحة والمرسلة إليه وكذا التعديلات والاغفالات، ثم يسلم نسخة رقمية مطابقة لأصل العقود الرقمية المحفوظة مركزيا إلى ضباط الحالة المدنية للبلديات والملحقات الإدارية والبعثات الديبلوماسية، وبذلك يكونوا مؤهلين لتوقيع نسخ العقود ودمغها بأختامهم قبل تسليمها لطالبها وهذا ما نصت عليه المادة 03 من القانون 14-08 المعدلة للمادة 25 مكرر من الأمر 70-20 المتعلق بالحالة المدنية..

2- استصدار وثائق الحالة المدنية الكترونيا:

تجسيدا لمظاهر العصرنة أصدر المشرع الجزائري المرسوم التنفيذي 15-315 المتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية. وبمقتضاه يتم اصدار وثائق الحالة

المدنية من السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بطريقة الكترونية[1] يتم مهرها بتوقيع الكتروني موصوف يجعل من وثيقة الحالة المدنية المرسلة الكترونيا تتمتع بنفس شروط الصحة التي تتمتع بها الوثيقة الأصلية إذا ما تم إعدادها وفقا للتشريع المعمول به وهو ما قضت به المادة 02 من هذا المرسوم التنفيذي.

حيث يتم إصدار الشهادة الالكترونية من قبل الطرف الثالث الموثوق لوزارة الداخلية والجماعات المحلية من أجل توقيع نسخ وثائق الحالة المدنية، حيث تثبت هذه الشهادة العلاقة بين المعطيات الخاصة بالتحقق من التوقيع الالكتروني للموقع. كما يقوم الطرف الثالث الموثوق المذكور أعلاه بضمان التوقيع الالكتروني للوثيقة وهوية الشخص المرسل إليه وصلاحية التوقيع والمعلومات التي يتضمنها، ويتأكد من أن الوثائق التي تم إصدارها ترسل إلى طالبها دون غيرهم، إذ يتحمل المسؤولية القانونية المرتبطة بهذه العملية.[2]

وتتمثل وثائق الحالة المدنية المستعملة في البلديات وذلك طبقا لملحق المرسوم التنفيذي[3]، الذي حددها في:

-وثائق الحالة المدنية المستعملة في البلديات والمصالح القنصلية، وتتمثل في: عقد الزواج الدفتر العائلي، البطاقة العائلية للحالة المدنية شهادة عدم الزواج. عدم الطلاق، وعدم إعادة الزواج، مستخرج من الأحكام الجماعية المصرحة بالولادة، مستخرج من السجل الأصلي، شهادة الميلاد، نسخة كاملة أو مستخرج عقد الميلاد الخاص، بيان الوفاة، شهادة الوفاة نسخة كاملة ومستخرج، رخصة الدفن شهادة الحياة والحماية.

-ووثائق الحالة المدنية المستعملة بين المصالح وتتمثل في إعلان بيان الزواج وإعلان بيان الوفاة.

---

[1] المرسوم التنفيذي 15-315، المتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، المؤرخ في 10 ديسمبر 2015، ج ر عدد 68، الصادرة في 27 ديسمبر 2015.

[2] نوال بو عبد الله، المرجع السابق، ص ص 95-96

[3] المرسوم التنفيذي 14-75، يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية، المؤرخ في 17 فيفري 2014، ج ر ع 11، الصادرة في 26 فيفري 2011.

هذا ويعتمد إصدار نسخ الكترونية وتوقيعها إلى القانون 15-04 المتعلق بالتوقيع والتصديق الالكترونيين، الذي يسهل إتمام الأعمال الالكترونية على نحو آمن ومضمون اذ يهدف إلى وضع امار قانوني قصد التكفل بالمتطلبات القانونية والتنظيمية التي تسمح بإرجاء جو من الثقة المواتية لتعميم وتطوير المبادلات الالكترونية بين كافة المستعملين .

وقد أصدر المشرع المرسوم التنفيذي 16-142 المحدد لكيفيات حفظ الوثيقة الموقعة الكترونيا[1]. حيث عرف الحفظ بأنه عبارة عن مجموعة التدابير التقنية التي تسمح بتخزين الوثيقة الموقعة في دعامة الحفظ، والتي تمثل وسيلة مادية تسمح باستلام واسترجاع الوثيقة الموقعة إلكترونيا.[2]

الفرع الثاني: الخدمات العمومية الالكترونية في مجال الوثائق البيوميترية وانشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات

استكمالا لرقمنة البلدية، وتجسيدا لمشروع البلدية الإلكترونية حرصت وزارة الداخلية على رقمية بعض الوثائق الأخرى وخاصة وثائق الهوية من جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية ورخصة السياقة وجعلها بيومترية، إضافة إلى بطاقة تسجيل المركبات وهذا ما متطرف اليه في هذا الفرع.

أولا: الخدمات العمومية الإلكترونية في مجال الوثائق البيومترية .

في إطار رقمنة البلدية تم إستعدات المصلحة البيومترية التي يتم على مستواها إصدار الوثائق البيومترية، نحاول في هذا العنصر التعرف على هذه الوثائق.

[1] المرسوم التنفيذي 16-142، يحدد كيفيات حفظ الوثيقة الموقعة إلكترونيا، المؤرخ في 5 ماي 2016، ج ر ع 28، الصادرة في 08 ماي 2016.

[2] نوال بو عبد الله، المرجع السابق، ص ص 95-96-97

1- مشروع الشباك الإلكتروني الموحد:

يعتبر الشباك الإلكتروني الموحد حل تقني عمل على استقبال مختلف طلبات الوثائق البيومترية وتسجيلها بصفة آنية في قاعدة معطيات مركزية، وهذا باستغلال الربط المباشر مع قاعدة معطيات الوثائق البيومترية وكذا السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

حيث تم تعميم مشروع الشباك الالكتروني الموحد للوثائق البيومترية على مستوى 1584 بلدية وملحقة بلدية ابتداءا من 25 مارس 2013 . بعد ما كان القرية على مستوى 03 بلديات فقط في العاصمة، وهذا بغية تخفيف الاجرادات والوثائق لطالبي جواز السفر، بطاقة التعريف الوطنية، ورخصة السياقة البيومترية إضافة إلى تقليص آجال المعالجة.[1]

2-بطاقة التعريف البيومترية:

في إطار عصرنة وثائق الهوية أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن تطبيق بطاقة التعريف الوطنية من نوع بيومتري إلكتروني بموجب المرسوم الرئاسي 17- 143 وكذلك حدد مواصفاتها والجهة المختصة بإعدادها (البلدية) كما حدد أجالها وكيفية تجديدها[2]، إذ تحتوي على شريحتين:

-تتضمن الشريحة الأولى معلومات إدارية ومعلومات تخص صاحبها.

-تتضمن الشريحة الثانية تطبيقة من أجل التحقق من صاحبها.

كما تم تحديد مدة صلاحية بطاقة التعريف الوطنية بعشر (10) سنوات للأشخاص البالغين تسع عشرة (19) سنة فأكثر، وخمس (05) سنوات للقصر الذين يقل سنهم عن تسع عشرة (19) سنة، على أن تسري مدة صلاحيتها ابتداء من تاريخ إعدادها.

وبغرض تسهيل حصول المواطن على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية لاسيما المتحصلين منهم على جواز السفر البيومتري، وضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية تحت تصرفهم

[1] نوال بلحربي، المرجع السابق، ص ص 255-256.

[2] المرسوم الرئاسي 17-143، المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وأجالها، المؤرخ في 18 أفريل 2017، ج ر ع 25 الصادرة في 19 أفريل 2017.

ضمن موقعها الإلكتروني بوابة خاصة يمكنهم طلبها مباشرة دون التنقل إلى مصلحة الوثائق البيومترية، كما يمكنهم متابعة مختلف مراحل معالجة الطلب غير نفس الموقع.

وتمكن أهمية إعتماد النموذج البيومتري لبطاقة التعريف الوطنية إلى جعلها مؤمنة أكثر وقابلة للإستغلال آليا من قبل مختلف الهيئات الحكومية والمؤسسات العمومية والخاصة وكذا المواطنين الحائزين عليها، ففي هذا الإطار استحدثت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بوابة إلكترونية عبر الأنترنت من خلال المتصفح http://macibe.interieur.gov.dz الذي يُمكن مستعمليه من قراءة البيانات المحزنة في الشريحة الذكية البطاقة التعريف الوطنية البيومترية، وذلك باستخدام قارئ البطاقات الذكية بعد إتباع الخطوات المحددة.[1]

3-جواز السفر البيومتري:

إن جواز السفر ونظرا لأهميته بالنسبة للمواطن فقد حظى بعناية خاصة من طرف الحكومة، وكان من بين الوثائق ذات الأولوية التي عمدت إلى تحويلها من الصيغة الورقية الإلكترونية إلى الصبغة البيومترية الإلكترونية وذلك مع بدايات تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية وضمن برائتها المسطرة بالنسبة للجماعات المحلية. وقد قيد المشرع الجزائري تمكين أي مواطن من السفر إلى الخارج بالزامية أن يكون حاملا لأحد سندات السفر التي حددها القانون رقم: 03/14 المؤرخ في: 24 فيفري 2014[2] والتي هي من نوع بيومتري أو قابلة للقراءة الآلية، على أن تتولى المصالح الإدارية المختصة اعدادها وتسليمها.

وحدد قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في 26 ديسمبر 2011[3] المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني، حيث طبقا للمادة الثانية (02) منه يضم جواز

---

[1] حكيم تبينة"**تطبيقات مشروع البلدية الالكتورنية في الجزائر، قراءة في بعض نماذج الخدمات العمومية**" مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 05، العدد 03، جامعة زياد عاشور، الجلفة، الجزائر، 2020، ص ص 541-542

[2] القانون 14/03، المتعلق بسندات ووثائق جواز السفر، المؤرخ في 24 فيفري 2014، ج ر ع 16، الصادرة في 23 مارس 2014.

[3] القرار المؤرخ في 26 ديسمبر 2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني، ج ر ع 1، الصادرة في 14 جانفي 2012.

السفر شريحة الكترونية من دون صلة تحتوي على الشهادات الإلكترونية للدولة الجزائرية وعلى معلومات الحالة المدنية لصاحب الطلب ومعلوماته البيومترية الرقمية من ضمنها صورته الشمسية وتوقيعه وبصماته، إن جواز السفر سند سفر فردي يمنح بدون شرط السن لكل مواطن ما لم يكن محكوما عليه نهائيا في جنابة ولم يرد اعتباره، ويثبت جواز السفر في نفس الوقت هوية وجنسية حامله، ويسمح له بمغادرة **التراب الوطني** أو العودة إليه طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما، كما يمكنه طلبه من خلال البوابة الإلكترونية ضمن موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية باتباع الخطوات التالية:

-ملأ و طباعة استمارة جواز سفر بيومتري المتوفرة بالموقع.

-تحميل الصورة الرقمية البيوميترية

-إختيار مركز التقاط المعلومات واحد موقع الإبداع ملف طلب جواز السفر البيومتيري.

ويتم طلب جواز السفر البيومتري لدى أي بلدية أو دائرة أو دائرة إدارية في نفس الولاية أو لدى القنصلية المكان الإقامة بالنسبة للمواطنين الجزائريين المقيمين بالخارج، ففي هذا الإطار يمكن للمواطن سحب النموذج استمارة الطلب من الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية دون انتقال إلى مقر السلطة الإدارية المختصة، على أن يتم سحب جواز السفر البيومتري من طرف المعني شخصيا، وذلك بعد إستلامه رسالة نصية قصيرة تضمن دعوته لسحب جواز سفره، وبذلك تتحقق الغاية من التحول إلى الإدارة الإلكترونية عن طريق تسهيل الإجراءات وتمكين المواطن من تلبية طلباته بأقل جهد. كما يتيح ذات الموقع الإلكتروني للمواطن متابعة مراحل معالجة الطلب، ففي حالة الصورة المأخوذة غير مطابقة للمعايير المطلوبة يمكن تحميل صورة بيومترية جديدة عير نفس الصفحة بالموقع الإلكتروني.وقد كشف المدير العام المكلف بعصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية السيد عبد الرزاق هني خلال إشرافه على افتتاح يوم تكويني لفائدة الإطارات الإدارية بالدوائر، عن وضع حيز الخدمة موقعا الكترونيا داخليا بربط المركز

الوطني للمستندات والوثائق المؤمنة بكل الدوائر المتواجدة عبر ولايات الوطن، بهدف تسهيل عملية متابعة مراحل الجاز الحوار البيومتري مشيرا إلى أن آجال تسليم جواز السفر البيومتري تختلف حسب عدد طالبي هذه الوثيقة على مستوى الدوائر مع إمكانية تسليم هذه الوثيقة في أقل من عشرة (10) أيام في بعض الدوائر، كما أن مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية تعمل على تطوير الأنظمة المعلوماتية، لاسيما ما تعلق منها بتسريع وتيرة تسليم جواز السفر البيومتري، مع العلم أن المركز الوطني للمستندات والوثائق المؤمنة أصدر لحد الآن 5.200.000 جواز سفر بيومتري.[1]

4-رخصة السياقة البيومترية: هي وثيقة إدارية تستعمل من طرف المتحصل عليها في قيادة المركبات حسب تصنيفها، وتمكن لكل مواطن الحصول عليها (أنظر المادة 08 من القانون 05.17 المؤرخ في 19 جمادى الأول 1438 الموافق لـ 16 فبراير 2016 [2]، بعدل ويتمم القانون 10.01 المؤرخ في 29 جماد الأول 1422 الموافق ل 19 غشت 2001 المتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها، جريدة رسمية عدد 12 المؤرخة في 25 جماد الأول 1438 الموافق 22 فبراير 2017 ص 04 ويجب على كل سائق مركبة أن يكون حائز لرخصة سياقة موافقة للمركبة التي يقودها» بتوافر شروط يتطلبها القانون، يتطلب الحصول على الوثيقة تكوين خاص عند مكون خاص بمدرسة السياقة وتكوين ملف يتكون من وثائق محددة بموجب النصوص القانونية والتنظيمات التشريعية. ورخصة السياقة من بين الوثائق التي طالتها العصرية، حيث أصبح هو الآخر بيومتري بعد ما كان ينجز على شكل ورق مقوى حمراء اللون. مستطيلة الشكل، وقد عرف المشرع الجزائري رخصة السياقة على أنها ترخيص إداري يؤهل حائزه لقيادة مركبة ذات محرك في المسالك المفتوحة لحركة المرور، تعد رخصة السياقة على دعامة تسمح بتسجيل المعلومات

[1] حكيم تبينة، المرجع السابق، ص ص 543-544

[2] القانون 05-17، المؤرخ في 19 جمادى الاول 1438 هـ، الموافق لـ 16 فبراير 2016، يعدل ويتمم القانون 01-01، المؤرخ في 29 جمادى الأول 1422 الموافق لـ 19 أغسطس 2001، المتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها.

التي يحتويها هذا الملف بشكل إلكتروني، يمكن القيام بتغيير الدعامة مع مراعاة التطورات التكنولوجيا، وكانت وزارة الداخلية والجماعات المحلية قد أعلنت عن البدء في عملية تحويل كل رخص السياقة الورقية برخص سياقة بيومترية وذلك على مستوى كافة بلديات الجزائر العاصمة بداية من تاريخ 26 جوان 2019 وكان تعميم العملية على كافة بلديات الوطن بداية 07 حويلية 2019، حيث دعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية المواطنين إلى التقرب إلى بلدية سكناهم لطلب الحصول على رخصة السياقة البيومترية.[1]

ثانيا: إنشاء السجل الآلي لترقيم المركبات: تم توسيع عملية إصدار بطاقات تسجيل المركبات على مستوى بلديات الوطن في إطار تقريب الإدارة من المواطن وتخفيف الملفات والإجراءات الإدارية ابتداءا من 13 ديسمبر 2015 بناء على التعليمة الوزارية رقم 1614 المؤرخة في 2015/12/08 [2]، فتم ربط جميع البلديات بالتطبيقية الوطنية لتسجيل المركبات الخاصة بتأكيد المواصفات التقنية للمركبات من طريق الألياف البصرية، حيث تم تسليم بطاقة تسجيل المركبات وبطاقة المراقبة للمواطنين في الحين، إذ تم توسيع التفويض بالإمضاء السادة الأمناء العامين للبلديات والمكلفين بتسيير مكاتب بطاقة تسجيل المركبات تطبيقا للتعليمية الوزارية رقم 2787 المؤرخة في 2016/09/14 [3]. وفي إطار إجراءات إصلاح الخدمة العمومية وتخفيف الملفات الإدارية تم حذف فاتورة شراء المركبة من الوثائق المكونة لملفات بيع المركبات عن طريق الامتياز والمركبات المستوردة، وكذا إلغاء التصديق على استمارة المعلومات الخاصة بالمركبة وضمان نجاح هذه الإجراءات الجديدة على مستوى البلديات وبغرض تنمية وتكوين الموظفين المعينين على مستوى مكاتب نقل السيارات

[1] عبد الرؤوف عز الدين، فضيلة تواتي"**مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين وتطوير جودة الخدمات العمومية (دراسة حالة مشروع البلدية الالكترونية في الجزائر)** "مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 14، العدد 01، 2021، ص 64

[2] التعليمة الوزارية رقم 1614، المؤرخة في 08-12-2015، الخاصة بتوسيع إصدار بطاقات تسجيل المركبات، على مستوى البلديات.

[3] التعليمة الوزارية رقم 2787، المؤرخة في 14-09-2016، الخاصة بتوسيع التفويض بالإمضاء السادة الأمناء العاملين للبلديات.

على مستوى البلديات تم تنظم ملتقيات وأيام دراسية على مستوى مقار الولايات والدوائر لشرح طريقة تسيير التطبيقة المحلية والوطنية لتسجيل المركبات وأيضا الجانب النظري المتعلق بدراسة الملفات والوثائق المطلوبة لتكوينها.[1]

المطلب الثاني: مظاهر توسيع الخدمة الرقمية على باقي مصالح البلدية

تسعى وزارة الداخلية إلى إدخال المزيد من التكنولوجيا الرقمية إلى باقي المصالح على مستوى البلديات على سبيل المثال نذكر مصلحة المحاسبة ومصلحة البناء والتعمير، ففي قسم التسيير والتجهيز وضعت الوزارة تطبيقات خاصة بمتابعة الميزانية والحساب الإداري، بحيث سابقا كانت تدفع ورقيا في حين تعمل على رقمنة مكتب أملاك البلدية من خلال الوثائق المختلفة للأملاك سواء المنتجة أو الغير منتجة، وما يجب العمل عليه من طرف الوزارة إدراج كل من العقد الالكتروني بدل العقد الحالي بالنسبة لعقود الإيجار، وكذا العمل على تفعيل الإعلان الالكتروني خصوصا عند إجراء المزايدات كتأجير الأسواق أو المحلات أو بيع العتاد)، بوضع الملفات عن طريق بوابة رقمية بدل دفعها ورقيا من طرف الراغبين في المزاد، أما مصلحة البناء والتعمير ولما تمثله من أهمية بالنسبة للمواطن وفي إطار تسهيل الخدمات المقدمة، تم إدراج خدمة الشباك الوحيد للتكفل بمختلف الطلبات رخص البناء الهدم التجزئة...)، وكذا التكفل بملفات التسوية العقارية.[2] وكذلك يظهر تعميم الخدمات الرقمية على مستوى المصالح التالية: في مجال الشؤون الاجتماعية، رقمنة مصلحة الصفقات، رقمنة مكتب الانتخابات، رقمنة مصلحة المستخدمين:

الفرع الأول: الخدمة العمومية الاكترونية في مجال الشؤون الاجتماعية: حرصت الوزارة المعنية في السنتين الأخيرتين على تقديم خدمات إلكترونية في مجال الشؤون الاجتماعية كالتسجيل للحج وكذا قفة رمضان وخدمة التسجيل في الخدمة الوطنية وهذا في إطار استكمال رقمنة خدمات البلدية، وسنوضح ذلك فيما يلي:

[1] رزيقة مخناش"**الخدمة العمومية الالكترونية على مستوى بلديات الجزائر**"مجلة الدراسات القانونية والسياسية، المجلد 06، العدد 02، 2020، ص ص 233-234

[2] زين العابدين ساردو، مصطفى جزار، المرجع السابق، ص ص 658-659.

1-التسجيل الإلكتروني للحج: إذ ومنذ 2016 أصبح بإمكان المواطن التسجيل للحج إلكترونيا وذلك عبر كافة بلديات الوطن، عن طريق ملئ استمارة المعلومات الشخصية الموضوعة في متناول كل مواطن يبلغ 19 سنة أو أكثر، ويأتي هذا الإجراء في إطار تحسين عملية التسجيل للحج، وقد أشرفت على هذه العملية وزارة الداخلية من خلال فتح موقع التسجيلات وإبقاء التسجيلات مفتوحة على مدار الساعة وخلال كل أيام الأسبوع، كما أنه يمكن التسجيل أيضا ببلدية الإقامة أو على مستوى أي بلدية أخرى بعنوان بلدية الإقامة. وقد اعتمدت وزارة الداخلية على تطبيقة وطنية لتسجيلات الحج موسم 2020 2021 أي لسنتين متتاليتين تتضمن هذه التطبيقة العدد الإجمالي للمسجلين المسجلين على مستوى البلدية رجالا ونساء والحظوظ عن طريق الانترنت، وخانة خاصة بالطباعة بعدد الحظوظ بعد انتهاء العملية وفتح الشبكة لهذا الغرض.

ويمكن لأي مواطن أن يسجل بأية بلدية بشرط أن يقوم الموظف الذي يقوم بعملية التسجيل بتحديد بلدية الإقامة الفعلية والولاية محل الإقامة التي يسجل المواطن بعنوانها، على أن يحوز المعني على جواز سفر بيومتري.

2-التسجيل بعملية التضامن الخاصة بشهر رمضان

سخرت وزارة الداخلية منذ 2020 تطبيقة خاصة بعملية التضامن خلال شهر رمضان لصب إعانة مالية لفائدة فئات محددة قانونا، حيث تم ربط هذه التطبيقة بالشبكة الوطنية للحالة المدنية، فبمجرد كتابة اسم الشخص المعنى نجد معلوماته كاملة ليضاف إليها رقم الحساب البريدي وعدد الأشخاص المتكفل بهم لصب الإعانة المالية، وبهذا أصبح المواطن في غنى عن استخراج الوثائق المتوفرة إلكترونيا على مستوى مكتب الحالة المدنية، وتجنب العديد من العراقيل البيروقراطية.[1]

3-المنحة المدرسية الخاص: وتنفيذا لمحتوى المرسوم التنفيذي 21/61[2] المؤرخ في 08/02/2021 المتعلق بالمنحة المدرسية الخاصة والذي يتضمن في مادته الأولى شروط الاستفادة منحها.

[1] نوال بلحربي، المرجع السابق، ص ص 258-259

[2] المرسوم التنفيذي 21/61 المؤرخ في 08 فيفري 2021، المتضمن استحداث منحة مدرسية خاصة وتحديد شروط الاستفادة منها، ج ر ع 11، ص 08.

وكذا مراسلة وزارة التربية الوطنية رقم 1184 المؤرخ في 2021/06/16 والتي حددت الفئات المعنية بالاستفادة من المنحة المدرسية الخاصة.

وحتى يتسنى الانطلاق في عملية التحضير الجيد لهذه العملية يلزم على المؤسسات التعليمة للأطوار التعليمة الثلاثة الالتزام بالتوصيات الخاصة بالفئات المعنية بالمنحة المدرسية الخاصة من فئة المحرومين وتتضمن " اليتيم، المعوق، ابن ضحايا الإرهاب الابن المتكفل به الطفولة المسعفة أو مجهولي النسب، ابن والدين (مطلقين) أو لا يتوفر لأوليائه أو أوصيائه أي دخل . يقل أو يساوي الدخل الشهري لأوليائه أو صيانة الحد الوطني المضمون20.000.00 دج

فبعد استلام الملفات على مستوى المؤسسات التربوية وترسل الملفات مرفقة بالقوائم الاسمية إلى البلديات، حيث تقوم مصالح البلديات بإدراج القوائم المستلمة على مستوى البطاقية الرقمية لتسيير المنحة المدرسية".

ويتم تحويل الملفات من طرف البلديات إلى لجنة الدائرة المكلفة، لتصب بعد ذلك المبالغ المالية عن طريق الحسابات البريدية.[1]

4-رقمنة مكتب الانتخابات بصدور القانون العضوي رقم 16 -10 المؤرخ في 25 أغسطس 2016[2] المتعلق بتنظيم الانتخابات في الجزائر، الذي ينص على إدراج أحكام من شانها ضمان نزاهة العليات الانتخابية وشفافيتها، واستحداث هيئة عليا مستقلة تكلف برقابة الانتخابات وهي السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات .[3]

1 -مظاهر وآليات استخدام الرقمنة:

يظهر تطبيق الرقمية في هذا المكتب من خلال:

[1] الصحفية مريم ع، **تعليمات للشروع في استقبال ملفات الاستفادة من المنحة المدرسية 2023-2024**، جريدة الجزائر الآن، 04/01/ 2023.

[2] القانون العضوي رقم 16-10 المؤرخ في 25 أغسطس 2016، المتعلق بنظام الانتخاب، ج ر ع 50، الصادرة بتاريخ 28 أغسطس 2018، ص 22.

[3] محمد الهادي نصيرة، وفاء شراديد، رقمنة العملية الانتخابية -دراسة ميدانية السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات نموذجا، مذكرة مكملة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكاديمي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2021-2022، ص 29.

1-1 -السجل الآلي للحالة المدنية: ربط مصالح الانتخابات لكل البلديات بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية ليتم في استحداث هذا السجل الاستغناء على شهادة الميلاد وتصريح بالإقامة والإبقاء من وثيقتين فقط هما: وثيقة الهوية وبطاقة إقامة كملف للتسجيل في القوائم الانتخابية.

1-2 -إدراج تطبيق يسمح بالشطب آليا ما يمكن من التحويل لمكان الإقامة

1-3-إدراج رقم عقد الميلاد في البطاقية المعلوماتية للناخبين.

4-4-إدراج تطبيق يمكن من تطهير القوائم الانتخابية من حالات الوفاة.

1-5- إدراج تطبيقية خاصة تسمح بإدراج مراكز ومكاتب تصويت على مستوى السلطة المحلية (البلديات).[1]

2- الأرضية الرقمية كآلية لترقية الخدمة وضمان الشفافية للعملية الانتخابية .

خصصت السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات منصة إلكترونية يمكن للمواطنين والمواطنات من التسجيل عن بعد في القوائم الانتخابية تتضمل ما يلي:

-التسجيل في القوائم الانتخابية: حيث يمكن المواطن الدخول الموقع الإلكتر وفي الخاص بالسلطة الوطنية المستقلة لانتخابات فى طريق الرابط الإلكتروني للتسجيل في القاعة الانتخابية:

https//services.ina-election.d/2/register

-أني أنتخب -تغير الإقامة -طلب نسخة من بطاقة الناخب ..... كما يلي:

-التسجيل لأول مرة في القائمة الانتخانية: رابط التسجيل الالكترويا للراغبين في القائمة الانتخابية:

https//services.ina-election.d/2/register

-تغيير مقر الإقامة: رابط التبرحيل الالكتروني للراعينين في تغيير مقر اقامة الانتخاب

https://services.ina-election dz/residence.

-معرفة مركز ورقم المكتب الانتخابي (أين أنتخب): تكون هذه العملية عبر الرابط

hTTP://services.ina-elections.d2 /orientation.

-طلب نسخة فى بطاقة الناخب: تكون هذه العملية عبر الرابط

[1] محمد الهادي نصيرة، وفاء شراديد، نفس المرجع، ص ص 32-35

https://services. ina-elections,d2/duplicata.

2 -2 -المنصة الرقمية لتسجيل مؤطري الانتخابات تتيح السلطة الوطنية المستقلة للإنتخابات منصة الكترونية تتوفر على عدة خدمات متعلقة بالانتخابات وذلك عبد الرابط التالي:[1]

HTTPS://services. Ina-elections.d2/hofad -amana

الفرع الثاني: رقمنة مصلحة الصفقات العمومية: تعتبر مصلحة الصفقات العمومية من بين أهم المصالح على مستوى البلدية، بحيث تعمل المصلحة على ابرام عقود مكتوبة لتلبية حاجات المصلحة وفق مجالات الأشغال واللوازم و الخدمات و الدراسات، وعملت الدولة على إدخال الرقمنة في مجال الصفقات العمومية لتحسين الخدمة العمومية من خلال المعالجة الجيدة لتسيير النفقات العمومية وكذا لتعزيز المنافسة، وتبسيط الإجراءات على المتعاملين المتعاقدين، أين نص المرسوم التنفيذي رقم 15-247[2]، حسب المادة 203 على أن تؤسس بوابة الكترونية للصفقات العمومية، كذلك في إطار استعمالها كقاعدة بيانات أين لا يطلب من المتعهدين الوثائق التي يمكن للمصلحة المتعاقدة طلبها بطريقة الكترونية. وتقدم البوابة الالكترونية للمصلحة المتعاقدة وكذا المتعاملين الاقتصاديين مجموعة معلومات تتضمن نصوص قانونية، مناشير تعليمات وآراء قانونية)، كما تقدم مجموعة من المهام نذكر منها:

-النشر الالكتروني: تمكن هاته الخدمة المتعاملين الاطلاع على المعلومات المتعلقة بالصفقات العمومية بعدما تم تخزينها رقميا.

-نشر النصوص التنظيمية والتشريعية المتعلقة بالصفقات العمومية وتضم كذلك قائمة المقصين في القائمة السوداء.

-تتيح البوابة للمتعاقدين التسجيل من خلال ملء استماراتهم وإمضائها وإرسالها وبعد قبول التسجيل يتم تزويد المتعامل بحساب خاص للولوج للبوابة والاستفادة من الخدمات المقدمة.

[1] محمد الهادي نصيرة، وفاء شراديد، المرجع السابق، ص 75

[2] المرسوم الرئاسي رقم 247/15 المؤرخ في 16 سبتمبر 2015، يتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، ج ر ع 50، الصادرة في 20 سبتمبر 2015، ص 46.

-كما تتيح خدمة الاستفسار وتبادل الآراء عن أي موضوع يهم الصفقات. وما يمكن قوله أن رقمنة مصلحة الصفقات العمومية ساعدت المصلحة المتعاقدة على مستوى البلدية كغيرها من الإدارات العمومية الأخرى من العمل بطريقة الكترونية، فالإعلانات الالكترونية مثلا تتميز بسرعة الانتشار والاطلاع وبالتالي تسهيل عملية المشاركة على المتعاملين الاقتصاديين، و ترشيد النفقات وحماية المال العام في حين يبقى هدف السلطات المختصة توسيع الخدمات الرقمية على مستوى المصلحة لضمان جودة الخدمات العمومية.[1]

الفرع الثالث: البوابة الحكومية للخدمة العمومية الإلكترونية: لقد عملت السلطات العليا في الدولة على المراهنة على البوابات الالكترونية لتتماشى ومتطلبات العصرنة، ما انعكس إيجابا على المواطن في مجال الخدمات العمومية المقدمة إليه، أين أصبح يطلب خدماته بالولوج إلى البوابة واختيار ما يطلبه بنقرة واحدة وتقدم البوابة الحكومية للخدمة العمومية للأفراد والمؤسسات معلومات وخدمات حسب القطاعات، فعلى سبيل المثال تقدم البوابة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية خدمة مختلفة وهي تستهدف ثلاث فئات وهم المواطنون والمتعاملون الاقتصاديون والجمعيات.[2]

تتمثل هذه الخدمات فيما يلي:

-متابعة طلب جواز السفر البيومتري. [خدمة]

-طلب وإصدار عقد الزواج عبر الأنترنت (عقد الزواج) [خدمة]

-طلب وثائق الحالة المدنية عبر الأنترنت (شهادة الوفاة) [خدمة]

-الطلب الالكتروني لتسجيل التصريح التأسيسي للجمعيات البلدية ولجان الأحياء. [خدمة] -طلب، عبر الأنترنت، شهادة الكفاءة الخاصة برخصة السياقة لصالح جاليتنا الجزائرية المقيمة بالخارج. [خدمة]

-طلب وثائق الحالة المدنية عبر الأنترنت (شهادة الميلاد) [خدمة]

-طلب الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية. [خدمة]

-متابعة طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية. [خدمة]

-تحميل صورة بيومترية جديدة مطابقة للمعايير الدولية (إيكاو) [خدمة]

[1] زين العابدين ساردو، مصطفى جزار، نفس المرجع، ص ص 657-658

[2] المرجع السابق، ص 659

-تحميل صورة مطابقة. [خدمة]

-متابعة طلب رخصة السياقة البيومترية. [خدمة]

-قراءة بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية. [خدمة][1]

الفرع الرابع: رقمنة الوثائق الخاصة بتسيير الموارد البشرية أمرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية ولاة الجمهورية ورؤساء الدوائر والأميار بتكوين ملف إداري رقمي لكل موظف، وتأتي هذه التعليمة بعد افراغ البلديات من رقمنة غالبية الوثائق المدينة والقانونية والتجارية القانونية وحتى المتعلقة بصناديق التأمين . وحسبما ورد في نص التعليمية التي تحمل توقيع الأمين العام لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، فإن الهدف من هذه العملية هو رقمنة كل الوثائق الإدارية لتسيير الموارد البشرية للإطارات السامية والموظفين والأعوان التابعين لقطع الداخلية والجماعات المحلية على مستوى مصالح الولايات وكذا كافة البلديات وأكدت وزارة الداخلية والجماعات المحلية . على ضرورة الشروع في رقمنة كافة الوثائق الإدارية الخاصة بالإطارات السامية والموظفين والأعوان على مستوى الولاية والبلديات، يتطلب مسبقا توفير سلسلة في الوسائل والشروط المادية والبشرية وكذا التنظيمية، من تكوين ملف إداري الكتروني لكل موظف .[2] شددت تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية رقم 17924 المؤرخ في 06 ديسمبر 2023 [3]على الأهمية القصوى الخاصة بعملية رقمنة الوثائق الإدارية الخاصة بتسيير الحياة المهنية للموارد البشرية وطابعه الاستراتيجي و المستدام. مؤكدا على ضرورة استكمال العملية في أجل أقصاه شهرين (02) من تاريخ استلام هذه التعليمة.[4]

المبحث الثاني: تقييم عملية التطبيق الرقمي في البلدية

البلدية الإلكترونية في الجزائر ساهمت في علاج عديد الاختلالات والتعقيدات التي رسختها الإدارة التقليدية، فتبسيط الإجراءات الإدارية وتفعيل الخدمات الالكترونية حقق رضا لدى

---

[1] البوابة الحكومية للخدمات العمومية.https : //bawabatic.dz

[2] بيسان نرجس،" **وزارة الداخلية– تكوين ملف إداري رقمي لكل موظف** "، جريدة الجزائر الجديدة.

[3] تعليمة وزارة رقم 17924، الخاصة برقمنة الوثائق الإدارية الخاصة بتسيير الموارد البشرية، المؤرخة في 06 ديسمبر 2023.

[4] يونس بن عمار، في تعليمة موجهة للولاة: الداخلية تأمر برقمنة الوثائق في أجل أقصاه شهرين، جريدة الجزائر اليوم http//www.aljazair alyoum.dz

المرتفقين، فغابت طوابير المواطنين وكذا البطء والتعقيد في تقديم الخدمة، قابلها سرعة الاستجابة والجودة في الأداء، لكن في المقابل يمكن الإشارة إلى مجموعة من السلبيات التي تحول دون تحقيق الأهداف.[1]

المطلب الأول: تقييم عملية الرقمنة بالبلدية

الفرع الأول: ايجابيات عملية الرقمنة على مستوى البلدية

هناك العديد من الايجابيات التي حققتها الرقمنة على مستوى البلدية تتمثل في:

1-بالنسبة للمواطنين: وتتمثل فيما يلي:

أ-تمكن المواطنين معلومات من إيجاد المعلومات والحصول على الخدمات في أماكن وجودهم من غير الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية.

ب-تساعد على رضا الزبائن نتيجة الاستجابة السريعة للاحتياجات والتسليم المبسط للخدمات المقدمة لهم.

ج-تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.

2-بالنسبة للمنظمات: وتتمثل فيما يلي:

أ-توفر المصالح على كل الأجهزة والبرامج اللازمة لتسهيل استخراج الوثائق البيومترية.

ب-تضمن قاعدة البيانات المعتمدة لدى مصالح استخراج الوثائق البيومترية توفير الأمن والسرية لمعلومات المواطنين المسجلين.

ج -تبسيط الإجراءات وتقليل تكلفتها وإعطاء خدمة أكثر جودة.

د-تسهيل إجراء الاتصال بين البلدية المختلفة ومع المؤسسات الأخرى داخل وخارج إقليم البلدية.

هـ-الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.

[1] كنزة سيفر، عماد لبيد، المرجع السابق، ص 627

و –تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابا على عمل المؤسسة.

ي–تحقيق رضا المواطن إلى أبعد الحدود من خلال تحقيق مبدأ المساواة والعدالة في التوزيع والتقليل من الأمراض البيروقراطية خاصة ما يتعلق بالتسجيل للحج والتسجيل لقفة رمضان.

ح–تحقيق الاستمرارية في تقديم الخدمات العمومية خاصة أثناء إضراب الموظفين وفي ظل أزمة جائحة كورونا الحالية.

3–بالنسبة للمجتمع: وتتمثل فيما يلي:

أ–تسهم في زيادة شفافية الحكومات فيما يتعلق بتحسين الخدمة وتبسيط الإجراءات وتسهيل المعاملات فيما بين جميع فئات المجتمع.

ب–تسهم في توفير البيانات والمعلومات وإتاحتها لجميع فئات المجتمع.

ج–تساعد أيضا في عرض إجراءات الحصول على الخدمات الحكومية وخطواتها ونماذجها بصورة تحقق سهول التعامل مع المنظمات.

د–تؤدي إلى فتح قناة اتصال جديدة بين فئات المجتمع.[1]

الفرع الثاني: سلبيات عملية الرقمنة بالبلدية

–عدم قدرة المواطن على التكيف مع سرعة الخدمة.

–لا توجد قيمة مضافة للعمل إذ أصبح الموظف لا يجتهد في تقديم الخدمة.

–عدم الرضا الوظيفي لدى الموظف وذلك لعدم ملائمة المرتب لطبيعة الوظيفة.

–زيادة عدد الموظفين الذين لا تسند لهم آية وظيفة نتيجة لإحلال الأجهزة الرقمية محلهم.[2]

وعلى العموم فقد اختصرت لنا مهندسة الإعلام الآلي بالبلدية أهم الصعوبات التي واجهتهم أثناء عملية الرقمنة كما يلي:

–عدم الاهتمام الفعلي بالرقمنة واعتبارها شر لا بد منه.

---

[1] سباعي مفيدة، سميحة بن لوصيف، **معوقات الرقمنة في الجماعات المحلية وعلاقتها بجودة الخدمات العمومية–دراسة حالة بلدية زغاية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير (ل.م.د) تخصص إدارة أعمال، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف –ميلة، 2020–2021، ص ص 24–25.

[2] نوال بلحربي، **دور البلدية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر**، نفس المرجع،ص 30.

ومن السلبيات أيضا

- **انتشار البطالة:** إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة نسبة البطالة، حيث لم تعد هناك حاجة إلى طلب تعيين موظفين جدد نتيجة مكنة جميع الخدمات.

- **المساس بالصحة العامة:** حيث تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى استخدام الحاسوب لساعات طويلة، مما قد ينجم عنه ضعف حاسة النظر بشكل تدريجي.

-**المساس بالحق في الخصوصية:** حيث إلى التعامل الإلكتروني قد يمكن بعض الأفراد من معرفة خصوصيات الآخرين.

-**فقدان الأمان:** حيث يؤدي التعامل الإلكتروني إلى فقدان الأمان في الكثير من التعاملات التي من أهمها التحويلات الإلكترونية، والتعاملات عن طريق بطاقات الائتمان وغيرها. وكذا المصادقة الإلكترونية.

كذلك نجد من سلبيات التي تؤخذ على تطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- **التكلفة العالية:** حيث قد يكلف تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية بعض المنظمات نفقات عالية تؤثر على أولويات تطوير وتقديم الخدمات بكفاءة وفعاليته.

-**التجسس الإلكتروني:** في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي شملت جميع المجالات قلصت العديد من المنظمات اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته وأولوية في كثير من المجالات لصالح التكنولوجيا، ومن الطبيعي أنه عندما تتبنى إحدى المنظمات تطبيقات الإدارة الإلكترونية فإنها ستحول أرشيفها الورقي إلى أرشيف إلكتروني، وهو ما سيعرضها لمخاطر كبيرة تكمن في إمكانية التجسس على هذه الوثائق وكشفها ونقلها وحتى تلاقيها، لذلك هناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وأرشيف المنظمة.

-**ضعف الإدارة:** إنَّ التطبيق غير صحيح والدقيق للإدارة الإلكترونية، والانتقال من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني دفعة واحدة بدون مقدمات أو بدون اعتماد أي تسلسل أو

تدرج في الانتقال في شأنه أن يؤدي إلى ضعف في وظائف الإدارة، حيث بذلك نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل، فتكون قد خسرنا الأولى ولم تربح الثانية، وهو ما من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة وإيقافها حيثما يقم الإنجاز الشامل والكامل للنظام الإداري الإلكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء، وهذا ما لا يجب أن يحصل في أي تطبيق لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية.

بناء على ما تقدم يمكن القول أن الإيجابيات التي تحققها الإدارة الإلكترونية تفوق كثيرا سلبياتها، هذه الأخيرة لا تنقص من حجم الفوائد والأهداف التي تحققها التقنية وآثارها الإيجابية.[1]

المطلب الثاني: معوقات تطبيق الرقمنة في البلدية الالكترونية

إن مجرد وجود إستراتيجية متكاملة للتحول من النمط الرقمي لا يعني الطريق ممهدة لتطبيق وتنفيذ هذه الإستراتيجية سهولة وسلاسة وبشكل سليم وذلك لأن العديد من العوائق والمشاكل ستواجه تطبيق هذه الخطة، سنذكر العديد من هذه العوائق مع الآخذ بوجهة نظر الأمين العام للبلدية أيضا في هذا الصدد.[2]

الفرع الأول: المعوقات الداخلية:

وتشمل المعوقات الإدارية والمعوقات التقنية والمعوقات البشرية والمعوقات المالية:

أولا: المعوقات الإدارية:

بالرغم من دخول تغييرات تتماشى والتطورات الحديثة على الأسلوب التقليدي للإدارة في العديد من الدول، إلا أن أغلبيتها لا تزال تعاني العديد من العراقيل والمشاكل التي تحول دون تقدم الإدارة التقليدية وبالتالي تطور المنظمة، ومن أهم العراقيل الإدارية ما يلي:

[1] محمد غزلي، **التوجهات الجديدة في ادارة الجماعات المحلية في الجزائر**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق العلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي طاهر، سعيدة، 2019-2020، ص ص 80-81.

[2] سباعي مفيدة، سميحة بن لوصيف، المرجع السابق، ص 25

-**الرؤية:** يقوم التغيير في المنظمة على أسس فعالة من خلال التواصل مع البيئة الداخلية والخارجية التي يتم فيها تحديد الأهداف الرئيسية، حيث تلعب ثقافة المنظمة دورا حقيقيا مبني علي:

-معلومات عن أداء المنظمة الحالي.

-رسالة المنظمة الحالية والمستقبلية وكذلك أهدافها وتطلعاتها الحالية والمستقبلية.

-رؤية واضحة عما ستكون عليه المنظمة في المستقبل وما ينبغي عليها إنجازه وأساليب تحقيق ذلك.

-معلومات عن التقدم الذي حققته المنظمة على مدى سنوات عملها.

-**التخطيط:** يساعد التخطيط على التوجه الصحيح لمستقبل المنظمة كإستراتيجية واضحة، يتم من خلالها تحقيق الأهداف المسطرة مستقبلا، إلا أن هذا العمل يتطلب دراسة جيدة تضمن بعض النجاح للمنظمة، حيث تواجه عملية التخطيط كذلك بعض العراقيل التي تحد من دخول عصر المعلومات وما تفرضه التكنولوجيا الحديثة، ومن أبرز هذه العراقيل ما يلي:

-ندرة المعلومات والبيانات الإحصائية الضرورية.

-النقص في الكوادر البشرية المتخصصة.

-البيروقراطية والتعقيدات الإدارية

إن أهمية التخطيط في المنظمة في ظل وجود إستراتيجيات واضحة تقوم على التفكير الإبداعي لن تتمكن المنظمة من تطوير ميزتها التنافسية والحفاظ على مركزها.

ثانيا: المعوقات التقنية:

لعبت التقنية التكنولوجية دورا واضحا في مجال المعلومات في العديد من الدول المتقدمة، حسب موقعها التنافسي في ما بينها عكس الدول النامية التي لم تستطع التقدم في هذا

المجال بسبب ضعف البنية التحتية في هذا المجال لوجود عراقيل تقنية تعيق تطبيق التكنولوجيا على مستوى الإداري للمنظمة، ومنها:

-اختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد.

- عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين.

ومن أهم أسباب محدودية استخدام الانترنت في الأقطار العربية ما يلي:

-هدم إنجاز البنية التحتية والشبكات المطلوبة للاتصالات.

-قلة الوعي بما تتيحه الشبكة من فرص معرفية وبحثية واستثمارية.

-محدودية انتشار واستخدام أجهزة الحواسيب في المجالات الحياتية المختلفة.

-ارتفاع تكلفة الاشتراك أحيانا.[1]

ثالثا: المعوقات البشرية:

إن النقص في العناصر البشرية المؤهلة يعد عائقا يواجه المؤسسات في ممارساتها التكنولوجية الحديثة وتحقيق التقدم الرقمي في مختلف المجالات، وخاصة في الدول النامية، ومن أبرز العناصر التي تقود مجتمعاتها ومن أبرز تلك المعوقات

البشرية ما يلي:

-الأمية المعلوماتية: ومنها:

-الجهل نتيجة لعدم متابعة التطورات في مجال الحاسوب

-عدم وجود مراكز بحوث عربية موثقة أو اعتمادها كمصدر متجدد للمعلومات على المستوى الإقليمي

العائق اللغوي: ويتمثل فيما يلي:

-التناقض بين حاجات التنظيم وأهدافه، وبين حاجات الأفراد ورغباتهم

[1] أميمه تاج الدين حويني، سلاف سالمي، **دور الرقمنة في الحد من البيروقراطية، دراسة حالة مصلحة الجوازات البيومترية، بلدية بئر العاتر**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل.م.د) علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، ص ص 73-74

-الصعوبة في توزيع الصلاحية والمسؤوليات ومهام العمل.

-عدم وجود تخطيط مسبق لاستغلال حدوث التغيير.

-صعوبة تحريك أو توجيه بعض القيم والأنماط السلوكية.

رابعا: المعوقات المالية:

يتطلب أي مشروع في المنظمة إلى احتياجات مالية حسب نوع المشروع، إلا أن الإدارة التقنية الحديثة تستلزم إمكانيات مالية ضخمة بما يضمن الاستمرارية والتطور للمنظمة، وهنا يكمن دور القطاع الخاص في تدعيم البنية التحتية من خلال الاستثمار في تمويل مثل هذه المشاريع.

إن الثورة المعلوماتية بكافة أشكالها وتطبيقاته فرضت أما المنظمات على اختلافها تحديات كبرى لمواكبة التطورات التي يشهدها العالم المتقدم والاستفادة من تجارب الدول مجال التقنية.[1]

خامسا: المعوقات التكنولوجية:

تقادم التكنولوجيات والمخاطر التي تهدد صحة البيانات وتنوع الملفات والأغلفة وبرمجيات التشفير، وملكية التكنولوجيات والبنى الأساسية التكنولوجية وكذا عدم اتساق المعايير والمستودعات الرقمية الموثوق بها، وصون المواد السمعية البصرية والبيانات الوصفية وما إلى ذلك، والخدمات المتاحة من خلال وسائط متعددة.

سادسا: المعوقات القانونية والأخلاقية

دقة البيانات والوثائق والسجلات وأصالتها وإمكانية التحقق من أصالتها وإدارة حقوق الملكية الفكرية والحقوق الاقتصادية ومراقبة المواد المعهود بها إلى مقدمي خدمات الحوسبة الحسابية وحماية البيانات الشخصية والحق في النسيان والحق في الانتفاع بالمعلومات وجمع الأدلة الإلكترونية والمحافظة على المعلومات الرقمية في إطار المنازعات القضائية والإيداع

[1] أميمه تاج الدين حويني، سلاف سالمي، المرجع السابق، ص ص 75-76

القانوني والمسؤولية المهنية والمؤسسية واليقين القانوني والاستثناءات التي تطبق على حقوق المؤلف.

سابعا: المعوقات السياسية:

عدم استقرار النظم السياسية وعدم إعطاء الحكومات درجة عالية من الأولوية للبنى الأساسية التكنولوجية والنطاق المحدود للسياسات الوطنية الخاصة بالمعلومات أو عدم توافد هذا النوع من السياسات وتدني مستوى الوعي بالتحديات السياسية صفوف صانعي القرارات والتحديد الذاتي للشؤون الرقمية لحقوق المواطنين.

ثامنا: المعوقات الثقافية والاجتماعية:

ثقافة المنظمات والمؤسسات وتضارب المصالح بين منتجي المعلومات والجهات المعينة بصوتها وبين مناصري فلسفة انتفاع بالمعلومات ومناصري فلسفة صون المعلومات وعمليات الصون على مستوى القواعد الشعبية وتطور المهارات ومراعاة الاعتبارات الثقافية إضافة إلى انتشار الأمية الإلكترونية لدى فئات غير قليلة من الشعب والجهات الحكومية وضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الإدارة الإلكترونية وهناك أيضا تحديات أخرى على مستوى عالمي تتمثل في:

- **التحدي الإستراتيجي لمنظمات الأعمال:** وهو أن تدرك هذه المنظمات ضرورة التحول إلى منظمات رقمية.

-**تحدي العولمة** وهو أن تعي المنظمات تماما متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونظم معلومات عالمية.

-**تحدي هيكلية البيانات والبنية التحتية لها** يعني ذلك قدرة المنظمات على إعادة بناء الهيكل التنظيمي وتطوير هيكل بيانات منسجم مع هيكل المنظمة.

-**تحدي الاستثمار في نظم المعلومات:** أي يجب أن تغطي العوائد المرتقبة جراء تطبيق نظم المعلومات للتكاليف المطلوبة ضمن هذه الاستعمار

-**تحدي المسؤولية والسيطرة:** وهذا يتوجب على المنظمات أن تتأكد من الكيفية التي يستطيع من خلاله التنظيم استخدام أو تطبيق نظم المعلومات ضمن الأخلاقيات العامة وفي حدود المسؤولية الاجتماعية المناسبة.

تاسعا: المعوقات ذات الطبيعة الأمنية:

تعتبر من أهم وأبرز العناصر التي تعيق تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية ذلك أن مسألة أمن المتعاملين مع الإدارة وكذا أمن الملفات والمعاملات الإدارية ذات أهمية بالغة كونها تتصل بالثقة العامة إن إيجابا او سلبا.

ولعل الهاجس الأكبر لدى المتعاملين والإدارة نفسها يكمن في حماية المعاملات الإدارية من ظاهرة الاختراق وبالأخص عندما يمس البيانات الشخصية للمتعاملين.

لذلك يتوجب ضمان حماية أمنية متعددة الجوانب والأوجه والمستويات فينبغي أولا أن تنصب هذه الحماية على تناقل البيانات على شبكات الاتصال من خلال اعتماد جملة من الأساليب وكذلك الاعتماد على مجموعة من الوسائل، ن بينها اعتماد نقاط تدقيق في البرامج لتسجيل المراحل المختلفة التي تمر بها كل عملية تراسل، والسيطرة على خطوط تناقل البيانات ووضع التحضير اللازم لحماية التناقل.

وكذا وضع أجهزة الكترونية لتحسس محاولات سرقة المعلومات، فضلا عن توثيق أساليب استخدام خطوط تناقل البيانات ضمن الوثائق القياسية كمركز الحساسية المركزية، وغيرها من الأساليب الكفيلة بضمان حماية أمنية لتناقل البيانات على شبكات الاتصال.

ويتطلب الأمر ثانيا أن يتم ضمان أمن قواعد البيانات والمقصود بذلك اتخاذ التدابير الوقائية لحماية البيانات داخل القاعدة من محاولات الوصول والإلغاء غير المشروع وتداخل إجراءات الحفاظ على سرية وخصوصية البيانات.

كذلك من بين المعوقات عدم أخذ الإدارات بطريقة أو تقنية التوقيع الالكتروني والتصديق الالكتروني والعمل بها على نطاق ضيق.[1]

عاشرا: معوقات تطبيق البلدية الإلكترونية الشخصية

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

-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

إحدى عشر: معوقات تطبيق البلدية الالكترونية الناشئة عن طريق 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 صلاحيات الموظفين رغم وضوح الهيئة المشرفة عليهم وفق القوانين المنظمة للعملية

-ندرة في برامج التكوين وانعدامها.

-تجميد عملية التوظيف وفقا لتطبيق التعليمة الوزارية رقم 348 المؤرخة في 25 سبتمبر 2014 والمتعلقة بتدابير تعزيز التوازنات الداخلية

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

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

[1] عبد الكريم تبون،"**التحول من الادارة التقليدية إلى الإدارة الاكترونية، المبررات والمعوقات**"، مجلة طبنة للدراسات العلمية والاكاديمية، العدد 03، جامعة سعيدة – الجزائر، 2021، ص ص 74-75، 77.

-الضغط على المرؤوسين أن 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 الآخر 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، فيلجا 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

-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، 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 الصبغGIP. GID. PID-DAIS لتغطية العجز الإداري وما أفرزه 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.[1]

الفرع الثاني: المعوقات الخارجية:

-اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.

-عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته.

-عدم توافر بنية أساسية فنية جديدة.

-عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.

-التوافق مع النظم اليدوية المعتادة في العمل ودوراتها المستندية ورفض التحديث والتغيير.

-استمرارية عمليات تحديث البيانات مع تحمل الأفراد للعبء الإداري المعتاد.[2]

---

[1] علي بولبداوي، "**معوقات تطبيق البلدية الالكترونية من وجهة نظر الأمين العام للبلدية**"، مجلة طبنة للدراسات العلمية والأكاديمية،

[2] اميمة تاج الدين حويني، سلاف سالمي،-**دور الرقمنة في الحد من البيروقراطية، دراسة حالة مصلحة الجوازات البيرومترية، بلدية بئر العاتر**-، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د) علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2019-2020، ص ص 73-78

خاتمة

سعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية إلى عصرنة الإدارة المحلية في إطار استراتيجية مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 لاسيما فيما يتعلق بوثائق الحالة المدنية ووثائق الهوية والسفر الأكثر طلبا من المواطنين، وذلك من خلال إنشاء بوابات إلكترونية من شأنها توفير المرونة اللازمة لتبسيط الإجراءات الإدارية ومكننة نشاط البلدية باستخدام تقنيات المعلومات بما يعزز الشفافية في العمل الإداري.

إن تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر يتميز بالحداثة والبطء في التجسيد نتيجة عدة معوقات تحول دون الانتقال الكلي من التسيير بأسلوب كلاسيكي يعتمد على الأعمال الورقية إلى أسلوب عصري يجعل من تقنيات المعلومات والاتصال أساسا لتحسين جودة الخدمات العمومية وإنجازها بأقل جهد وأسرع وقت.

ومن خلال ما سبق تناوله في هذه الدراسة، تم التوصل إلى جملة من النتائج نبرزها في النقاط التالية:

- ✓ نسجل تأخر الحكومة الجزائرية في مواكبة التطور التكنولوجي والمعلوماتي وتطوير العمل الإداري في نمطه التقليدي إلى إدارة إلكترونية، نتيجة عدم توفر البنية التحتية وتعميم الربط بشبكة الأنترنت، والذي شكل عائقا الوضع حيز التنفيذ مشروع البلدية الإلكترونية.
- ✓ تساهم الإدارة المحلية الإلكترونية في التنمية المحلية بتحقيق سهولة تقديم الخدمة والرفع من جودتها بما يعزز علاقة البلدية بالمواطن والشعور بالرضا عن أداء الخدمات استجابة لطلباته.
- ✓ يُشكل استحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية أداة لربط النظام الخدماتي الإلكتروني مع باقي المؤسسات والهيئات العمومية واستغلال المعطيات المتوفرة دون إرهاق المواطن.
- ✓ تتيح الخدمة العمومية التي توفرها مصالح البلدية للمواطنين في وثائق الهوية والسفر الحصول على الاستمارات الخاصة بوثائقهم وملئها بطريقة آلية مع إمكانية متابعة الطلب، وهو ما يحقق السرعة في الإنجاز.

- ✓ يضمن تقديم الخدمة العمومية في شكلها الإلكتروني تحقيق المساواة بين المواطنين وإتاحة الحصول على الوثائق بإتباع الخطوات المحددة والتقليل من التعقيدات الإدارية.
- ✓ يعد تقليص قائمة وثائق الحالة المدنية المستعملة في البلديات والمصالح القنصلية وتلك المستعملة ما بين المصالح المختصة أحد أهم النتائج المترتبة على الرقمنة واستخدام النظام البيومتري في الوثائق.

وبعد استعراض النتائج المتوصل إليها، نقدم بعض الاقتراحات التي نراها من وجهة نظرنا ضرورية بهدف تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية في البلدية ومواكبة التحول في العمل الإداري وهي كالآتي:

- ✓مواصلة تحيين المنظومة القانونية الخاصة بالخدمة العمومية الإلكترونية على مستوى البلدية، لاسيما أنظمة الأمن الإلكتروني وتعميم التوقيع الإلكتروني.
- ✓تعزيز البيئة الإلكترونية من خلال دعم البنية التحتية في تقنيات المعلومات والاتصال بالبلديات بما يتماشى مع المعايير الدولية.
- ✓الاستفادة من التجارب الدولية في مجال الخدمة الإلكترونية بإبرام اتفاقيات التوأمة مع بلديات أجنبية.
- ✓ ضرورة الانتقال من تمكين المواطنين من الوثائق الخاصة بالحالة المدنية والهوية والسفر إلى منح مختلف التراخيص (رخصة البناء رخصة الهدم، ...) وإتاحتها عبر بوابات إلكترونية في إطار الرفع من جودة الخدمات العمومية دون عناء التنقل إلى البلدية، باستخدام معالجة آلية للملفات والرد عليها بالرفض أو القبول.
- ✓ إنشاء وتصميم مواقع إلكترونية لجميع البلديات عبر شبكة الأنترنت والتي يمكن من خلالها طلب الخدمة العمومية ومتابعة مراحلها.
- ✓توعية المواطنين بأهمية طلب الخدمة العمومية بشكل إلكتروني باستعلام الاستمارات المخصصة لهذا الغرض في الفضاء الرقمي دون الحاجة إلى التقرب من البلدية واستخدام المعاملات الورقية.

- ✓ لا يمكن الحديث عن الإدارة الإلكترونية دون العناية بالعنصر البشري وتطويره لاستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، مما يتطلب تعزيز البلديات بموظفين مؤهلين وتكييفهم مع طبيعة العمل الإلكتروني.

من خلال هذه الدراسة فقد حاولنا إبراز مدى مساهمة مشروع البلدية الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية وذلك إجابة على الإشكالية المتعلقة بموضوع البحث وتوصلنا إلى أن المواطن يتطلع للحصول على طلباته ووثائقه بأقل جهد وبأسرع وقت وبأفضل نوعية، وهو ما يمكن تحقيقه باعتماد نظام الإدارة الإلكترونية متى تم الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وإنشاء بوابات إلكترونية وإتاحتها لجمهور المواطنين للتكفل بإنجاز خدماتهم.

قائمة المصادر والمراجع

المصادر:

أولا: النصوص التشريعية

1. القانون العضوي رقم 16-10 المؤرخ في 25 أغسطس 2016، المتعلق بنظام الانتخاب، ج ر ع 50، الصادرة بتاريخ 28 أغسطس 2018.
2. القانون 14/03، المتعلق بسندات ووثائق جواز السفر، المؤرخ في 24 فيفري 2014، ج ر ع 16، الصادرة في 23 مارس 2014.
3. القانون 05-17، المؤرخ في 19 جمادى الاول 1438 هـ، الموافق لـ 16 فبراير 2016، يعدل ويتمم القانون 01-01، المؤرخ في 29 جمادى الأول 1422 الموافق لـ 19 أغسطس 2001، المتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها.
4. القانون 10.11 المؤرخ في 20 رجب 1434 الموافق 220 يونيو 2011، يتعلق بالبلدية، ج ر عدد 37 المؤرخة في 24 شوال 1435 الموافق 03 يونيو 2011.

ثانيا: النصوص التنظيمية

- **المراسيم الرئاسية:**

1. المرسوم الرئاسي 17-143، المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وأجالها، المؤرخ في 18 أفريل 2017، ج ر ع 25 الصادرة في 19 أفريل 2017.
2. المرسوم الرئاسي رقم 247/15 المؤرخ في 16 سبتمبر 2015، يتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، ج ر ع 50، الصادرة في 20 سبتمبر 2015.

- **المراسيم التنفيذية**

1. المرسوم التنفيذي 14-75، يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية، المؤرخ في 17 فيفري 2014، ج ر ع 11، الصادرة في 26 فيفري 2011.
2. المرسوم التنفيذي 15-315، المتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، المؤرخ في 10 ديسمبر 2015، ج ر عدد 68، الصادرة في 27 ديسمبر 2015.
3. المرسوم التنفيذي 16-142، يحدد كيفيات حفظ الوثيقة الموقعة إلكترونيا، المؤرخ في 5 ماي 2016، ج ر ع 28، الصادرة في 08 ماي 2016.

4.المرسوم التنفيذي 21/61 المؤرخ في 08 فيفري 2021، المتضمن استحداث منحة مدرسية خاصة وتحديد شروط الاستفادة منها، ج ر ع 11.

ثالثا: التعليمات

1.التعليمة الوزارية رقم 1614، المؤرخة في 08-12-2015، الخاصة بتوسيع إصدار بطاقات تسجيل المركبات، على مستوى البلديات.

2. التعليمة الوزارية رقم 2787، المؤرخة في 14-09-2016، الخاصة بتوسيع التفويض بالإمضاء السادة الأمناء العاملين للبلديات.

3.التعليمة رقم: 3085 بتاريخ : 27-08-2020.

4.تعليمة وزارة رقم 17924، الخاصة برقمنة الوثائق الإدارية الخاصة بتسيير الموارد البشرية، المؤرخة في 06 ديسمبر 2023.

رابعا: القرارات

1. القرار المؤرخ في 26 ديسمبر 2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني، ج ر ع 1، الصادرة في 14 جانفي 2012.

المراجع:

أولا: الكتب

1.محمد بن هلال بن فزاع الكسار العنزي، **تطبيق الإدارة الإلكترونية المفهوم- المزايا- المعوقات**، ط 1، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، 2018.

ثانيا: الأطروحات الجامعية

1- الرسائل الجامعية

أ/ الدكتوراه

1.فوزية صادقي، **دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر- دراسة تحليلية للجماعات المحلية**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمع البصري، جامعة قسنطينة 3، 2021.

ب/ المذكرات

1.أميمة تاج الدين حويني، سلاف سالمي، **دور الرقمنة في الحد من البيروقراطية، دراسة حالة مصلحة الجوازات البيرومترية، بلدية بئر العاتر**–، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د) علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2019–2020.

2. ذهبية جميلة، سارة بير، **الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية – دراسة حالة بلدية خنشلة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2015–2016.

3.رضوان بوشفيرات، علي بوعبد الله، **دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل خدمات الإدارة المحلية– دراسة حالة بلدية الشقفة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد الصديق، جيجل، 2018.

4.سباعي مفيدة، سميحة بن لوصيف، **معوقات الرقمنة في الجماعات المحلية وعلاقتها بجودة الخدمات العمومية–دراسة حالة بلدية زغاية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير (ل.م.د) تخصص إدارة أعمال، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف –ميلة، 2020–2021.

5.محمد أحجا، محمد الكرماط، **الإدارة الإلكترونية** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في القانون الدولي الخاص والهجرة، قسم قانون المنازعات، جامعة مولاي اسماعيل، جامعة مكناس، المغرب، 2020– 2021.

6.محمد الهادي نصيرة، وفاء شراديد، **رقمنة العملية الانتخابية –دراسة ميدانية السلطة الوطنية المستقلة للانتخابات نموذجا**، مذكرة مكملة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكاديمي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2021–2022.

7.محمد غزلي، **التوجهات الجديدة في ادارة الجماعات المحلية في الجزائر**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق العلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي طاهر، سعيدة، 2019–2020.

ثالثا: المقالات والدوريات

1.اسماعيل بوقدور، سليم حميداني، " **الإدارة الإلكترونية كمدخل لتفعيل الرشادة الإدارية البلدية الإلكترونية، نموذجا**، حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 15، العدد 01، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، جوان 2022.

2.بيسان نرجس، " **وزارة الداخلية- تكوين ملف إداري رقمي لكل موظف** "، جريدة الجزائر الجديدة.

3.جبلي حسيبة، وآخرون، " **استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013** "، فجوة النظرية والتطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 04، جامعة البليدة 2، 31 ديسمبر 2013.

4.حكيم تبينة، "**تطبيقات مشروع البلدية الالكتورنية في الجزائر، قراءة في بعض نماذج الخدمات العمومية**"، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 05، العدد 03، جامعة زياد عاشور، الجلفة، الجزائر، 2020.

5.خيرة شاوشي وزهرة خلوف، " **التحول الرقمي في الجزائر** "، مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، العدد 01، 2023.

6.رزيقة مخناش، "**الخدمة العمومية الالكترونية على مستوى بلديات الجزائر**"، مجلة الدراسات القانوينة والسياسية، المجلد 06، العدد 02.

7.زين العابدين ساردو، مصطفى جزار، "**دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر-البلدية نموذجا-**"، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، العدد 02، 2024.

8.شرقي أسماء، صفيح صادق، " **تقييم التجربة الجزائرية في مجال التحول الرقمي الواقع والتحديات** "، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 06، العدد 02، جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر، الجزائر، ديسمبر 2023.

9.عبد الرحمان بن جراد، عبد القادر مهداوي، " **تاريخ الإدارة الإلكترونية** "، مجلة الساورة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، الـعدد 08، جامعة أحمد دراية، أدرار، 02 ديسمبر 2018.

10. عبد الرؤوف عز الدين، فضيلة تواتي، " **مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير جودة الخدمات العمومية- دراسة حالة مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر**"، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 14، العدد 01، جامعة المسيلة، جامعة الجزائر 1، 16 نوفمبر، 2021- 2024.

11. عبد القادر موفق، " **البلدية الإلكترونية كآلية لتعزيز الشفافية الإدارية والمالية في البلديات الجزائرية** "، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 40، جامعة محمد خيضر، بسكرة، جوان 2015.

12. عبد الكريم تبون، "**التحول من الادارة التقليدية إلى الإدارة الاكترونية، المبررات والمعوقات**"، مجلة طبنة للدراسات العلمية والاكاديمية، العدد 03، جامعة سعيدة – الجزائر، 2021.

13. علي بولبداوي، "**معوقات تطبيق البلدية الالكترونية من وجهة نظر الأمين العام للبلدية**"، مجلة طبنة للدراسات العلمية والأكاديمية.

14. علي سايح جبور، " **الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر** "، الشلف، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، العدد 01، 2017.

15. فتيحة فرطاس، " **عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين** "، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، جامعة الجيلالي بونعامة، حميس مليانة.

16. كنزة سيفر، عماد لبيد، " **البلدية الإلكترونية كآلية لتفعيل الإدارة الجوارية في الجزائر**"، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خنشلة، المجلد 10، العدد 01، 2013.

17. مريم ع، " **تعليمات للشروع في استقبال ملفات الاستفادة من المنحة المدرسية 2023-2024** "، جريدة الجزائر الآن، 04/01/ 2023.

18. نجاة براهيمي، الهاشمي مقراني، " **التحول الرقمي ببلدية برج بوعريريج- الخطوات، العراقيل والآفاق** "، مجلة أخبار وآفاق، المجلد 11، العدد 02، جامعة الجزائر 2، أبو القاسم سعد الله، 2023.

19. نوال بلحربي، "**دور البلدية الالكترونية في ترقية الخدمات الاكترونية في الجزائر**"، المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية، المجلد17 ، العدد 1، جامعة تيزي وزو، 2022.
20. نوال بو عبد الله، "**رقمنة مرفق الحالة المدنية في ظل القانون 14-08**"، مجلة قضايا معرفية، المجلد 02، العدد 01، 2022.
21. يونس بن عمار، في تعليمة موجهة للولاة: الداخلية تأمر برقمنة الوثائق في أجل أقصاه شهرين، جريدة الجزائر اليوم http ://www.aljazair alyoum.dz

رابعا: المواقع الإلكترونية

1.البوابة الحكومية للخدمات العمومية.https : //bawabatic.dz

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات: .....

الرقم	العنوان	الصفحة
01	كلمة شكر	-
02	إهداء	-
03	فهرس المحتويات	-
04	المقدمة	أ- هـ
05	الفصل الأول: الحكومة الإلكترونية والأدوار الجديدة للدولة	7-55
06	تمهيد	7
07	المبحث الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية	8
08	المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية	8
09	الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية	8
10	الفرع الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية	10
11	الفرع الثالث: المفاهيم المرتبطة بالإدارة الالكترونية	11
12	الفرع الرابع: الفرق بين الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية	13
13	المطلب الثاني: واقع التحول الرقمي في الإدارة الإلكترونية	16
14	الفرع الأول: مبررات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية	16
15	الفرع الثاني: فوائد وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية	18
16	الفرع الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية	19
17	الفرع الرابع: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية	20
18	المبحث الثاني: البلدية الإلكترونية مدخل للإصلاح الإداري العمومي	21
19	المطلب الأول: ماهية البلدية الإلكترونية	23
20	الفرع الأول: مخطط استراتيجية الجزائر الإلكتروني 2013	23
21	الفرع الثاني: تعريف البلدية الإلكترونية	29
22	الفرع الثالث: خصائص البلدية الإلكترونية	31
23	الفرع الرابع: دور البلدية الإلكترونية	32
24	المطلب الثاني: البلدية الإلكترونية من البيروقراطية إلى الإلكترونية	37

25	الفرع الأول: أهداف البلدية الإلكترونية	37
26	الفرع الثاني: دوافع ومتطلبات تطبيق الرقمنة في الإدارة المحلية	45
27	الفرع الثالث: خطوات سير التحول الرقمي بالبلدية	49
28	الفرع الرابع: تحديات عملية الرقمنة في الإدارة المحلية	53
29	الفصل الثاني: الخدمات الإلكترونية على مستوى البلدية	57-86
30	تمهيد	57
31	المبحث الأول: تطبيقات الرقمنة على مستوى البلدية	58
32	المطلب الأول: مظاهر رقمنة مصلحة الحالة المدنية والوثائق البيومترية	58
33	الفرع الأول: الخدمة العمومية الإلكترونية في مجال الحالة المدنية.	59
34	الفرع الثاني: الخدمات العمومية الالكترونية في مجال الوثائق البيوميترية وانشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات	62
35	المطلب الثاني: مظاهر توسيع الخدمة الرقمية على باقي مصالح البلدية	68
36	الفرع الأول: الخدمة العمومية الإلكترونية في مجال الشؤون الاجتماعية	68
37	الفرع الثاني: رقمنة مصلحة الصفقات العمومية	72
38	الفرع الثالث: البوابة الحكومية للخدمة العمومية الإلكترونية	73
39	الفرع الرابع: رقمنة الوثائق الخاصة بتسيير الموارد البشرية	74
40	المبحث الثاني: تقييم عملية التطبيق الرقمي في البلدية	74
41	المطلب الأول: تقييم عملية الرقمنة بالبلدية	75
42	الفرع الأول: ايجابيات عملية الرقمنة على مستوى البلدية	75
43	الفرع الثاني: سلبيات عملية الرقمنة بالبلدية	76
44	المطلب الثاني: معوقات تطبيق الرقمنة في البلدية الالكترونية	78
45	الفرع الأول: المعوقات الداخلية	78
46	الفرع الثاني: المعوقات الخارجية	86
47	الخاتمة	88-90

48	**قائمة المصادر والمراجع**	**–**
49	**الملخص**	**–**

الملخص:

اعتمادا على آخر ما وصل إليه العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتطبيقا للإدارة الإلكترونية في مختلف المجالات، عملت الدولة الجزائرية على رقمنة العديد من المصالح في البلدية، مما ساهم في تطوير الخدمة العمومية من حيث النوع والكم وسرعة الأداء وساهمت على القضاء على ظاهرة التدوين اليدوي للوثائق المقدمة للمواطنين.

ولكن رغم المساعي المبذولة والتي أثمرت على نتائج مشجعة إلا أنها تبقى غير كافية للتحول نحو إدارة إلكترونية بسبب الصعوبات التي تحيط بعملية رقمنة البلدية.

Summary:

Relying on the latest developments in the world in the field of information and communication and applying electronic management in all fields. the Algerian State has endeavored to digitize many interests in the municipality. This has contributed to the development of the public service in terms of type, quantity, speed of performance and elimination of the phenomenon of manual codification of documents submitted to citizens. However, despite the efforts made, which have yielded encouraging results, it remains insufficient to move towards electronic management because of the difficulties surrounding the digitization process of the municipality.