الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة خـــنـــشـــلـــة

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير تخصص: تسيير عمومي

آليات عصرنة الخدمة العمومية للجماعات المحلية و معوقاتها ـدراسة حالة بلدية خنشلة ـ خنشلة ـ

مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

من إعداد الطالب: غدير محمد مهدي إشراف:ا. عظيمي دلال

أعضاء لجنة المناقشة	الرتـــبـــــة	الصـــــفـــة
باديس نبيلة	أستاذ محاضر أ	رئيسا
عظيمي دلال	أستاذ محاضر أ	مشرفا
بلقيدوم صباح	أستاذ تعليم عالي	مناقشا

السنة الجامعية :2022/2021

شكر و عرفان

قبل و بعد كل شيء أشكر الله سبحانه و تعالى على نعمه الجزيلة و على أن أوصلني إلى هذا المستوى.

أشكر من كان له الفضل في إنجاز هذا العمل من خلال توجيهاته وإرشاداته القيمة لا سيما الأستاذة المشرفة :عظيمي دلال.

أشكر كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير حفظهم الله ورعاهم.

محمد مهدي

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من كان لهم الفضل علي من بداية المشوار حتى نهايته والدي الغاليين حفظهم الله.

محمد مهدي

الفهرس

قائمة المحتويات

الفهرس.....1
المقدمـــــــة: 4
اشكالية الدراسة: 4
التساؤلات الفرعية: 5
حدود الاشكالية: 5
فرضيات الدراسة: 5
اسباب اختيار الموضوع: 6
اهداف الدراسة: 6
الدراسات السابقة: 7
منهجية الدراسة.....7
تقسيم الدراسة:.....8
صعوبات التي تم مواجهتها في الدراسة :.....9
الفصل الأول الاطار المفاهيمي لعصرنة الخدمة العمومية 12
تمهيد.....13
المبحث الأول: مفهوم تحسين الخدمة العمومية 14
المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية 14
المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية ومبادئها 16
المطلب الثالث:جودة الخدمةالعمومية في المرافق العامة.....18
المبحث الثاني: آليات عصرنة الخدمة العمومية.....21
المطلب الأول: تطبيق الإدارة الالكترونية. 21
المطلب الثاني: الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية: 24
المطلب الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقتها. 25
المطلب الرابع: اثر عصرنة الادارة على تحسين الخدمة العمومية الجزائر 27
الفصلالثاني :الجماعات المحلية و الخدمة العمومية 28
المبحث الأول:الإطار التنظيمي للجماعات المحلية. 35
المطلب الأول:البلدية و الخدمة العمومية.....35
المطلب الثاني :الولاية والخدمةالعمومية 39

المبحث الثاني: الإجراءات المتخذة لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر 42
المطلب الأول:تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائرية:..... 42
المطلب الثاني :المرصد الوطني لتحسين الخدمة العمومية 45
المبحث الثالث: دور و آليات الجمعيات المحلية في تقديم الخدمة العمومية:..... 47
المطلب الأول: دور البلدية و الولاية في تقديم الخدمة العمومية 48
المطلب الثاني :آليات الجماعات المحلية في عصرنة الخدمة العمومية 51
خلاصة الفصل الثاني: 66
الفصل الثالث:عصرنة الخدمة العمومية بلدية خنشلة..... 67
دراسة حالة 67
المبحث الأول: تقديم بلدية خنشلة 67
المطلب الأول: تعريف ببلدية خنشلة:..... 67
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية خنشلة: 68
المطلب الثالث: خدمات التي تقدمها بلدية خنشلة:..... 70
المبحث الثاني: منهجية الدراسة و ادوات البحث. 71
المطلب الأول:منهجية الدراسة 71
المطلب الثاني:نتائج إجراء المقابلة. 76
المطلب الثالث: تحليل النتائج و اختبار الفرضيات..... 78
الخاتمة: 90
قائمة المراجع 95
الملخص..... 101

المـــقـــدمـــة

تمهيد:

تعتبر الجماعات المحلية اساس الخدمة العمومية و الركيزة الاساسية لها و بدورها الجماعات المحلية هي الوسيلة الاولى في تحسين و تطوير الخدمة العمومية لصالح الافراد،و تلعب الجماعات المحلية دور الوسيط في بين الادارة و المواطن فهي تسعى دوما الى تحقيق الثقة و تقوية الرابط بين الادارة و المواطن و كسب ثقة الافراد في ادارتهم المحلية و يندمج هذا كله في اطار تحريك عجلة التنمية المحلية في جميع المجالات من اجل تلبية و سد رغبات الافراد و تعزيز ثقتهم و ادراجهم في عملية اتخاذ القرارات.

ومن اجل عصرنة و تفعيل الخدمة العمومية في الجزائر و جعلها في ركب التطور و ترقيتها لما شهده العالم المعاصر من تطور و نهضات علمية و كسب ثقة المواطنين و جعل الخدمة العمومية تلقى ترحيبا من طرف الافراد فقد اعتمدت الجزائر الى اعتماد مجموعة من الاصلاحات للمساعدة في عصرنة الخدمة العمومية و ترقيتها و ايصالها الى اعلى مراتب التطور من حيث نوعيتها او من ناحية جودتها .

و باشرت الجزائر شانها في هذا المجال عن طريق ادخال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة ،و حتى و ان لم تكن هته الاصلاحات و التدابير كافية الا انها تعتبر قفزة من نوعها و هذا لما تخلفه هت القفزة من ردة فعل ايجابية و استحسان لدى طالب الخدمة،و كذلك الاندفاع للحاق بركب التطور و الدول المتقدمة من حيث جودة الخدمة و تقديمها و جعلها اكثر فعالية.

فبلدية خنشلة من الامثلة الحية في تسير الخدمة العمومية و جعلها اكثر سيولة و تدفق،و هذا من ادراج اشخاص و هيئات تسهر على تفعيل الخدمة العمومية و ترشيدها للاشخاص المتقدمين الىها من اجل طلب الخدمة ،ففي السابق كان المواطن يعاني من تهميش و بطئ في عملية تقديم الخدمة مما يجعله اكثرا قلقا خصوصا عند اقباله الى المصالح القائمة و التي توفر له الخدمة المراد له الجصول عليها ،و هته المشاكل ناتجة عن سوء التسيير و قدم الوسائل و الهياكل التي هي العائق الاول في تدفق الخدمة ،و من اجل تفادي المشاكل و تجاوزها عمدت هذه الاخيرة الى ادراج استراتجيات ووسائل واضحة في منظومتها وهياكلها و شمل هذا التغير ادخال التكنولوجيا الحديثة في هته الهياكل المسؤولة على تقديم الخدمات التي هي من اولويات المواطن.

اشكالية الدراسة:

تعتبر الجماعات المحلية اليوم العنصر الاول في تقديم الخدمة العمومية وهذا في اطار توفير الهياكل القائمة و التي من شانها المساعدة في تقديم الخدمة العمومية و على احسن وجه لها،فلخدمة العمومية

هي المطلب و الاولوية الاولى للمواطن من اجل اشباع حاجياته و رغباته التي تلزمه في حياتيه اليومية.

في سياق الحديث على الجماعات المحلية هو تعريف الدور الرئيسي لها(البلدية،الولاية) في توفير الخدمة في مختلف المجالات وهذا راجع الى مبادئ و اولويات و خدمات الجماعات المحلية التي تعتبر الوسيلة التي لا يمكن الاستغناء عنها في تقديم الخدمة العمومية و تطويرها سعيا لكسب ثقة الافراد و الوصول اليهو و اشراكهم في عملية ادارة شؤونهم ،و هذا ما ادى بالجزائر الى الاسراع في اتخاذ الاجراءات و التدابير من اجل الحد في سلبيات الخدمة المقدمة و تسريع وتيرة تقديمها بافضل جودة ،اقل جهد و تكلفة ، و اكبر اختزال للوقت و عليه تتشكل لدينا الاشكالية الرئيسية و المتمثلة في ما هي اليات عصرنة الخدمة العمومية للجماعات المحلية؟وما هي معوقاتها في بلدية خنشلة؟

التساؤلات الفرعية:

و لتفكيك الاشكالية و تحليلها كما ينبغي نطرح مجموعة من التساؤولات وهي كالتالي:

- ما مفهوم الخدمة العمومية؟ ما هي انواعها؟ خصائصها؟مبادئها؟
- كيف هي جودة الخدمة العمومية في المرافق العامة؟
- فيما تتمثل اليات الدولة الجزائرية و الجماعات المحلية من اجل عصرنة الخدمة العمومية؟
- كيف هو اثر عصرنة الادارة على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟
- ما هي الاليات التي تبنتها بلدية خنشلة من اجل عصرنة خدمتها العمومية؟
- ما هي المعوقات التي واجهتها الجماعات المحلية في تطبيق هته الاليات؟

حدود الاشكالية:

ينحصر موضوع بحثنا حول الجماعات المحلية و مدى تاثيرها على الخدمة العمومية أي دور الجماعات المحلية في عصرنة و تفعيل خدماتها العمومية ،وهذا كله في اطار تقريب الادارة من المواطن و كسب ثقته في دولته و تحسيين صورتها مع ذكر جميع المطبات و المعوقات التى تحول دون نجاح هته العصرنة و تعرقل حسن سيرها و تطبيقها مع ذكر اهم الاليات و التدابير التي اتخذتها الجزائرككل و الجماعات المجلية على وده الخصوص من اجل عصرنة و ترشيد الخدمة العمومية،اما مكانيا فانحصرت دراستنا على بلدية خنشلة و هياكلها.

فرضيات الدراسة:

انطلاقا من الاشكالية الرئيسية و الاسئلة التي تم طرحها حول الموضوع الذي تناولناه نستخلص فرضيات الدراسة كما يلي :

.

- **الفرضية الاولى:**.يعتبر كل من المرصد الوطني لتحسين الخدمة العمومية و الادارة الالكترونية افضل الاليات المستخدمة لعصرنة الخدمة العمومية.
- **الفرضية الثانية:** تمكنت بلدية خنشلة من تطبيق الادارة الرقمية بشكل كلي من خلال خدماتها المقدمة للمواطنين و اصحاب المصالح.

اسباب اختيار الدراسة:

ان مبررات و اسباب دراستنا لموضوع اليات عصرنة الخدمة العمومية للجماعات المحلية و معوقات تطبيقها راجع الى مبررات ذاتية و موضوعية جعلتنا نباشر عملية البحث .

- **مبررات ذاتية:**

- اثراء الرصيد المعرفي حول الموضوع و المرتبط بمجال دراستنا في المسار الجامعي كطلبة تسير عمومي.
- الميول الى المواضيع التي تتعلق بواقع التنمية في الجزائر .

- **مبررات موضوعية:**

- الوقوف على الخدمة العمومية و مسارها بالجزائر
- محاولة فهم الاليات المتعلقة بالجماعات المحلية و ما قمت به من اجل عصرنة خدمتها العمومية.
- محاولة فهم و معرفة ماهية الجماعات المحلية كونها ذات اهمية كبيرة في تسير مختلف جوانب الحياة
- محاولة فهم و التطرق الى المعوقات التي تواجه الجماعات المحلية من اجل تفعيل خدمتها العمومية.

اهداف الدراسة:

نسعى من خلال هاته الدراسة و هذا البحث الى غايات و اهداف و هي كاتالي:

- التعرف على الخدمة العمومية(مفهومها،انواعها،مبادئها،خصائصها)
- التعرف على الجماعات المحلية و دورها في تقديم الخدمة العمومية و اطارها التنظيمي.
- ابراز الاليات التي اتخذتها الجماعات المحلية من اجل عصرنة الخدمة العمومية و الارتقاء بها .
- التعرف على معيقات الاليات التي تعرقل نظم سير الخدمة العمومية.
- التعرف على جودة الخدمة العمومية في المرافق العامة.

الدراسات السابقة:

الغرض من الدراسات السابقة هي معرفة العلاقة بدراستنا و هذا لا يعني ان موضوع دراستنا لم يدرس من قبل و الدليل على ذلك ان وجود اجزاء بدراسات سابقة تدور بلمثل موضوع دراستنا و من امثلة هته الدراسات :

- **الدراسة الاولى:** هي دراسة تناولها الباحث"**مفتاح حرشاو**"في مذكرته لتحضير الماجستير اختصاص العلوم السياسية سنة 2016 و التي كانت تحت عنوان"تاثير البيوقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر-دراسة الادارة المحلية لولاية ورقلة" حيث تم التطرق في هته الدراسة الى البيوقراطية و علاقتها مع الخدمة العمومية في دراسة حالة على بلدية ورقلة كعينة لابراز هته النقطة.

اما اطار دراستنا فهو يتمحور حول اليات عصرنة الخدمة العمومية للجماعات المحلية و معوقات تطبيقها .

- **الدراسة الثانية:** تم تقديم الدراسة الثانية من قبل الباحثة"**غنية نزلي**" و هي عبارة عن مجلة تم اصدارها لاول مرة سنة 2016 تحت عنوان"دور الادارة الالكترونية في ترقية خدمات المرفق العام"حيث ابرزت الباحثة جميع عناصر الادارة الالكترونية و اطارها المفاهيمي و دور الادارة الالكترونية في عصرنت المرفق العام المحلي .

اما دراستنا فتمثلت في ابراز اليات عصرنة الادارة المحلية المتخذة من قبل الجماعات المحلية و الكشف على معوقاتها.

- **الدراسة الثالثة:** هي دراسة من تقديم الكاتب **"ناجي عبد النور"** و المعنونة ب "دور الادارة المحلية في تقديم الخدمات العامة"و هي عبارة عن مقال تم العمل فيه على تحديد الاطار التاريخي للادارة المحلية الجزائرية ثم ذكر الوظائف و ادوار البلدية و علاقتها بلخدمات العامة و السلطة المركزية و قد تمت هته الدراسة سنة 2014.

اما في دراستنا فتم تحليل الاطار التنظيمي للجماعات المحلية و دورها في تحسين الخدمة العمومية .

منهجية الدراسة:

نظرا لطبيعة موضوعنا فرض علينا عدم الاكتفاء بمنهج واحد لذا لستلزم و جود عدة مناهج و هي :

- **منهج تحليل المضمون:**

و هو منهج يستخدم في تحليل الاوضاع سواء كانت اجتماعية،ثقافية،سياسية في مجتمع ما في الفترة بين الماضي و الحاضرو الفترة المستقبلية.[1]

حيث استخدمنا هذا المنهج في النصوص و المراسيم القانونية التى تربطها صلة بلجماعات المحلية.

- **المنهج الوصفي:**

يعد المنهج الوصفي من اكثر المناهج استخداما في المذكرات و البحوث ،فهو يقوم بلمعالجة و عملية الوصف الدقيقة لضواهر المراد دراستها كما يساعد على جمع البيانات و تسهيل معالجتها.[2]

و قدمنا بتوظيف هذا المنهج في اطار الحديث على الخدمة العمومية و مبادئها و انواعها و كذلك في دور البلدية و الولاية في تقديم الخدمة العمومية.

- **منهج دراسة الحالة:**

وهو منهج يسمح بتعرف على وضعية واحدة لا اكثر و بطريقة دقيقة و هذا عبر جمع البيانات و المعلومات المتعلقة بها و السماح على التعمق فيها و التوصل الى نتيجة مقبولة وواضحة لها .[3]

و قد وظفنا هذا المنهج في دراستنا داخل بلدية خنشلة من اجل التعرف على الاليات التي تم العمل بها داخل البلدية و معرفة وعوقاتها و نتائج التي تم التوصل اليها عند تطبيق هته الاليات.

- **المنهج التحليلي :**

و هو منهج من مناهج البحث العلمي،و يعتمد المنهج التحليلي على استخدام عدد من الاساليب والطرق في فصل المشاكل و تحليلها للوصول الى افضل الحلول الممكنة او المحتملة.[4]

و قد استخدمنا المنهج التحليلي في تحليل نتائج المقابلة في دراسة حالة التي قمنا بها.

تقسيم الدراسة:

لقد تم تقسيم دراستنا و بحثنا العلمي الى ثلاثة فصول وهي كالتالي:

- **الفصل الاول:** يدور موضوع الفصل الاول و الذي عنوانه"**الاطار المفاهيمي لعصرنة الخدمة العمومية"** حيث تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين،المبحث الاول و هو"**مفهوم تحسين الخدمة العمومية"** تناولنا في هذا المبحث مفهوم الخدمة العمومية انواعها،مبادئها،خصائصها و جودة الخدمة العمومية في المرافق العامة ،اما المبحث الثاني تحت عنوان "**اليات عصرنة الخدمة العمومية"**تطرقنا من خلال المبحث الى كل من تطبيق الادارة الالكترونية و متطلباتها و

[1] -الدكتور يوسف تمار،تحليل المحتولى للطلبة و الباحثين،الطبعة الاولى،طاكسيج كوم للدراسات النشر و التوزيع،الجزائر،2007،ص 45
[2] -حازم شوقي،قسم علوم النفس و التربية،قاعدة مذكرات التخرج و الدراسات الاكاديمية،2016،ص 5
[3] -مبارك الدوسري،مذكرة في مرحلة الماجستير خدمة اجتماعية،ص21
[4] -شبكة النخبة للنشر العلمي،شبكة بحث علمي تقدم خدمات لطلبة المدارس العليا و الباحثين،عمان ،الاردنن2020.

معوقاتها،و الى مفهوم مبسط حول الادارة التقليدية و ابراز الفرق بين الادارة الالكترونية و الادارة التقليدية.

- **الفصل الثاني:** عنون الفصل الثاني"**الجماعات المحلية و الخدمة العمومية"** حيث تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاثة مباحث،المبحث الاول **"الاطار التنظيمي للجماعات المحلية"** تناولنا فيه كل من البلدية و الولاية في الخدمة العمومية،المبحث الثاني و الذي هو تحت عنوان**"الاجرائات المتخذة لتحسين الخدمة العمومية"** تطرقنا فيه الى تجربة الادارة الالكترونية في الجزائر (مشروع الحكومة الالكترونية) و المرصد الوطني لتحسين الخدمة العمومية كوسيلتين اتخذتهما الجزائر من اجل النهوض بادارتها المحلية و تحسينها،اما المبحث الثالث والاخير **"دور و اليات الجماعات المحلية في تقديم الخدمة العمومية"** تناولنا فيه دور كل من البلدية و الولاية في تقديم الخدمة العمومية و ماهي الاليات التي استخدمتها الجزائر من اجل عصرنة خدمتها العمومية .
- **الفصل الثالث:** تم تخصيص الفصل الثالث لدراسة الميدانية في بلدية خنشلة و الذي هو تحت عنوان**"عصرنة الخدمة العمومية في بلدية خنشلة"** حيث تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاثة مباحث،و عنون المبحث الاول **"الاطار النظري لبلدية خنشلة"**حيث تناولنا فيه تعريف مبسط عن بلدية خنشلة و هيكلها التنظيمي، اما المبحث الثاني فكان تحت عنوان **"منهجية الدراسة و ادوات البحث"**حيث تطرقنا فيه الى منهجية الدراسة التي قمنا بها و المتمثلة في كل من المقابلة و الملاحظة و نتائج التي تم التوصل فيها نتائج تم الحصول عليها عن طريق المقابلة،اما المبحث الثالث و الاخير **"تحليل النتائج و اختبار الفرضيات"**حيث تمت فيه عملية تحليل نتائج المقابلة واختبارمدى صحة الفرضيات.

صعوبات التي تم مواجهتها في الدراسة :

- ضيق الوقت
- قلة المراجع المتعلقة بلموضوع و قدمها

الفصل الأول

تمهيد

منذ ظهور الإنسان وهو يسعى إلى إدارة شؤونه وترتيبها على مستوى العائلة أو محيطه الخارجي، والقيام بجميع النشاطات المتعلقة بالجانب الاجتماعي والاقتصادي بأكثر مرونة وسهولة إلا أن الفرد وحده لا يستطيع ضمان تسيير شؤونه مع المجتمع ككل لتعدد وتنوع حاجاته وتزايدها واتساع المعاملات.

إلا أنه أدى ظهور الدولة وقيام مؤسساتها وهيكلة الإدارة وإنشاء المرفق العام الذي يهدف إلى تقديم خدمات لصالح الفرد والمجتمع حيث تعتبر مؤشر على مدى قوة وتماسك الدولة هذا إذا كانت نوعية الخدمات ذات جودة وتساعد في تسهيل حياة الفرد والمواطن ولأهمية الخدمة العمومية سنتناول في هذا الفصل مفهومها أنوعها، خصائصها، ومبادئها وعصرنتها وذلك في مبحثين:

المبحث الأول: مفهوم تحسين الخدمة العمومية

من خلال هذا المبحث سنحاول التطرق إلى مفهوم الخدمة العمومية بإعتبارها من أهم الوظائف التي تقوم بها الدولة لتلبية حاجيات المواطنين وسنتناول ذلك على النحو التالي:

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

إن مفهوم الخدمة العمومية عرف عدة تعاريف وهذا راجع لاختلاف النظريات وتعددها للخدمة العمومية وسنوجز مفهوم الخدمة العمومية من خلال النقاط التالية:

1-تعريف الخدمة:

تعريف الخدمة لغة وإصطلاحا.

أ-لغة:

الخدمة (مص.خَدَمَ) ما يقدم في مساعدة من أجل قضاء حاجة.[1]

وأصل كلمة خدمة مأخوذة من عبارة لاتينية (Servitium) ويقصد بها العبد esclave أي وجود شخص آخر لتلبية خدمة ما.[2]

ب-إصطلاحا:

تعرف الخدمة على أنها:

[1] جميل أبو نعري، طلعت هشام قبيعة، رمزية نعمة حسن، قاموس المتقن المدرسي الوجيز عربي-عربي، دار الراتب الجامعية، بيروت، 2006، ص85.

[2] جديات بن طيب "دراسة الإنتاج والعمليات بإستخدام البرمجة بالأهداف في مؤسسات الخدمات مع دراسة حالة الجزائرية للتأمينات (أطروحة لنيل الدكتوراة في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بوبكر بلقايد،2016)، ص51.

التعريف الأول: بعرف فكاتلل phakatlel الخدمة على أنها «أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتح عنها أية ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها يكون مرتبط بمنتوج مادي ملموس أو لا يكون».[1]

التعريف الثاني: عرفها "كوتلر وآرمسرونغ" kotler and armstrong بأنها: «أي نشاط أو منفعة يستطيع أي طرف تقديمها لطرف آخر ومن الضروري أنها غير مادية غير ملموسة ولا ينتج عنها ملكية أي شيء».[2]

وفقا للقانون الإداري الفرنسي الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كإستجابة لحاجة عامة يتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إداراتها مبادئ المساواة والاستمراية والتكيف لتحقيق الصالح العام.[3]

2-أنواع الخدمات العمومية: هناك تقسيمات عديدة نذكر منها:

-خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته، من المفترض أن تقدمها الدولة مهما إرتفعت تكلفتها كالتعليم والصحة.

-خدمات ضرورية لأفراد المجتمع أي لا يمكن الاستغناء عنها غير أن هذا النوع لم يعد حكرا على الدولة بل يقدمه القطاع الخاص ويكون تجاري ربحي مثل: التزويد بالماء، الكهرباء والغاز...

-خدمات ذات طبيعة إجتماعية، كان بإمكان الأفراد القيام بها بإمكانياتهم الخاصة إلا أن التقصير في تأديتها أدى بالدولة إلى التدخل في هذا الشأن والقيان بها توفيرها ومن بينها الاسكان.

-خدمات رأس مالية أي مكلفة ويتمتع بها الأجيال القادمة كالمدارس والمستشفيات والجامعات.[4]

ويمكن ناخذ بتقسيمات أخرى:

-الخدمات الإدارية: مثل خدمات مقدمة في الحالة المدنية بالبلديات.

-الخدمات الإجتماعية والثقافية: خدمة التمدرس الإلزامي، خدمات الصحة.

-الخدمات الصناعية والتجارية: مثل خدمات مؤسسة مياه وغاز.

أ-من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: ونجد منها صنفان خدمة فردية يتمتع بها الفرد وخدمة إجتماعية يستفيد منها أفراد المجتمع بصفة عامة.

ب-من حيث طبيعة متلقي الخدمة ونجد منها صنفان خدمة ذات إستهلاك إجباري وخدمة ذات إستهلاك إختياري.

---

[1] نور الدين بوعنان "جودة الخدمات وآثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة مينائية لسكيكدة" (رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجيستر في التسويق، ك.العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف-المسيلة،2007،ص58.

[2] محمد عبد الحافظ، تسويق خدمات، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، 2009، ص54.

[3] بشير العلاق، أحمد الطائي، (إدارة عملية الخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، طبعة 2009،ص16.

[4] مريزق عدملن، التسيير العمومي بين الاتكجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الطبعة الاولى، جسور للنشر والتوزيع، ص16.

ج-من حيث طريقة تحمل التكلفة نجد منها خدمة مجانية وخدمة بالمقابل وخدمة مدعمة.

المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية ومبادئها

الفرع الأول: خصائص الخدمة العمومية:

-الخدمة العمومية وظيفة من وظائف الدولة تحقق وتنمي الترابط الاجتماعي وهذا معناه أن الخدمة العمومية تقدم من طرف الدولة للمواطنين مما يخلق وينمي الترابط الاجتماعي.

-إتاحة الخدمة العمومية أن الخدمة العمومية لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف عدة إلا في حالة يتعذر على الهيئات تقديم الخدمة وهذا معناه ينالها كل فرد وفي كل ظروف إلا إذا كان هناك شيء يحول دون قدرة الهيئات على تقديمها مثلا: وجود عطل في الصراف الآلي للبريد.

1-1-غير ملموسة: وهذا ما يميز الخدمات عن السلعة بأن الخدمة غير ملموسة وليس لها وجود مادي[1]

1-2-التلازمية: وتتميز هذه الخاصية بالترابط بين الخدمة بذاتها والشخص الذي يتولى تقديمها وهذا ما يميز الخدمة على السلعة.[2]

1-3-عدم التماثل أو عدم التجانس: وهنا معناه أنه عدم استطاعته القدرة لعارض هذه الخدمة في الكثير من الحالات وخاصة الموجهة للإنسان.[3]

1-4-تذبذب الطلب: أي أن الطلب على الخدمة غير مستقر ومتقطع من فترة إلى أخرى فعلى سبيل المثال الخدمة السياحية فهي مقتصرة ويزداد الطلب عليها في أوقات موحدة وهي فصل الصيف.[4]

الفرع الثاني: مبادئ الخدمة العمومية:

إن عملية وإجراء تقديم الخدمة العمومية عدة مبادئ أساسية لا بد من توفرها ونذكر منها:

1-معيار الاستمرارية: أي على الحكومة أن تتحكم في التسيير المنتظم للخدمة العمومية وهذا المتطلبات المصلحة الكامنة، فالاستمرارية يقصد بها الاستجابة للصالح العام بدون انقطاع[5]

2- معيار المساواة: تمثل المساواة على أنها عدم التفريق بين الأشخاص في الحقوق والواجبات، فالمساواة معيار أساسي في تقديم الخدمة العمومية، فهذا المعيار يتضمن وينص على أن كل فرد في المجتمع له

---

[1] غزلاني وداد، حكار حنان البلدية الالكترونية وآفاق تعيين الخدمة العمومية الملتقى الوطني الأول: التسيير المحلي بين اشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية،جامعة 08 ماي 1945، قالمة، ص42.

[2] بشير العلاق، حميد الطائي، إدارة عملية الخدمات، دنر اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،عمان، الأردن، الطبعة 2009، ص16.

[3] مريزق عدمان، مرجع سابق، ص14.

[4] محمد مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات.

[5] ليلى بن عيسى، أهمية التسيير العمومي في قطاع التعليم العالي دراسة حالية: جامعة محمد خيضر – بسكرة – (رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل الماجستير في علوم التسيير، جامعة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر – بسكرة – 2006)، ص 09.

الحق في الحصول على الخدمة وكذلك توفيرها له دون عوائق، وهذا ما تجسده المواثيق الدولية لحقوق الإنسان سنة 1789 وهذا ما يتعلق بسير المرفق العام.[1]

3- معيار التطور: إن معيار التطور هو معيار مكمل لمعيار الاستمرارية، وحسب هذا المعيار فإن المنفعة العمومية ومن ثم الخدمة تتماشى وتواكب تطور المجتمعات[2] وعليه فإن الخدمة العمومية يجب أن تواكب تطورات الاجتماعية وكذلك أن تتلائم مع احتياجات المستفيدين في جميع المجالات وتلبية احتياجات طالبي الخدمة، خاصة وأن المحيط يتميز بالتغير وعدم الثبات.

4- معيار الشمولية: المقصود بالشمولية " العموم" أي أن تكون شاملة ومتاحة لجميع الناس والمواطنين في تراب الدولة، وعلى اعتبار الخدمة العمومية هي خدمة موجهة لكافة الفئات، أي المقصود أنها موجهة للجميع دون أي احتكار حيث يعتبر هذا معيار هاما للخدمة العمومية وعليه تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم حسب الشروط المنصوصة.

5- معيار المجانية النسبية: على هامش ما جاء في المساواة فإن تقديم الخدمة يصبح مختلف من فرد لآخر حسب عدة أركان منها المستوى المعيشي والدخل، وهذا المعيار يمكن المواطنين من الحصول على الخدمة دون أية صعوبات لأنها لا تتطلب مبلغ مالي من أجل الحصول عليها لأنها مجانية وبالتالي هذا المعيار عامل محفز في النهوض بالخدمة العمومية.

1-5-معيار الفعالية: يقصد بالفعالية في الناتج المحمل ومتوقع من أداء الخدمة وحسب هذا المعيار يجب أن يكون أداء الخدمة تاما، وعلى سبيل المثال توفير بعض الخدمات في أماكن الظل وأماكن مختلفة من تراب الدولة التي فيها عجز كمجال النقل والكهرباء والعديد من الخدمات يساهم من زيادة مردودية المنطقة وتكون فيها أكبر فعالية. [3]

1-6-معيار التضامن:

التضامن يقصد به التكافل والتعاون بين الناس من أجل تحقيق هدف ما والخدمة العمومية حسب هذا المعيار تعبر عن التنسيق وتحقيق الانسجام بين المواطنين وهذا التضامن الدولة التي تهدف إلى تحقيقه عبر تقليص الثغرات والفوارق بين المواطنين والتقليص من الفوارق الاجتماعية بين الأفراد التي تنجم عن ضعف الدخل والفقر وغيرها من العوامل والمظاهر. [4]

[1] مريزق عدمان، مرجع سابق، ص 18.
[2] ليلى بن عيسى، مرجع سبق ذكره.
[3] نوة الدين شوقي،"المناجمنت العمومي"، محاضرة المناجمنت العمومي، تاريخ التصفح 2022/04/26 الساعة 18:00 مساءا.
[4] حيواني، خالد،"التسيير العمومي الجديد كمقاربة لترقية الخدمة العمومية ومحاربة الفساد الإداري دراسة على ضوء التجارب الرائدة، و م ا، بريطانيا، سنغافورة"،(رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر-باتنة-2015)،ص65.

المطلب الثالث:جودة الخدمةالعمومية في المرافق العامة

الفرع الأول:تعريف المرفق العام:

يرتبط مفهوم المرفق العام عموما بالخدمة التي يقدمها الجهاز الحكومي قصد إشباع حاجات مواطنيه، فيعرفه الفقيه هوديو على أنه "منطقة عامة تقدم خدمة عامة وذات أهمية كبيرة باستخدام أساليب السلطة العامة. [1] بمعنى مجموع النشاط الذي تقوم به هيئة عامة قصد تحقيق النفع العام.

-ويعرفه دولوبارد أنه" كل نشاط يباشره شخص عام قصد إشباع مصلحة عامة"[2] خلال هذا التعريف إقترن مفهوم المرفق العام بإشباع حاجات عامة بقصد تحقيق الصالح العام وعليه فإن المرفق العام هو مجموع نشاطات المنظمات العامة التي تهدف إلى تقديم خدمات عامة إشباعا لحاجات مواطنيها قصد تحقيق المنفعة العامة

الفرع الثاني:مبادئ المرفق العام:

إن المرافق العامة والتي هدفها تلبية الحاجيات العامة لتحقيق المصلحة العامة والتي تزاول مهامها وفق القانون العام والخاص وهذا تبعا لطبيعة ونوع هذه المرافق ولا بد من وجود مبادئ يسير عليها المرفق العام ونذكر منها:

-مبدأ المساواة: أي المساواة بين الأفراد حيث تتوفر فيهم شروط الاستفادة من خدمة المرفق والمساهمة في تحمل أعبائه، أي أن مبدأ المساواة يطبق على المرتفقين المتواجدين في نفس المراكز والذين تطبق عليهم نفس الأنظمة القانونية في حالة الإخلال بالمبدأ بحق الأفراد اللجوء إلى القضاء. [3]

-مبدأ سير المرفق العام بانتظام: أي يقوم المرفق العام بمهامه ونشاطه وتقديم خدماته على سبيل الدوام والاستمرار دون انقطاع أي كانت الظروف التي يواجهها في مشواره، ويطبق هذا المبدأ على أعمال الإدارة وعلى أموالها وعمالها. [4]

-مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير أو التبديل: ويعتبر هذا المبدأ من المبادئ العامة والمسلم بها من جانب الفقه والقضاء، فهو يضخ للسلطة الإدارية حق التعديل النظام القانوني الذي يحكم المرافق بما يتناسب مع التطورات التي تمس النشاطات المختلفة للمرافق العامة. [5]

الفرع الثالث: أنواع المرفق العام:

تصنف المرافق العامة كما يلي:

---

[1] محمد علي الخلايلة، القانون الإداري، دار الثقافة، الأردن، 2015،س32.

[2] د.لبيد عماد/د.موزاي بلال،(الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر)، (معطيات الواقع ورهانات المستقبل)، المركز الديمقراطي العربي، برلين-ألمانيا، 2021، ص 115.

[3] محاضرات في مقياس إدارة المرافق العامة، الأستاذ محمد بومدين، جامعة آبي بكر بلقايد،تلمسان، الجزائر، ص 13.

[4] المرجع نفسه، ص 13.

[5] المرجع نفسه، ص 14.

-المرافق العامة الإدارية: يقصد بها تلك التي تنشأ من طرف الدولة لممارسة وظيفتها والمتمثلة في الأساس في النشاط التقليدي للدولة في مجالات التعليم، الصحة،الدفاع، الامن،...، ونظرا لتعدد مظاهر النشاط الإداري، فإن المرفق العام الإداري هو المرفق غير صناعي التجاري وقد عرفها الدكتور فؤاد بأنها «المرافق التي يكون نشاطها إداريا وتخضع في تنظيمها وفي مباشرة نشاطها للقانون الإداري وتستخدم وسائل القانون العام».[1]

-المرافق العامة الاقتصادية: وظهرت هذه المرافق نتيجة لتطور وظيفة الدولة والتي تمثل نشاطا تجاريا أو صناعيا مماثلا لنشاط الأفراد، وبسبب وظيفة وطبيعة نشاط هذه المرافق دعا الفقه والقضاء إلى ضرورة تحرير هذه المرافق والخضوع للقانون العام ومن أمثلة هذه المرافق نذكر منها: مرفق النقل والموصلات، مرفق البريد... [2]

الفرع الرابع: جودة الخدمة العمومية في المرافق العامة:

إن جودة تقديم الخدمة العمومية بواسطة المرافق العامة المختلفة للدولة قفزة وآلية من آليات تطور الخدمة، وهذا لأنه كلما كانت الجودة عالية وممتازة وذات ثقل زاد الطلب عليها والإقبال عليها وكانت الخدمة المقدمة والمراد الحصول عليها في أعلى جودتها وفي أحسن صورة لها لتغطية احتياجات المواطن وتحقيق النفع العام، وعليه فإن الهدف الذي تسعى إليه المرافق العامة وتحقيق الجودة في تقديم خدماتها وعملياتها.

1-جودة الخدمة العمومية:

تعتبر الجودة في العالم المعاصر من أهم المعايير التي لها تأثير مباشر، وعليه فإن الجودة عنصر هام في تحسين الخدمة العمومية وأداء الخدمات وتحسينها وإيصالها بأعلى وأفضل صورة لها، هذا مما جعل المنظمات والمؤسسات الخدمية توليها اهتمام كبير وتسعى دوما إلى تطبيقها لتحقيق التنافسية وكسب ثقة المواطن.

ينظر للجودة على أنها مفتاح النجاح في مختلف ميادين الخدمة والإنتاج وترتبط بما يرضي الزبائن، فالجودة مدخل فكري فعال بالنسبة للمنظمات الصناعية والخدمية ومن الفلسفات الإدارية المعاصرة والتي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة. [3]

-تعريف الجودة: تعرف الجودة من الناحية اللغوية هي بلوغ شيء ما درجة عالية من الكفاءة والنوعية والقيمة الجيدة من أجل تميز الأعمال عن غيرها من أعمال والانجازات المتاحة. [4]

---

[1] المرجع نفسه، ص 09.

[2] مازن ليلور،القانون الإداري، ص 100.

[3] البروفيسور نزار عبد المجيد البراوي،د.لحسن عبد الله بانتيوة،إدارة الجودة، مدخل للتميز والريادة، مفاهيم أساسية وتطبيقات،الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، 2011.

[4] مجلة إقتصادنا، 05 أكتوبر 2020.

-أما وفق لـ Royalmail فتعرف الجودة على أنها الطريقة والوسيلة الشاملة للعمل التي تشجع العاملين للعمل ضمن فريق واحد مما يعمل على خلق قيمة مضافة لتحقيق إشباع حاجات المستهلكين. [1]

2-تعريف جودة الخدمات: تعني تقديم الخدمة بنوعية عالية وبشكل مستمر ترضي متلقي الخدمة، وهي كذلك مطابقة الخدمة لمواصفات معينة بحيث ترضي رغبات زبائنها وتجلب زبائن جدد وهي أسلوب إداري وإستراتيجية تنافسية لها أهمية كبرى على مستوى المواطن وعلى مستوى الإدارة والمنظمة. [2]

3-أبعاد الجودة: quality demension وتتمثل أبعاد الجودة في مايلي:

أ-الأشياء الملموسة التي تتمثل في العناصر الملموسة والدليل المادي للخدمة وتتمثل في التسهيلات المادية والمعدات كمعدات الاتصال والآلات...

ب-الاستجابة: وتعني رغبته واستعداد وقدرة المنظمة على الاستجابة الفورية والسريعة على إيصال الخدمة.

ج-العناية: وتعني تركيز الخدمة على أساس فردي وشخصي، أي الاهتمام الفردي بالزبون والعمل والتكلف بمشاكله والعمل على التوصل كل لها.

د-الثقة: وهي كسب رضا الزبون والاطمئنان إلى مجهزي الخدمة.

و-التوكيد: وهو الاشارة إلى معلومات وكياسة القائمين على تقديم الخدمة وقدرتهم على استلهام الثقة والايمان.

مدرج التطور التاريخي للجودة في القرنين 20 و21. [1]

صياغة الاتقان و الاستعداد للأحسن بعد 2000
إعتماد المعايير (standards)و إدارة التميز (excellence)‘ 2000
أسلوب سيجما 1993
بطاقة الأداء المتوازن 1992

[1] الدكتور فقيري ظم حمود، إدارة الجودة الشاملة، أستاذ إدارة الأعمال، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الهامشية.

[2] كلثوم بوبكر، جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وآثارها على رضا الزبون –دراسة المرسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات، تقرت، مذكرة مكملة لنيل سهادة ماستر تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، السنة الجامعية 2013/2012، ص21.

فلسفة المنظمة المتعلمة 1990
إعادة الهندسة 1988
أسلوب كايزن و تايتي أوهونو 1988
إدارة الجودة الشاملة-حلقات الجودة
منطقة الصفر في الأخطاء 1970
حركة الجودة البيانية من قبل تاكوي إشكوا
مرحلة إعادة بناء البيانات في الخمسينيات 1946-1959
تطبيق الأساليب الإحصائية من قبل ديمنج
دراسات الاقتراحات في الوقت المناسب من قبل فريديريك تايلور 1920

أهمية تقديم الخدمة العمومية المحلية بجودة عالية:

-مواكبة التطور الاقتصادي والعالم المعاصر وتحقيق الرفاهية الاجتماعية.

-تحقيق همزة الوصل والتفاعل بين الإدارة المحلية والمواطن (كسب رضا وثقة المواطن في الدولة).

-تحقيق الاستقرار السياسي والسلم الاجتماعي.

المبحث الثاني: آليات عصرنة الخدمة العمومية.

المطلب الأول: تطبيق الإدارة الالكترونية.

الفرع الأول: مفهوم الإدارة التقليدية:

يصعب الوقوف على تعريف جامع مانع لاصطلاح الإدارة التقليدية، على الرغم من كثرة من حاولوا وضع تعريفات تلم بمغزى هذا الاصطلاح إلا أن كل من أدلو بدلائهم في هذا الحقل أجمعو على صعوبة التوصل إلى تعريف شامل نظرا إلى تداخل العمليات التي ترتبط بهته الممارسة.[1]

[1] حسين مجمد الحسن، الإدارة الالكترونية:e – Mangment المفاهيم، الحقائق، المتطلبات، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، 2011، ص 25.

وعلى هذا الأساس النظري فإن الإدارة بالنسبة إلى الدارسين القادمين من حقل السياسة تعني تلك العلاقة بين الدولة والجهاز التنفيذي الموكل إليه تطبيقات تشربعات الدولة وقوانينها التي نص عليها نظامها الدستوري وما تستحدثه أجهزتها التشريعية.

أما بالنسبة إلى علم الاقتصاد فإن الإدارة تعني تلك الآليات التي تنفذ من خلالها سياسات الدولة التي من شأنها تحقيق التوازن بين أعباء الدولة المالية اللازمة لتحقيق أهدافها التنموية وما يتاح من إمكانات الإدارة[1]

وهناك تعريف آخر للإدارة يمكننا أن نتوقف عنده قليلا، وهو تعريف ليفنجستون (Livingston) الذي يرى أن الإدارة هي: "وسيلة الوصول إلى الهدف الأمثل للإمكانيات المتاحة".[2]

ومعنى هذا أن الإدارة هي في واقعها معادلة يدخل في تحقيقها أكثر من عنصر منها الأهداف والوسائل، التكاليف، الوقت، الجودة، وبالطبع نفهم ضمنا من هذا التعريف الذي يدير هذه المعادلة أو بالأحرى المعطيات كلها، وعليه يقاس نجاح إدارة ما بقدر كفاءة العنصر البشري القائم على تلك العملية في تحقيق غايتها، أو أكبر قدر من تلك الغايات.

ونطالع تعريفا آخر للإدارة الذي يرى بأنها: " مشاط إنساني هادف يقوم به مجموعة من الأشخاص يتميزون بقدرات وخصائص صعبة للتوصل إلى نتائج معينة تم الاتفاق على أهميتها وضرورتها لإشباع رغبات معلومة"[3]

والتعريف الأخير رغم أنه لم يخل من الحديث عن ثنائية الفرد والجماعة إلا أنه جعل منها عملية تضافر جهود وليست تنفيذ الجماعة لأفكار الفرد أيضا أن التعاريف أشارت إلى أن هذا ينبغي أن يكون ضمن السياسة العامة للدولة أو الحكومة وليست اجتهادات فردية لشخص القائم على قمة الهرم الإداري، مما قد يكون تجديفا بعيدا عن استحقاقات تلك السياسة وأهدافها.[4]

*تعريف الإدارة الإلكترونية: إن التطور والتغير سنة كونية تسري على جميع موجودات الحياة الذي كانت كلمة التاريخ معاملا موضوعيا لتراكم التطورات والتغيرات التي اعتبرت تفاصيل الحياة السياسية والاجتماعية والاقتصادية والجغرافية والجيولوجية. فالحياة البشرية عرفت مفهوم الإدارة في ابسط صورة غير محاولات الإنسان الجماعية للتكيف مع الطبيعة وإدارة حياته بين جميع مخاطرها التي كانت تتفوق عليه حجما.

-ومع مرور الزمن تطورت إدارة الإنسان البدائية لشؤون حياته على الأرض إلى أن أصبحت الإدارة أحد علوم العصر الحديث، فظهرت الأنظمة التقليدية البيروقراطية في علم الإدارة، وحقق الإنسان عبر هذه

[1] حسين محمد الحسن، مرجع نفسه، ص 25.
[2] حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 26.
[3] المرجع نفسه، ص 26.
[4] المرجع نفسه، ص 30.

الأنظمة كثيرا من الانجازات وأرس في ظلها دعائم الفكر الإداري بعامة، لكن الإنسان الكائن المفكر الذي لا حدود له ولطموحه ظل يمارس انتفاضته على كل قديم، تلك الانتفاضات والثورات التي قام بها الإنسان على أكثر من جبهة تنموية منها: الثورة الزراعية، الثورة الصناعية، شملت أيضا الاتصالات فكانت الثورة المعلوماتية التي أعقبت اختراع الحاسوب الآلي ثم ظهور شبكة الحاسوب، ثم الشبكات المحلية ثم شبكة الانترنت العالمية[1]، مما لفت انتباه علماء الإدارة إلى ظهور أداة جديدة يمكن أن تدار بها المؤسسات والمنظمات الحكومية وتحمل عليها بياناتها ومعلومتها، ويتم استدعاء تلك البيانات بسهولة وسرعة فائقتين، وعليه لن تكون مهمته تلك الآلة الجديدة التي ستقوم الإدارة بربط وحدات الإدارة أو أقسامها بعضها ببعض، بل إن مهمتها ستتخطى ذلك إلى ربط الدائرة الإدارية في المؤسسة كلها بشبكات الإدارة حول العالم.

-وهناك من يرد بداية معرفة الإنسان أساليب الإدارة المتطورة إلى تاريخ أبعد من تاريخ ظهورها أبعد من تاريخ ظهور الحاسوب، ويرى هؤولاء أن أتمتة المكاتب (office automtion) قد سبق وجود الحاسوب بأكثر من عقدين من الزمن، فقد عرفت الإدارة بعض أنماط استخدام الآلات في ربط دوائرها ومن تلك الآلات (الهاتف، الفاكس، الحفظ الآلي،ميكرو فيلم) [2]

-لكن الثورة الحقيقية لتطوير الإدارة ارتبطت بقوة ببداية ظهور الحاسوب الذي كان نقلة كبرى في مجال الاعتماد على الآلة، فعرفت الإدارة أنماطا جديدة في تسيير شؤونها عبر الرقابة الرقمية للحاسوب، والتصميم والتصنيع بمساعدة الحاسوب، ثم التصنيع المتكامل بالحاسوب، والمستودع المؤتمن، وتطبيقات الذكاء الصناعي في الإنتاج والخدمات وغيرها والكثير من الأنماط التي لم يكن الحاسوب بديلا للعنصر البشري في إدارتها فحسب بل حل محل المدربين في إصداره التوجيهات والتعليمات الآلية بنار على البرامج التي تم تحميلها.[3]

-وهكذا سيئا فشيئا عرفت التقنية نفسها وأصبح الحاسوب الخيار الأمثل لكثير من جهات الإدارة الطموحة التي أدركت حجم الانجاز الذي يمكن أن تحققه في ظل الاعتماد على هذه التقنية.

ونتوقف أمام تعريف الإدارة الإلكترونية يعتمد فيه على ربط أبرز لعناصرها: (التقنية، تحقيق الأهداف، استغلال الموارد) حيث تعرف بأنها التعامل مع «الموارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في إستحدام مواردها »[4]

[1] حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 37.
[2] مرجع نفسه، ص 38.
[3] مرجع نفسه، ص 38.
[4] حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 39.

-في حين ركز آخرون على بعض المسائل الإجرائية التي تعتمد عليها الإدارات الإلكترونية، فعرفوا الإدارة الإلكترونية بأنها «الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدنات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت مع ضمان سرية امن المعلومات المتناقلة»[1]

-في حين ينحى تعريف الإدارة الإلكترونية إلى «أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تقنية معلومات متقدمة من أجل زيادة كفاءة وفعالية الأداء»[2]

-وهكذا فإن النظرة العميقة لتحول الإدارات التقليدية إلى إدارات إلكترونية تكشف على أنها نقلة نوعية في أساليب العمل والتنظيم الإداري وتنمية الموارد البشرية بما ينعكس إيجابا على الصورة الكلية للإدارة الحكومية بمعنى أنها تتغلب وتقضي على مشكلات التخلف الإداري وغيرها من السلبيات التي تعانيها كثيرا من المنظمات التقليدية.

2-أهداف الإدارة الإلكترونية:

-لا بد ولا حيث من أن الإدارة الإلكترونية أهداف والتي من شأنها تحقيق إنتقال وقفزة من الأساليب الإدارية الكلاسيكية والتقليدية التي شكلت في السابق مشكل وهاجس للمنظمات ككل وللإنسان والفرد على حد شخصي كثقل الإجراءات الإدارية، وبطء وتيرة العمل وإتمام المعاملات مما أدى إلى ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية والعمل الإلكتروني لإبراز وتطبيق العمل الإلكتروني والتي تصب كلها في الهدف الرئيسي للمنظمات الإلكترونية نذكر منها ما يلي:

-ادارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة كأنها وحدة مركزية.

-سهولة تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.

-توفير البيانات والمعلومات اللازمة للمستفيدين من الخدمة بصورة مدققة وفورية.

-زيادة وتوسيع الربط بين العاملين والإدارة العليا.

-التحرر من قيود البيروقراطية.

-اختصار الوقت والتكلفة في التعاملات، حيث أن التعامل الآلي (الإلكتروني) يتميز بشكل فوري.

-توسيع ومد نطاق البحث عن المعلومات.

المطلب الثاني: الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية:

-استخدم مصطلح الإدارة التقليدية ليعبر عن الأفراد الذين يمارسون الأعمال الإدارية في المؤسسات الحكومية،ليدل على الوظيفة أو المركز الذي يشغله هؤولاء الأفراد أما تم التعبير عن الإدارة التقليدية أيضا على أنها علم في الوقت الملائم بالإمكانيات المتاحة، وفي الإدارة التقليدية تظهر هيمنة فئة من

[1] حسين محمد الحسن، مرجع نفسه، ص 39.

[2] حسين محمد الحسن، مرجع نفسه، ص 39.

الأفراد في منظمة ما على أعمال الآخرين من خلال القيام بالعديد من الوظائف وذلك وصولا لتحقيق الأهداف المرجوة.

-أما الإدارة الإلكترونية هي نمط جديد من أنماط الإدارة، أثر بشكل واسع على المنظومة الإدارية وداخل جميع المؤسسات ومجالات عملها وإستراتيجياتها ووظائفها، وهذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي والمتمثل في التكنولوجيات الرقمية، وإنما أيضا إلى البعد الإداري والمتمثل في التطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة والتي أصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية ، والتمكين الإداري ومنه فإن مصطلح الإدارة الإلكترونية يمكن تقسيمه إلى قسمين أولهما وهو الإدارة والذي يعبر عن نشاط وإنجاز الخدمات والأعمال من خلال جهود آخرين لتحقيق الأهداف المرجوة وثانيهما وهو مصطلح الإلكترونية والتي فيها يتم إنجاز النشاط من خلال العمل بالوسائل الإلكترونية[1]

المطلب الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقتها.

إن الانطلاق لأسلوب الإدارة الإلكترونية هو تحول كلي في نمط الخدمة، ولا بد من أن هذا التحول والإجراء عليه المرور بدراسات متطلبات من أجل نجاح هذا التحول وهاته النقلة.

-فالإدارة الإلكترونية تمثل تحولا شاملا في التنظيمات والإجراءات والمفاهيم التي تقوم عليها الإدارة، فالإدارة الإلكترونية مشروع يحتاج إلى التهيئة والدراسة المعمقة اللازمة لهاته البيئة حتى يتم تحقيق أهدافها على أكمل وجه ولنجاحها يستلزم توفر العديد من المتطلبات التي تساهم في تقديم الخدمة للمواطن على أكمل وجه ومن أهم هذه المتطلبات نذكر منها ما يلي:

-توفر الإرادة السياسية عند صانعي القرار للشروع في تطبيق المشروع.

-إعداد وتطوير القيادة الإلكترونية.

-توفير البنية التحتية اللازمة والوسائل الإلكترونية والمتمثلة في (الحواسيب، الشبكات، الشبكة العالمية للانترنت)

-البيئة التشريعية اللازمة والتي تقتضي بحماية المعلومات وحفظها.

-استخدام التقنيات الأمنية(كالتشفير، التوقيع الرقمي لتفادي الانزلاقات الإلكترونية والقرصنة والجرائم الإلكترونية.

الكلفة المالية المتوقعة لإقرار وتنفيذ المشروع.

-توفير العنصر البشري المتواصل والمدرب والذي يمثل العنصر الأهم في نجاح العملية. [2]

[1] قطيط، غسان، تطبيقات الحاسوب في الإدارة، دار الثقافة، الاردن، عملن، 2016.

[2] د.لبيد عماد/د.موزاي بلال،(الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر)، (معطيات الواقع ورهانات المستقبل)، المركز الديمقراطي العربي، برلين-ألمانيا، 2021، ص 103..

-لا بد أن السعي للإدارة الإلكترونية وتنفيذها ليس بالأمر السهل لأن نجاح هذا المطلب تعترضه مجموعة من العقبات التي تحاول المساس به لذا وجب التخطيط والدراسة من طرف المسؤولين ونقاط لا بد بأخذها بعين الاعتبار ومن أبزوها ما يلي:

اولا: معوقات إدارية: وهي من أبرز وأكبر معيق للإدارة الإلكترونية حيث يشير الباحث "غنيم أحمد علي" أن بعض الدول على أكبر صعيد خاصة الدول النامية التي مازالت تتخذ من أسلوب الإدارة التقليدية نموذجا للعمل بها وهذا الأسلوب لا يتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.[1]

ثانيا: المعوقات التقنية: لقد أحدثت ثورة التكنولوجيا المعلومات والاتصال قفزة نوعية وواضحة في جميع الدول، فكان لها الدور الرئيسي على تطوير الشعوب فطريقة التقنية تمكن المنظمات وتضعها في موقع استراتيجي وتنافسي.

وما تم ملاحظته على الدول أنها لم تتمكن من الحصول على الإمكانيات التقنية اللازمة من أجل توظيفها وخاصة في المجال المعلوماتي التكنولوجيا الذي يمثل 80% من التقنية، وكذلك ضعف ونقص الكفاءات المؤهلة في الجانب التقني وافتقارهم إلى المهارات الحاسوبية داخل المؤسسة وضعف البنى التحتية الأساسية لنظم المعلومات والاتصالات التي تشمل أجهزة الحاسوب (صيانة+تطوير البرامج) وهذه كلها من المعيقات التي تحول وتقف عائقا في نجاح التجربة الإلكترونية.

ثالثا: معوقات بشرية: يعد العنصر البشري العنصر الذي لا يمكن الاستغناء عليه داخل المنظمات ومن أهم العناصر الذي ينهض بالمنظمة ويقودها إلى التقدم والرقي في مختلف المجالات، إلا أن النقص في العنصر البشري الكفؤ والمؤهل للتأقلم مع البيئة التكنولوجية الرقمية أصبح هاجس تعاني منه منظمات الدول النامية، وضعف الوعي الاجتماعي بثقافة رقمية ثقافة الحاسوب يعد معوقا يواجه المنظمات ويقف عائقا أمامها عن ممارستها ودخولها ميدان التكنولوجيا الحديثة.

رابعا: معوقات مالية: إن مشروع لإدارة الإلكترونية وإدخاله إلى المنظمات كأول مرة وبصفة جديد يحتاج إلى نفقات أموال وتكاليف تتلاءم مع هذا المشروع من أجل توفير كافة مستلزماته، لكن معظم المنظمات تعاني من نقص وتذبذب في القدرة المالية والمادية اللازمة لسد احتياج هذا المشروع لتوفير عناصر البنى التحتية للإدارة الإلكترونية من أجهزة وبرمجيات ومكاتب وشبكات.

وجمود الإدارات المالية في بعض المنظمات، حيث تقوم ميزانيتها على أساس بنود محددة مما يمنع صرف أي مبلغ خارج الإطار القانوني الموضوع داخل البند.

خامسا:معوقات أمنية: يعد العامل الأمني أهم عنصر داخل المنظمات والذي يحقق الحماية والهدوء داخل المنظمة، وهنا نقول أن الهاجس الأمني من أكبر العوائق التي تواجه مشروع الإدارة الإلكترونية، إذ تبقى الشكوك والمخاوف لدى المنظمات من أن تتم اختراق بياناتها أو إدارتها ويتم عمليات حذف وتسريب

[1] مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، المجلد 08 العدد 01 (2021)، ص 91..

لجميع المعلومات أو استغلالها خارج الإطار المسموح به، وأيضا يبقى الهاجس وفقدان الأمن تجاه التعاملات التي تتم بواسطة بطاقات الشراء الإلكترونية وبطاقات الائتمان وخوف الأفراد من تعرضهم إلى تحايل أو قرصنة بطاقاتهم وتتفاقم هذه المشكلة في ظل إنعدام وعدم وجود أنظمة تحكم ورقابة تحميهم وتحمي ممتلكاتهم وهذا يحول ويؤدي إلى فشل هذا المشروع.

جدول يوضح الفرق بين الادارة التقليدية و الالكترونية[1]

وجه المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الالكترونية
الوسائل المستخدمة	الاتصالات المباشرة + المراسلات الورقية	شبكات الاتصال الالكترونية
الوثائق المستخدمة	ورقية	إلكترونية
الإمكانيات المادية و البشرية	تعتمد على الإمكانيات البشرية و المادية لتحقيق الأهداف	استخدام التكنولوجيا لتحقيق الأهداف
التفاعل	تحتاج إلى وقت أطول من أجل تحقيق التفاعل	إرسال رسالة إلى عدد لا نهائي في نفس الوقت
التكلفة	مكلفة على المدى البعيد	أقل كلفة على المدى البعيد
الوصول إلى البيانات	صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي و كثرة المستندات الورقية	سهولة في الوصول بسبب توافر قواعد بيانات ضخمة
الموثوقية	أقل موثوقية بسبب ندرة توافر نظم حماية البيانات	موثوقية عالية بسبب توافر نظم حماية البيانات
الجودة	جودة أقل	جودة عالية

المطلب الرابع: اثر عصرنة الادارة على تحسين الخدمة العمومية الجزائر

ان عصرنة الادارة العمومية في الجزائر اصبح امرا لزاميا و يشكل اهمية من اجل مواكبة التغير و التطور و التقدم العلمي و هذا التطوير يحتاج الى ان تكون الادارة الجزائرية سباقة للمعرفة و تشجيع الافكار وتقديم وتسخير كل الجهود و الظروف للافكار الجديدة و تشجيع التطور و الابتكار.

1 _ قطيط غسان، تطبيقات الحاسوب في الادارة، دار الثقافة، عمان الأردن، 2016.

وقد تم ادراج الادارة الالكترونية لمعيار و قيمة جديدة حديثة للعمل الاداري الذي يعد من سيمات الادارة المعاصرة ،و بالاشارة الى الادارة الالكترونية فان تطوير الخدمة التي تقدمها الاجارة المحلية تشمل عملية القيام بتغيرات واسعة النطاق من حيث العاملين و الاجهزة و البنى التحتية و هته الادوات التي تاخذ منهج الادارة الالكترونية الذي بدوره ياخذ على عاتقه العمليات الالكترونية و القيام بلعمليات لتطوير الخدمات الادارية و ايصالها الى طالب الخدمة باسلوب مبتكر و حديث و جودة عالية باقل وقت وتكلفة و هذا يتم بتوفير الجهود و الادوات الملائمة.

فان التحول الالكتروني ليس ضربا من ضروب الرفاهية وانما حتمية تفرضها الظروف و التغيرات العالمية ففكرة المشاركة و توظيف المعلومات اصبحت محددات النجاح لاي منظمة باختلاف اهدافها و ممتلكاتها ،وقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التقدم العلمي و المطالبة المستمرة برفع جودة الخدمات و ضمان سلامة العمليات في الدعوة الى التطور الادارة الى الادارة الالكترونية ومن ثم الحكومة الالكترونية و تمثل عوامل الوقت و الجهد و الكلفة احد العوامل التي تلقي على الادارة المحلية اعباء كثيرة ومن هاته نقاط نذكر ما يلي :[1]

- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة
- ضرورة توفير قاعدة بيانات موحدة و متداولة بين المؤسسات الادراة المحلية لاختزال الوقت
- التوجه نحو توظيف استخدام و التطور التكنولوجي و الاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات

خلاصة الفصل الاول:

تضمنت دراستنا للفصل الاول و الذي هو تحت عنوان الاطار المفاهيمي لعصرنة الخدمة العمومية ,حيث تم في المبحث الاول الذي تناولنا فيه مفهوم الخدمة العمومية و قد تم استنتاج ان الخدمة العمومية هي ركيزة اساسية و من اهم ركائز الدولة و التي اولتها الدولة الجزائرية اهتماما كبيرا من اجل ايجاد افضل الاليات لتحسين و تطوير الخدمة العمومية و تحقيق رضا المواطن الذي يعاني داخل مرافق العامة للدولة و كسب ثقته و تقريب الادارة من المواطن.

-و تم في المبحث الثاني و الذي تناولنا فيه اليات عصرنة الخدمة العمومية حيث تم التطرق فيه الى المفهوم الحديث و المعاصر للادارة الالكترونية و اهداف الادارة الالكترونية و ما تحققه من انجازات و وظائف وميزات ايجابية بعيدا عن النمط التقليدي ,و ما تساهم به الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية و اثارها على تحسين الخدمات العامة الموجهة للمواطن ,و الجزائر سعت بدورها في تبني هته

[1] -د.زرزار العياشي ،من الحكومة المحلية الى الحكومة الالكترونية للادارات المحلية،كلية الحقوق و العلوم السياسية ،مجلة القانون و المجتمع،المجلد 3،العدد الاول،ص103

التقنية المعاصرة داخل مرافقها العامة من اجل تسهيل الخدمات للمواطن و تحسين عمل و اداء القطاعات الحكومية و مواكبة العالم المعاصر لما شهده من تطورات و ثورات في مجال الاخدمات الالكترونية كما تم التطرق الى المعيقات التي تقف في وجه الادارة الالكترونية.

الفصل الثاني

المبحث الأول:الإطار التنظيمي للجماعات المحلية.

المطلب الأول:البلدية و الخدمة العمومية

1. تعريف البلدية:

تنص المادة 15 من الدستور 1996[1](على ان الجماعات الاقليمية للدولة هي البلدية و الولاية) كما تنص المادة 16 من الدستور 1996 (يمثل المجلس المنتخب قاعدة اللامركزية ومكان مشاركة المواطنين فيتسيير الشؤون العامة).

[1] دستور 1996 ,الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ,العدد76 لسنة 1996

وتنص المادة الاولى من قانون البلدية "ان البلدية هي الجماعة الاقليمية الاساسية و تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و تحدث بموجب القانون"[1].

- **جماعة اقليمية**:ايتوجد لها تخخصصات داخل رقعة جغرافية معينة.
- **اساسية**:أي قاعدية بمعنى هي اصغر جزء في التقسيم الاقليمي.
- **تتمتع بالشخصية المعنوية**:أي لها وجود مستقل عن كل من الولاية و الدولة و لها حق التقاضي امام القضاء.
- **تحدث بموجب القانون**:أي لا يمكن الغائها الا بموجب القانون

2. **خصائص البلدية:**

للبلدية عدة خصائص و هي:[2]

- نظام البلدية في الدولة الجزائرية هو صورة وحيدة و فريدة للامركزية حيث ان جميع اعضائها و اعضاء هيئتها و لجانها يتم اختيارهم بواسطة الانتخاب .
- تعتمد البلدية في نظام الاداري الجزائري على واردتها الداتية في تلبية و تغطية نفقات حاجات سكانها و تجد دعما ماديا في اطار الاعانات الممنوحة من طرف الدولة .
- نظام الوصاية السياسية على البلدية دقيق و محكم و شديد.
- النظام الاداري الجزائري يعتبر صورة حية للتطبيق الجزائري السليم و الفعال لمبدا ديموقراطية الادارة العامة و لمفهوم الديموقراطية القتصادية ,الاجتماعية,السياسية.

3. **المجلس الشعبي البلدي:**

طبقا للمادة 15 من قانون البلدية:3

تتوفر البلدية علي هيئة مداولة = المجلس الشعبي البلدي

-هيئة تنفيذية يترأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي

- إدارة ينشطها الأمين العام للبلدية تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي

تمارس الهيئات البلدية أعمالها في إطار التشريع و التنضيم المعمول بهما

4. **تشكيل المجلس:**

يتشكل المجلس الشعبي من مجموعة منتخبين يتم اختيارهم من قبل سكان البلدية بموجب أسلوب الاقتراع العام السري المباشر وذلك لمدة خمس سنوات ويختلف عدد أعضاء المجلس الشعبي البلدي

[1] -الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية,العدد 15,لسنة 1990

[2] -شوبح بن عثمان ,دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية دراسة حالة البلدية,مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام 2011/2010 ’ص18.

[3] المادة 15 من قانون البلدية10-11

بحسب التعداد السكاني للبلدية حسب المادة 79 من قانون الإنتخابات الجزائري لسنة 2012 وفق التالي[1]:

13 -عضو في البلديات التي يقل عدد سكانها عن 10.000 نسمة.

15 -عضو في البلديات التي يتراوح عدد سكانها بين 10000 و 20000 نسمة.

19 -عضو في البلديات التي يتراوح عدد سكانها بين 200001 و 50000 نسمة.

23 -عضو في البلديات التي يتراوح عدد سكانها بين 500001 و 100000 نسمة.

33 -عضو في البلديات التي يساوي عدد سكانها بين 1000001 و 200000 نسمة.

43 -عضو في البلديات التي يساوي عدد سكانها أو يفوق 200000.

بالنسبة للانتخابات البلدية أبعد المشرع طوائف معينة وحرمها من حق الترشح لانتخابات المجلس الشعبي البلدي وهذا بغرض سد الطريق أمامها حتى لا تسيء استعمال نفوذها لربح المعركة الانتخابية وقد تم حصر هذه الطوائف في المادة 81 من قانون الانتخابات وهي:

-الولاة

-رؤساء الدوائر

-الكتاب العامون للولايات

-أعضاء المجالس التنفيذية للولايات

-القضاة

-أفراد الجيش الوطني الشعبي,

-موظفو أسلاك الأمن,

-محاسبو الأموال البلدية,

-الأمناء العامون للبلديات.

ومن هنا فإن مجال الترشح مكفول لكل من استوفى الشروط القانونية وهي: حسب المادة 78 قانون لإنتخابات:

-السن 23 سنة علي الأقل.يوم الإقتراع

أن يكون ذا جنسية جزائرية

-أداء الخدمة الوطنية أو الإعفاء منها

-ان لا يكون محكوما عليه في الجنايات والجنح المنصوص عليها في المادة 5 من هذا القانون العضوي

[1] -مكتبة البحوث القانونية,البلدية حسب القانون 10-11 .جامعة السعيد حمدين.الجزائر.ص45

ولم يرد إعتباره.

-أن لا يكون محكوم عليه بحكم نهائي بسبب تهديد النضام العام والإخلال به

توزع المقاعد بعد العملية الانتخابية بالتناسب حسب عدد الأصوات التي حصلت عليها كل قائمة مع تطبيق مبدأ البقاء للأقوى حسب ذات الكيفية المشار إليها سابقا بالنسبة لتوزيع المقاعد على مستوى المجلس الشعبي البلدي.

5. حل المجلس الشعبي البلدي:

تتنتهي مهمة رئيس المجلس الشعبي البلدي و الدي هو الدي يمثل السلطة الاولى داخل البلدية و باقي الاعضاء في الحالات التالية:[1]

- عدد المنتخبيين اقل من نصف عدد الاعضاء .
- الاستقالة الجماعية لجميع اعضاء المجلس .
- اختلاف كبير و له تاثير كبير الدي يغرقل في السير العادي لهيئات البلدية.
- ضم بلديات لبعضها او تجزئتها ينتج عنه تغيير في الرقعة الجغرافية و تحويل اداري للسكان.

6. **اختصصات رئيس المجلس الشعبي البلدي:**

لرئيس المجلس الشعبي البلدي عدة اختصصات فهو من جهة الممثل الاول للبلدية و من طرف اخر ممثل للدولة في تلك المنطقة:

- **بصفته ممثلا للدولة:**

- فهو بهته الصفة و تحت اشراف الوالي يقوم بتنفيد القوانين و نشرها داخل الحيز الجغرافي للولاية.
- يتولى ظبط الحالة المدنية[2] "التي تنص على ابرام عقود الزواج و تسجيل الوفيات و تسجيل الوثائق القضائية ".
- يتولى مهمة الظبط الاداري وهدا بالمحافطةعلى النظام العام الصحة العامة و الامن العام[3].

- **بصفته ممثلا للبلدية:**

فمهمت رئيس المجلس الشعبي و البلدي المتضمنة تمثيل البلدية تتلخص في ما يلي:[4]

[1] -عمار بوضياف,الوجيز في القانون الاداري,دار ريحانة الجزائر,ص294

[2] -المادة 68 من قانون البلدية.

[3] -المواد من 67الى 78 من قانون البلدية.

[4] -المواد من 58 الى 66 من قانون البلدية.

- **مهمة التمثيل:** يمثل رئيس البلدية في جميع الاعمال سواء كانت ادارية او مدنية و طبقا للمادة66 من قنون البلدية يقوم المجلس بتكييف احد الاعضاء لتمثيل المجلس في التقاضي او التعاقد كما يمثله في الملتقيات الرسمية و الاحتفالات.
- **مهمة رئاسة المجلس:**

حيث يتولى رئاسة المجلس و ادارة الاشغال واجتماعات المجلس.

- **مهمة ادارة اموال البلدية و الحفاظ عليها:**
- تسير الايرادات و اعطاء الادن بالانفاق
- اعداد واقتراح نمودج لميزانية البلدية
- السهر على السير الحسن لهياكل البلدية ومرافقها

المطلب الثاني :الولاية والخدمةالعمومية

تعتبر الولاية السلطة المحلية الاولى في المنطقة حيث ان لها اتصال مباشر مع السلطات العليا الوزاراة و رئيس الجمهورية و سنتطرق في هدا الى تعريف الولاية:

تعرف الولاية:

تعرف الولاية في قانون الولاية القديم على ان انها (جماعة عمومية اقليمية دات شخصية معنوية و استقلال مالي و لها اختصصات اجتماعية و سياسية اقتصادية و ثقافية).[1]

مراحل انشاء الولاية:

- **مرحلة التقرير:**

و هي مرحلة انعقاد ونية السلطات العامة المختصصة في انشاء الولاية و يتم تقرير انشاء الولاية الا بعد دراسات و مناقشات و مداولات لاتخاد قرار نهائي يخص انشاء الولاية.

- **مرحلة التحضيير :**

و تشمل هاته المرحلة الوسائل القانونية و الفنية و البشرية و المادية و الادارية لاتخاد القرار و انشاء الولاية.

- **مرحلة التنفيذ:**

و المقصود بهده المرحلة هي مرحلة الدخول الفعلي الولاية حيز التنفيد و الخدمة و تحويل المرحلة الاولى مرحلة التقرير الى واقع و تطبيق على الحقيقة لان هاته المرحلة تختص في

[1] -المادى الاولى من الامر 38/69 المؤرخ في 23 ماي 1969 ,المتضمن قانون ميثاق الولاية,المعدل و المتمم ج ر ج ج العدد 44 لسنة 1969

غيرها من المراحل المذكورة اعلاه بصفة الاستمرارية فهي تحتاج الى الاهتمام بالرقابة ووسائل التنفيد و المتابعة المستمرة[1].

خصائص الولاية:

للولاية عدة خصائص تتميز بها و ندكر منها:

- الولاية مجموعة لامركزية ادارية ة اقليمية فقد وجدت ومنحت الاستقلال المالي و المعنوي و الدولة منحتها قسطا من سلطتها من اجل تطبيق القانون و السهر على المواطن في الاقليم الجغرافي.[2]
- الولاية همزة وصل بين مقتضيات و مصالح الدولة ومقتضيات و احتياجات المصلحة العامة.
- ولاية و بجهازها الاداري و اطارها القانوني تعد عنصرا اساسيا في تحقيق الانسجام و التناسق بين وظائف المجموعات الجهوية(البلديات).

هيئات الولاية:

تقوم الولاية على هيئتين اساسيتين هما المجلس الشعبي الولائي و الوالي.

- **المجلس الشعبي الولائي:**

هو الاطار الدي يعبر فيه الشعب عن ارادته ويراقب عمل السلطات العمومية[3] "كما يمثل قاعدة الامركزية ومكام مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية وهو جهاز مداولة على مستوى الولاية و يعتبر الاسلوب الامثل في القيادة الجماعية ".

- **تشكيلته:**

يتشكل المجلس الشعبي الولائي من المنتخبيين الدين تم اختيارهم و انتخابهم من طرف الشعب وعليه يكون من فئة المنتخبين ويكون عدد مقاعده حسب ما تضمنه قانون الانتخابات في الجزائر[4].

- **الوالي:**

يعتبر الوالي سلطة ادارية و سياسية في نفس الوقت فهو يتمتع بصلاحيات هامة تتمثل في انه ممثل للدولة و الولاية معا.[5]

- **تعيين الوالي و انتهاء المهام:**

وفقا للمرسوم الرئاسي 44/89 الصادر في 1989/04/10 و الرسوم التنفيدي 25/90 المؤرخ في 1990/07/25 و الذي ينص على "التعيين في الوظائف الادارة يكون الاختصاص بتعيين

[1] -الامر رقم 38/69 المؤرخ في 23 ماي 1969 المتعلق بالولاية .

[2] -عمار عوابدي,دروس القانون الاداري ,الطبعة الثالثة ,قالمة ,سنة 1990,ص 166

[3] -عزاوي عبد الرحمان,المجلس التنسيقي الولائي,مدكرة ماجستسر,جامعة بن عكنون.الجزائر,ص46

[4] -المادة 99 من الامر 07/97 الوؤرخ في 6 مارس 1997 ,المتضمن القانون العضوي للانتخابات.المعدل و المتمم بموجب القانون العضوي رقم 01/04 المؤرخ في 2004/02/07

[5] -لباد ناصر.القانون الاداري.التنظيم الاداري.مطبعة قالمة.عنابة.سنة2011.ص 118

الوالي من قبل رئيس الجمهورية بموجب مرسوم رئاسي يتخدفي مجلس الوزراء بناء على اقتراح يقدمه وزير الداخلية", و هدا ما تنص عليه المادة 78 من الدستور الجزائري 1996 و المعدل في الاونة الاخيرة سنة 2008 ولا يوجد الى حد الان نص قتنوني او مرسوم تنفيدي الدي بموجبه يتم تعيين الولاة [1].

اما فيما يخص انتهاء مهامه فهي تتم وفقا لقاعدو التي تسمى توازي الاشكال و هدا عبر مرسوم رئاسي و بنفس الاجراءات التي تم اتباعها لدى تعيينه اول مرة[2].

- **صلاحيات الوالي:**

للوالي عدة صلاحيات بصفته يتمتع بالازدواجية في الاختصاص و من صلاحيات الوالي ما يلي:

- **هيئة تنفيذية للمجلس الشعبي البلدي:**

يقوم الوالي في هده الحالة بتنفيد مدولات المجلس الشعبي الولائي و اصدار القرارات الولائية بصفته المنفد الاول للقرارات و تمتعه بقرارات التنفيد.و الوالي ملزم سنويا باطلاع المجلس الشعبي الولائي على التقارير و تنفيد المداولات و يعرض تقاريره امام المجلس الشعبي الولائي ,و يمارس الوالي ايضا السلطة الرئاسية داخل مقر الولاية و على موظفيها [3].كما يمثل الوالي الولاية امام القضاء سواء كانت مدعية او مدعى عليها [4].

- **الوالي ممثلا للدولة:**

يتمتع الوالي بالعديد من سلطات الظبط الاداري(الشرطة الادارية)[5],كما ورد في قانون الاجراءات الجزائية على سلطات الولاة في مجال الظبط القضائي[6].

- **الرقابة على الولاية:**

بما ان الولاية هيئة ادارية فمن المتضح خضوعها لرقابة الادارية لمراقبة اعمالها و التطلع على مدى احترامها للقانون فان دستور 1996 و المعدل سنة 2008 خصص لهته العملية المواد من 159 الى المادة 170 اد تتجلى صور الرقابة على الادارة في المظهر الرقابة الخارجية و تشمل الرقابة السياسية و القضائية و التشريعية و لكل نوع من هته الرقابة الية محددة تختص به [7].اما بنسبة الى عملية ادارة الولاية فهي تخضع للمادة 106 من قانون الولاية التي تنص ان للولاية ادارة توضع تحت تصرف

[1] -المادة رقم 13 من المرسوم التنفيدي تحت رقم 230/90 المؤرخ في 1990/07/25.الدي يحدد احكام القانون الاساسي الخاص بامناصب و الوظائف العليا بالادارة المحلية.
[2] -محمد الصغير بعلي.قانون الادارة المحلية.الجزائر,دار العلوم و النشر.سنة 2004,ص 125.
[3] -المادة 156 من قانون الولاية.
[4] -المادة 54,87 .من قانون الولاية.
[5] -المادة96 من قانون الولاية.
[6] -الامر رقم 165/66 المؤرخ في 1966/6/8 المتضمن قانون الاجراءات الجزائية.
[7] -محمد الصغير بعلي .قانون الادارة المحلية.المرجع سابق.

الوالي و تكلف بتنفيد مدولات المجلس الشعبي الولائي و قرارات الجكومة و يتولى الوالي مهمة التنسيق العام للولاية[1].

المبحث الثاني: الإجراءات المتخذة لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

المطلب الأول:تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائرية:

ان التحول التنموي و المعاصر و ما يتطلبه العالم المعاصر في جميع مجالاته الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية كله مركز على الوقت و سرعة الاستجابة الفورية في الاداء و تسهيل الاجراءات الادارية و التخلص من قيود البيوقراطية و تحسين نوعية العمل الاداري وهذا من اجل تعزيز الرابط بين الفرد و الدولة وكسب ثقة الفرد في الدولة و هذا الامر الذي دفع الدولة الى اتخاذ منهج جديد و معاصر من اجل القضاء على جميع الاختلالات الادارية في الادارة العمومية وهذا الانتقال سمي بالادارة الالكتونية التي من شانها القضاء على البيوقراطية و محاربة الفساد الاداري و التخلص من اسلوب الادارة التقليدية

تجربة الادارة الالكترونية في الجزائر:

- **جهود الجزائر في عصرنة المرفق العام:**

الجزائر شانها شان الدول التي في طريق النمو حيث تسعى الى التقدم و تطويرها و تعزيز قدراتها الادارية و مواكبة الدول المتقدمة حيث قامت بانتهاج العديد من السياسات التي من شانها تعزيز الخدمة الادارية و عصرنتها من اجل تقريب الادارة من المواطن و كسب ثقته و كذالك رفع القدرات الادارية و الكفاءات الادارية ,حيث قامت الجزائر عبر وزارة البريد و تكنولوجييات الاعلام و الاتصال احد الملفات الكبرى و هو مشروع الجزائر الالكترونية 2008-الذي تم التشاور فيه مع جميع المؤسسات العمومية والادارات العامة و المتعاملين الاقتصاديين الخواص و العامين و الجامعات و مراكز البحث و قد تضمنت عدة محاورمنها ما يلي :[2]

- تسريع استعمال تكنولوجيا العلام و الاتصال فيالادارة العمومية.
- -تسريع استعمال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال داخل المؤسسات.
- تطوير و تعزيز الاليات و الاجراءات التحفيزية الكفيلة للمواطنين للاستفادة من الشبكات و تكنولوجيات الاعلام و الاتصال .
- تعزيز البنية الاساسية للاتصالات ذات التدفق السريع .
- تدعيم البحث في مجال التطوير و الابداع .

[1] -المادة 106 من قانون الولاية,

[2] -رحموني عبد الرزاق .طالب دوكتوراه.كلية الحقوق و العلوم السياسية.جامعة محمد بوضياف.المسيلة.ص5.

- تاهيل الاطار القانوني التشريعي و التنظيمي

- **مشروع الجزائر الالكترونية2013:**

يعتبر مشروع الجزائر الالكترونية من الشاريع الكبرى التي اطلقتها الجزائر ابتداءا من سنة 2008 و ذالك قصد ادخال تكنولوجيات الاعلام و لاتصال في الادارات و المرافق العمومية للدولة و من اهداف مشروع الجزائر الالكترونية 2013 ما يلي [1]:

- تحقيق الفعالية و الجودة في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين في مختلف المجالات و التنسيق بين مختلف الوزارات و الهيئات .
- القضاء على البيوقراطية من خلال تبسيط و تسهيل الإجراءات الادارية التي يتم من خلالها الحصول على الخدمة .
- تحقيق مبدا العدالة و المساواة بين المواطنين و تقريب الادارة من المواطن.

- **برنامج تنفيذ مشروع الجزائر الالكترونية2013:**

ياتي برنامج الحكومة الإلكترونية ضمن المبادرات و المشاريع تنموية التي اقرتها الحكومة الجزائرية لاول مرة سنة 2008 و من بين برامج تنفيذ الحكومة الالكترونية :[2]

- **برنامج تطوير التشريعات** : والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية و تطوير القوانين و التشريعيات .

-برنامج تطوير البنية المالية:و يعمل البرنامج على دعم المؤسسات المالية لتصبح اكثر مرونة.

- **برنامج التطوير الاداري و التنفيذي**:و الذي يشمل اساليب العمل و رفع القدرات العملية داخل الجهات المقررة استخدامها للمعاملات الالكترونية.
- **برنامج التطوير الفني**:

يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيات الرقمية ووسائل الاتصال الحديثة في الجهات الحكومية و المرافق الحكومية لتطوير الطاقات و القدرات الازمة و تطوير الكفاءة التشغيلية و التي

[1] - مسيدري سيد احمد/ا.سعسدي خديجة .مشروع الجزائر الإلكترونية.واقع وتحديات .مجلة الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات.العدد4.جامعة تلمسان.ص.278.

[2] - عادل غزال.مدير مكتبة الجزائر للمطالعة العمومية لولاية تبسة .ماجستير علم المكتبات و المعلومات .مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتجية الى التطبيق.مشروع الجزائر فالحكومة الالكترونية 2013 .جامعة تبسة.الجزائر .العدد 34 .مارس 2014 .

تتضمن استخدام احسن الاجهزة و المعدات و قواعد البيانات الحديثة و تحديث البنية الاساسية لتكنولوجيا الاتصالات .

- **برنامج تنمية الكوادر البشرية:**

وهذا عن طريق تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلائم مع منظور الحكومة الالكترونية و تطوير الكفاءت الادارية و تشجيعها و تقديم الدعم لها للتمكن من ادارة الحكومة كل حسب الاختصاص .

- **برنامج الاعلام و التوعية:**

و هذا عن طريق القيام و اعداد برمج و خطط تعريفية لهذا المشروع و ابراز فائدة و مزايا و ايجابيات التحول الى اسلوب الادارة الالكترونية 3-عادل غزال.مدير مكتبة الجزائر للمطالعة العمومية لولاية تبسة .ماجستير علم المكتبات و المعلومات .مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتجية الى التطبيق.مشروع الجزائر فالحكومة الالكترونية 2013 .جامعة تبسة.الجزائر .العدد 34 .مارس 2014 .

- **التعريف ببرنامج الحكومة الالكترونية 2013 :**

قفز مشروع الحكومة الالكترونية في الاومة الاخيرة الى واجهة وسائل الاعلام الدالة على الجهود المبذولة لرفع المستوى الحكومي و التطوير الاداري لمؤسسات الدولة,فالحكومة الالكترونية في ابسط تعريف لها وفق ادبيات الامم المتحدة هي استخدام تكنولوجيا المعلومات و لاتصال لزيادة القيمة و المنفعة العامة لما تقوم به الحكومة من اعمال ومهام او هي عملية تحول في اساليب العمل و علاقات العمل سواء في داخل مؤسسات الحكومة او في تعاملاتها مع بعضها البعض من خلال تكنولوجيات الاعلام و الاتصال. و بالتالي تعتبر الحكومة الالكترونية جزء من كيان الكتروني هو مجتمع المعلومات و الاتصالات و المعرفة,فكما يجب تطوير المؤسسات الحكومية لتصبح ادارة الكترونية ينبغي للمجتمع ككل من مؤسسات خاصة و حكومية و مجتمع مدني نهضته الكترونية من اجل انجاح العملية و تحقيق الانسجام و التناغم و الاستفادة من بعضها البعض .[1]

[1] - الاستاذ الدكتور رافت رضوان.الحكومة الالكترونية.المركز الدولي للدراسات المستقبلية و الاستراتجية.2004.ص 6

المطلب الثاني :المرصد الوطني لتحسين الخدمة العمومية

1. تعريف المرصد الوطني للمرفق العام:

عرف المشرع الجزائري المرصد الوطني للمرفق العام وفقا لنص المرسوم الرئاسي رقم16-03 الموافق ل 7يناير 2016 بانه هيئة استشارية في ميدان ترقية المرفق العام و الادارة و تطويرهما.

و يعرف ايضا على انه هيئة استشارية رسمية تضم مجموعة من الخبراء و المستشارين و المحللين متتعدين التخصصات الذين يقومون بتقديم مختلف الدراسات و التحاليل القبلية الانية و البعدية لمختلف المشكلات و القضايا العامة و الادارية التي تواجه عمل الحكومة,و من ثم تقديم الحلول و الاقتراحات و البدائل لصناع القرار من اجل تمكينهم من تبني سياسات عامة عقلانية ورشيدة تستجيب لتحقيق الصالح العام [1]

2. مهام المرصد الوطني للمرفق العام

من المهام التفق عليها للمرفق و المسطرة من اجل تلبية رغبات الافراد,حيث ان المرصد الوطني مكلف بالتنسيق مع جميع الدوائر و المؤسسات الدولة بتقيم الاعمال و تنفيذ السياسة الوطنية و الاشراف عليها و تتمثل مهام المرصد الوطني للمرفق العام في ما يلي: [2]

مهام استشارية و اقتراحية:

ويكلف المرصد لوطني باتشاور مع الدوائر الوزارية و المؤسسات المعنية و بهذا الصدد يقوم المرصد باقتراحات و تدابير تقضي بتنظيم سير المرفق العام و يقضي العمل الاستشاري لهذه الهيئة قيامها بعملية التشاور و التخطيط و التنظيم و نشر المعلومات و تنظيم البيانات و ترتيبها ووضعها في صيغة ملائمة لافادة منه[3]

مهام تخليق المرفق العام:

ان هذا المبدا اضحى يشكل اهمية قصوى ويحظى باهمية كبيرة في الوقت الراهن خاصة في ضل انتشار في ما يسمى ازمة المرفق العام الشيئ الذي حفز الدولةعلى البحث عن الوسائل الناجعة لسير المرفق العام على اكمل وجه,وقد نص المرسوم الرئاسي 03/16 في المادة السادسة على دعائم تخليق المرفق العام و

[1] - نصير سمارة.المرصد الوطني للمرفق العام:اطار لتقويم السياسات الادارية العمومية في الجزائر.جامعة الجزائر 3.تاريخ قبول نشر المقال2019/03/29 .العدد26.جوان 2019. ص280.

[2] - ير سمارة.المرصد الوطني للمرفق العام اطار لتقويم السياسات الادارية العمومية في الجزائر.جامعة الجزائر3 تاريخ نشر المقال 29-03-2019 .ص281

[3] -بن شناف منال .بن اعراب محمد.دور المرصد الوطني للمرفق العام في اصلاح الخدمة العمومية.جامعة محمد لمين دباغين سطيف.المجلد 12 .العدد1.ص 106

هذا عن طريق تحسين ظروف العمل و ترقية القيم الاخلاقية اضافة الى ثقافة المردودية و الاستحقاق الشخصي لاعوان المرفق العام.[1]

مهمة تسير المرفق المحلي التشاركي:

يعتبر التسير المحلي التشاركي مطلح جديد في القانون الاداري و يقوم هذا النمط التسييري الحديث على تفعيل مبدا المشاركة من خلال اعتماده على فواعل تسيرية حديثة و يتعلق الامر باموطن المجتمع المدني و القطاع الخاص و التي تمثل ما يصطلح عليه بفواعل التسيير المحلي التشاركي تعتمد الى جانب الدولة كشريك مشرف لها في التسير [2]

1. المرصد الوطني لتحسين الخدمة العمومية:

لقد عرفت الادارة تطورا ملحوظا و مستوى متزايد في متطلبات المواطن الذين اصبحوا يطالبون بخدمات عالية و ذات جودة فالادارة المعاصرة في مفهومها المعاصر لم تعد ادارة سلطوية بل هي ادارة تسعى جاهدة لتلبية خدمات المواطنين بكل نزاهة و شفافية فهي مطالبة بتحسين جودة خدماتها المقدمة الرفع في وتيرة تقديم خدماتها ,وفي ظل ما شهد العالم المعاصر من تطور و ابتكار في وسائل الاتصال و الاعلام المعاصرة و ايضا ظهور مرافق حديثة تزامنت مع هذا التطور ادى ى اصبح الزاميا على الجزائر القيام بعدة اصلاحات تستهدف المرافق العمومية بالدرجة الاولى وهذا من خلال تحديث طرق تسسير المرافق العمومية تتماشى مع مفهوم تسيير الخدمة العمومية و من بين الاصلاحات و الجمل التي قامت بها الدولة الجزائرية انشاء المرصد الوطني للمرفق العام ,الذي بدوره يسعى الى تحسين نوعية الخدمة العمومية نظرا لما شهدته المرافق العمومية من بيوقراطية و فساد اداري و رداءة في تقديم الخدمة للمستفيدين .

فان عملية الاصلاح التي تبنتها الدولة الدولة الجزائرية منذ عقود طويلة لازالت لم تاتي بانتائجها و لم تحقق رضا المواطن على مستوى جودة الخدمات ,و لعل عام 1988 كان الابرز في هذا المجال من الناحية القانونية اثر صدور المرسوم الرئاسي88-131 الذي نص على تنظيم العلاقة بالمواطن و الذي لا يزال نافذا الى يومنا هذا.[3]

2. دراسة تحليلية للمرسوم الرئاسي 88-131:

يعتبر المرسوم 88-131 المؤرخ في 7 جيلية 1988 من اهم النصوص القانونية التي عمدت الى تنظيم علاقة الادارة بالمواطن,وهو عنوان الاصلاح الاداري الذي عرفته الجزائر في فترة الثمانينيات

[1] - ن شناف منال .بن اعراب محمد.المرجع نفسه.ص107

[2] -ن شناف منال.بن اعراب محمد .الرجع نفسه.ص 108

[3]-.بن شناف منال .بن اعراب محمد .دور المرصد الوطني العام لالصلاح الخدمة العمومية..جامعة محمد لمين دباغين سطيف .الجزائر .المجلد 12.العدد 1.ص103.

حيث تضمن مجموعة من الحقوق و الواجبات المتبادلو بين الادارة و المواطن وقد تضمن عدة حقوق و واجبات من طرف كلا من الادارة و المواطن وهذا من اجل السعي لتحسن سير الخدمة العمومية بين الادارة و المواطن ومن بين اهم المضامين التي جاء بها هذا المرسوم[1]:

- **واجبات الادارة:**

ا ناول التزام يقع على عاتق الادارة هو مبدا الشفافية و التي تمارس مجموعة من الحقوق نذكر منها حق الاعلام الاداري من خلال النشر و التوزيع كرسه المرسوم 88-131 في المواد 35,8,24, و36 و من خلال المواد 1و9 من القرار الصادر في 1988/9/4 ,بالاضافة الى حق الطلاع و الحصول على الوثائق الادارية طبقا للمادة 10 من المرسوم 88-131 و نص المادة 5 من القرار المؤرخ في 4-9-1988 مع ضرورة الادارة بتسييب القرارات الادارية ,كما انه من واجب الادارة تحقيق المساواة بين المواطنين حسب المادة 1/4 من المرسوم 88-131 بالاضافة الى تمكين المواطنين من المشاركة الادارية و استقبالهم و توجيههم حسب المواد 13-12-14 من المرسوم 88-131 .

- **واجبات المواطن**:

تتمثل اهم الواجبات الاساسية للمواطن تجاه الادارة واجب احترام الموظف و ضرورة التحلي بالانظباط و الحس المدني و السهر على رعاية الاماكن والاملاك العمومية .[2]

فالمرصد الوطني هو الية استحدثت من طرف الدولة من اجل النهوض بالمرافق العمومية و تحديثها و تطويرها و الرفع من امكانياتها و قدراتها ,فان عملية المرصد في نجاح الخدمة العمومية يقتضي بتجهيز و معرفة الحالة و تشخيص النقائص التي يتواجد عليها المرفق العام من اجل تقريب الادارة بالمواطن و كسب ثقة الادارة في الدولة و هيئاتها و تبقى اساس فكرة تحسين الخدمة العمومية هي اشراك المواطن في عملية سير المرافق و اعطائه الحرية في البداء عن رايه في نوع الحدمات و اخذ ارائه على محمل الجد من اجل التوصل الى حلول و تحسن الخدمة العمومية .

المبحث الثالث: دور و آليات الجمعيات المحلية في تقديم الخدمة العمومية:

تعتبر الجماعات المحلية اساس التطور و التغيير في المجتمعات المعاصرة و التي هي اقرب و اكثر احتكاكا بالمواطن ,نظرا لما تقوم به من مهمات و ادوار هامة في تقديم الخدمة العمومية و التي تمثل خدمتها الرئيسة في المجتمع و عن طريق الصلاحيات المقدمة لها و المخول لها القيام بها في سبيل تحقيق المنفعة العامة وتلبية رغبات المواطنين ,و تلعب الجماعات المحلية دورا رئيسيا في تطوير و النهوض بالخدمة العمومية ,غير ان الجماعات المحلية في الجزائر تجد نفسها معرضة للعديد من التحديات و

[1]-عمر فلاق .استاذ متعاقد بكلية الحقوق و العلو السياسية بجامعة الجيلالي بونعامة.خميس مليانة الجزائر.طالب في مدرسة الدوكتوراه فرع الدولة و المؤسسات العمومية.كلية الحقوق بجامعة الجزائر1 .علاقة الادارة بالمواطن في الجزائر دراسة قانونية للمرسوم 88-131

[2] -عمر فلاق، علاقة الادارة بالمواطن في الجزائر،داسةقانونية للمرسوم 88-131، مجلة الدراسات القانونية، المجلد الاول العدد2، ص3-4.

العراقيل سواء كانت سياسية و مالية التي تحول و تجعل دورها في تحسين الخدمة العمومية في ادنى مستوى لها .

المطلب الأول: دور البلدية و الولاية في تقديم الخدمة العمومية

الفرع الأول: دور البلدية في تقديم الخدمة العمومية :

لقد ادى التطور و التغيير في المجتمعات و تغيير مفهوم الدولة ووظائفها الى اعادة النظر في الدور الذي تقوم به كل الحكومات و الوحدات المحلية في الجزائر و قد تم تحديد قوانين و اختصاصات البلدية الى مدى اتساع رقعة صلاحيات البلدية بالمعطيات السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و السائدة في الدولة و بما ان البلدية تعتبر الاكثر احتكاكا بامواطن و التي تسعى لتلبية احتياجاته فللبلدية ادوارا مهمة في تقديم الخدمات العمومية و التي هي كاتالي :[1]

- **المجال الاجتماعي** :تعد البلدية النواة الاساسية في النشاط الاجتماعي ,حيث تقدم العديد من الخدمات للمواطن و العائلة على حد سواء لذا اعطى المشرع الجزائري و حسب المادة 89 من قانون البلدية للمجلس الشعبي البلدي حق المتابعة و المبادرة باتباع كل الاجراءات التي تخدم الرعاية الاجتماعية و المتمثلة في :

– مساعدة المحتاجين و التكفل بالفئات المحرومة و اعانة العاطلين عن العمل الهياكل الثقافية و صيانة المساجد و المدارس ,و انشاء المكتبات و قاعات المطالعة و المساعدة على التشغيل .

– تكوين الفرد و نشر الثقافة و القضاء على الامية .

– تقوم البلدية بدور كبير في مسائل السكن التي هي شرط اساسي اللعيش كما تقوم بتشجيع كل مبادرة تسعى للتهيئة العقارية على مستوى البلدية.

- **الميدان الثقافي التعليمي و الفني** :

تقوم البلدية بدور هام هام في هذا الميدان حيث تتولى مهمة انجاز مؤسسات التعليم الاساسي و تشجيع كل اجراءات النقل المدرسي .

– حماية التراث العمراني و المواقع الاثرية و كل شيئ يحتوي عللى دلالة تاريخية للمنطقة .

– تسيير المرافق الخاصة باسينيماء و القيام بالانشطة الثقافية التي تصب في الصالح العام .

- **المجال الاقتصادي**:

[1] ناجي عبد النور.دور الادارة المحلية في تقديم الخدمات العامة *تجربة بلديات الجزائر*.دفاتر السياسة و القانون.جامعة الجزائر.المجلد الاول.العدد الاول.جانفي 2009 .ص144.

- اشراك المواطنين في تقدير الحاجات و رسم الخطط و تنفيذها باعتبارها وصلة المجتمع في التنمية.[1]

- **الدور الخدمي و الانتاجي**:

ويقصد به المشروعات الاساسية الاشباع حاجيات المواطنين مثل انشاء الطرق و الارصفة,و تهيئة الحدائق وتوفير المياه و الكهرباء اما الدور الانتاجي فيقصد به في المشروعات التي يمكن ان تدر خيرا على البلدية مثل الشاريع الصغيرة و المتوسطة و دعم الصناعات الحرفية و العمل على تامين النقل العام .[2]

- **المجال البيئي**:و تتمثل في انشاء هياكل اداري للبيئة فقد نصت قوانين البلدية على مفهوم البيئة و مكافحة التلوث و لها ايضا الحق في الرفض لاي مشروع تراه يمس بسلامة البيئة و مكافحة جميع اشكال التلوث مثل التلوث المائي و الترابي و الجوي و تشجيع و تاسيس الجمعيات الناشطة في المجال البيئي .

الفرع الثاني: دور الولاية في تقديم الخدمة العمومية:

تعتبر الولاية هيئة اقليمية و السلطة العليا في المنطقة و التي هي من تطبيقات الادارة المحلية في الجزائر فالولاية ذات شخصية معنوية و تتمتع بالستقلال المالي ,و تتمتلك الولاية دورا اساسيا في حياة الفرد و في تلبية احتياجته لذا احاطها المشرع بعدة امتيازات و صلاحيات و للولاية دور اساسي في تقديم الخدمة العمومية و يتمثلها دورها في ما يلي :

دور المجلس الشعبي الولائي في تقديم الخدمة العمومية:

يتمثل دور المجلس الشعبي الولائي في تقديم الخدمة العمومية في ما يلي :

- **الخدمات العمومية المحلية الضرورية لبقاء المجتمع و تتمثل في ما يلي :**

- الخدمة العمومية المحلية في مجال التربية و التكوين:انجاز مؤسسات التعليم المتوسط و الثانوي و المهني في اطار المعايير الوطنية و التكفل بصيانتها [3].

- **في ميدان الصحة و النشاط الاجتماعي :**

يتولى مجلس الشعبي الولائي مهمة القيام بـ:

[1] . االدكتور نعمة عباس الخفافجي.الدكتور صلاح الدين الهيتي.تحليل اسس الادارة العامة .دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع.عمان الاردن الطبعة العربية الثانية 2015 .ص 282 .

[2] ايمن عودة المعاني كلية .الاعمال الجامعة الاردنية .الطبعة الثانية .دار وائل للنشر.السنة 213.ص149.

[3] -المادة 11 من المرسوم الرئاسي رقم 377/81 الذي يحدد صلاحيات البلدية و الولاية في قطاع التربية.

- احترام المعايير الوطنية في مجال الصحة العمومية و انجاز تجهيزات الصحة التي تتجاوز امكانيات البلدية.
- السهر على تطبيق تدابير و يشجع كل تدبير من شانه بانشاء هياكل مكلفة بمراقبة الصحة في المؤسسات المستقبلة للجمهور وفي المواد الاستهلاكية .

يساهم بتنسيق مع البلديات في كل نشاط اجتماعي يهدف الى:

- حماية الام و الطفل
- التكفل بالمشردين و المختلين عقليا
- مساعدة الطفولة و المسنين و ذوي الاحتياجات الخاصة
- يساهم المجلس الولائي بتنسيق مع المجلس البلدي في تنفيذ الخطط المتعلقة بتنظيم الاسعافات و الكوارث الطبيعية و الافات و الوقاية من الاوبئة [1]

الخدمات العمومية الضرورية لأفراد المجتمع :

تتمثل في المساعدة التقنية و المالية لبلديات الولاية في مشاريع التزود بالمياه الصالحة للشرب و التطهير و اعادة استعمال المياه التي تتجاوز الاطار الاقليمي للبلديات كما يعمل على تنمية الري الصغير و المتوسط،[2]

-تشجيع العمل الذي يربط بالتنمية الريفية و فك العزلة.[3]

- **خدمات اجتماعية و ثقافية وتشمل :**

- انشاء الهياكل القاعدية الترفيهية الثقافية و الرياضية كالملاعب و المكتبات .
- باتنسيق مع البلدية يقوم المجلس الولائي بتقديم المساعدة و المساهمة في مختلف النشاطات المبرمجة
- حماية التراث و المعالم الاثرية بتنيق مع البلدية.
- حماية المرافق السياحية و تشجيع كل استثمار متعلق بمجال السياحة
- انجاز برامج السكن.[4]

[1] -المواد 94.95.96 من القانون 07/12 المتعلق بالولاية
[2] --المادة 87 من القانون رقم 07/12 المتعلق بالولاية .
[3] -المادة 91 من القانون 07/12 المتعلق بالولاية
[4] -المادة 100 من القانون 07/12 المتعلق بالولاية

المطلب الثاني :آليات الجماعات المحلية في عصرنة الخدمة العمومية .

سعت الجماعات المحلية و المتمثلة في البلدية و الولاية الى ادخال جملة من الاصلاحات و التغيرات قصد تطوير قدراتها و تحسين خدماتها من اجل كسب ثقة المواطن و تقريب الادارة من المواطن ,و من الاجراءات المعمول بها من اجل تطوير و تفعيل الخدمة العمومية داخل منظومة الجماعات المحلية و مواكبة التقدو و التطور لجات الى الرقمنة التي من شانها زيادة القدرات و زيادة السرعة في تقديم الخدمات .فتمثل الرقمنة تحولا شاملا في مافهيم الادارة التقلييدية .

1. مفهوم الرقمنة:

الرقمنة مفهوم حديث ارتبط ظهوره مع بروز تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ,و الذي يقوم على مبدا التحرر من استخدام الطرق التقليدية في تبادل المعلومات الى استخدام الارقام و الشفرات و هذا عن طريق توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

تعريف تيري كاني:

"الرقمنة عملية تحويل مصادر المعلومات بمختلف اشكالها من شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الالية عبر النظام الثنائي البيت و الذي يعتبر وحدة المعلومات الاساسية لنظام معلومات يستند الى الحاسبات الالية و تحويل المعلومات الى مجموعة من االرقام الثنائية يطلق عليها الرقمنة ويتم هذا عبر مجموعة من التقنيات و الاجهزة المخصصة".[1]

تعريف شارلوت بيرسي:

"الرقمنة منهج يسمح بتحويل المعلومات و البيانات من النظام التناظري الى النظام الرقمي".[2]

وتعرف الرقمنة ايضا انها عملية استنساخ تمكن من تحويل شيئ مادي الى مجموعة من الارقام بغرضه تمثيلها بملفات مقروءة بواسطة الحاسوب.

من خلال الى ما تطرقت اليه هاته التعريفات نستنتج ان الرقمنة عملية من العمليات الالكترونية التي تقتضي بتغير و تحويل البيانات المكتوبة الى بيانات رقمية و مشفرة يتم تحليلها بواسطة الحاسوب و الالات المتخصصة كلماسح الضوئي.....

2. أهمية الرقمنة و أهدافها:

[1] -علي حميدوش.حميد بوزيدة .اقتصاديات الاعمال القائمة على الرقمنة *المتطلبات و العوائد*.المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي.المجلد8 .العدد1.ديسمبر 2020 .ص44

[2] -علي حميدوش .حميد بوزيدة.المرجع نفسه.ص44.

أهمية الرقمنة: للرقمنة اليوم اهيمية كبيرة في هذا العصر عصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الادارة الالكترونية و هذا لتتعدد مزاياها و ايجابياتها نذكر منها:

- المحافظة على الوثائق الاصلية وحمايتها من التلف مع تمكين المستفيدين من الاطلاع عليها.
- سهولة البحث على المعلومة و توفير الجهد و الوقت .
- امكانية التواصل عن بعد بين المؤسسات و تسهيل الخدمة للمستفيدين.

سهولة الاستعمال و مواكبة التطورات الحديثة.

أهداف الرقمنة :

تتوزع أهداف الرقمنة على عدة مستويات و هي[1]:

- الحفظ:حيث ان الوسائط الرقمية تعد اقل عرضة للتلف مقارنة بالوسائط الورقية .
- التخزين:بخصوص التخزين فاستعمال قرص مضغوط واحد يتيح فرصة تخزين عدد كبير من الصفحات لذا عملية الرقمنة توفر العديد من مساحة التخزين.
- الاقتسام:من خلال الرقمنة و شبكة الانترنت يسمح بالاطلاع عى نفس الوثيقة من قبل عدة اشخاص.
- الاسترجاع:اي عملية استرجاع المعلومات و البيانات في حالة ضياعها يتم في عدة دقائق.

و يرى باحثون اخرون ان للرقمنة اهداف اخرى :

- التقليل من الاخطاء المرتبطة بالعمل الانساني و الكتابي .
- زيادة و تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات.
- توفير البيانات و المعلومات بصورة فردية.
- الحد في استخدام الاوراق في العمال الادارية.
- مواكبة التطورات و مسايرة دول العالم .

متطلبات الرقمنة:

للقيام بعملية الرقمنة و ادخالها في المؤسسات الدولة لا بد من وجود متطلبات و من اهم هاته المتطلبات:

- **القوى البشرية المؤهلة:**

ان عملية الرقمنة لا تهتم بالجهود الفردية ولكنها تعمل على المشاركة الجماعية في مختلف الانشطة

[1] -تمرابط ياسمين.دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية.مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل ماستر اكاديمي.جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي.كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير .ص19

و تحتاج الى تكثيف العديد من الجهود سواء من طرف المسؤولين او الموظفين ,فوجود الموظف الكفئ و ذو المهارة العالية يساعد على اتمام العملية بافضل طريقة ممكنة[1] .

- **المالية الموارد:**

تحتاج الرقمنة الى موارد مالية لاتمام عملياتها و شراء الاجهزة و المعدات و القيام بعمليات الصيانة.

- **المعدات و الاجهزة:**

من اهم متطلبات الرقمنة و التي لا يمكن الاستغناء عنها و هي المعدات و الاجهزة التي تحتاجها الرقمنة للقيام بمهمتها مثل الحواسيب التجهيزات المكتبية ,الماسحات الضوئية و البرمجيات.

- **متطلبات ادارية و امنية :**

تتطلب الواجبات الادارية و الامنية عند تطبيق الرقمنة و الادارة الالكترونية عدة عناصر وهي :[2]

- **توفير البنى التحتية للاتصالات:**

اي العمل على مختلف شبكات التصال مما يتوافق مع بيئة الرقمنة التي تتطلب شبكة واسعة من الانترنت و التصالات سواء داخلية او خارجية .

- **وضع التشريعيات و القوانين التي تتماشى مع الرقمنة:**

اي وضع القوانين التي تقتضي بتسهيل عملية الرقمنة و القوانين التي تحارب الجريمة الالكترونية كعمليات القرصنة .

- **صناع المعرفة**:

تتمثل في القيادات الرقمية و المدرون و الحللون للموارد المعرفية .فصناع المعرفة هم الذين يخلقون الثقافة الالكترونية على حساب ما يتمتعون به من معلومات و خبرات في مجال التكنولوجيا و المعلوماتية .

3.أولوية تطبيق الرقمنة في الإدارة المحلية لتحسين الخدمة العمومية:

سعت الدولة الجزائرية الى تحسين الخدمة العمومية خاصة على مستوى الادارة المحلية ,حيث استفادة من تجارب ناجحة في هذا المجال ,فاعتماد التكنولوجيا الرقمية في المجالات و الاعمال الادارية اصبح ضرورة حتمية و هذا لما اثرت الادارة التقليدية على هته المؤسسات من بيوقراطية و تسيب اداري ...و لتطبيق تكنولوجيا المعلوماتية في الادرة المحلية الجزائرية ياتي الا عن طريق خلق بنى تحتية معلوماتية و بناءا على مبررات اساسية ادت الى اعتماد الرقمنة نذكر منها:[3]

[1] -رقمنة الارشيف في الجزائر .مذكرة ماجستير.قسم المكتبات و العلوم الوثائقية.جامعة وهران الجزائر

[2] -ياسين غالب.الادارة الالكترونية و افاق تطبيقتها العربية .المملكة العربية السعودية.معهد الادارة العامة 2005.

[3] -فوزية قاصدي.واقع رقمنة الجماعات المحلية الجزائرية وتحديات تحسين الخدمة العمومية في ظل الثورة التكنولوجية و تاثيرات التحول الرقمي العالمي.جامعة قسنطينة 3.الجزائر.مجلة العلوم الانسانية ام البواقي.المجلد7.العدد3.ديسمبر 2020.ص 22

- تسارع التقدم التكنولوجي مما ادى الى ضرورة الاستجابة و التكيف مع متطلبات المحيطة لذالك ادى الى تسريع وتيرة اللجوء الى الرقمنة للكثير من الدول النامية للحاق بركب التطور.
- تعدد المكاتب التي يظطر المواطن الذهاب اليها للحصول عليها.
- تعطل الاعمال و تعرض الوثائق الى التلف.
- تفشي البيوقراطية بصورة يومية حيث تعاني الجماعات المحلية من تدني مستوى اداء الخدمات المقدمة للمواطنين نتيجة الاساليب اليدوية و الاجراءات الروتينية .
- حاجة الموظفين في الجماعات المحلية الى التعملات السريعة و بشكل مضمون عبر قاعدة بيانات رقمية
- زيادة تكلفة اداء الخدمة.
- وقوع الجماعات المحلية تحت ضغوط مستمرة من اجل تحسين خدماتها و ذلك بسبب كثرة التعقيدات الادارية في مختلف التعاملات.

3. أهداف الرقمنة كدعامة أساسية لإصلاح الإدارة المحلية في الجزائر:

نتيجة للإصلاحات التي انتهجتها الحكومات و التي هدفها تحسين و تطوير الخدمة العمومية و تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين وزيادة الشفافية في تعاملاتها الإدارية و من بين الأهداف التي تسعى الجزائر لتحقيقها في أدارتها المحلية إدارتها و تبنيها الأسلوب الرقمي و الإدارة الالكترونية ما يلي:

- الحد من الظواهر السلبية في الإدارة المحلية كالبيوقراطية و الفساد الإداري.
- سرعة انجاز الخدمة العمومية .
- الإتقان و جودة الخدمة.
- تقليص التكاليف.
- تفعيل الرقابة داخل الإدارة المحلية .

4. عوامل نجاح الرقمنة و العوائق التي تواجهها:

لنجاح عملية الرقمنة يجب على المسؤولين الاخذ بعين الاعتبار عدة عوامل لضمان حسن سيرها و نجاحها و تفدي المطبات و العراقيل التي تحول دون نجاحها: [1]

عوامل نجاح الرقمنة:ومن اهم العوامل التي يجب على المسؤولين اخذها بعين الاعتبار في الادارة المحلية الجزائرية

[1] -طالب الدكتوراه لعمري محمد.كلية الحقوق و العلوم الساسية.المجلة الجزائرية للحقوق و العلوم الساسية.معهد العلوم القانونية و الادارية.المركز الجامعي احمد عبد الله الونشريسي.تسمسيلت .الجزائر.جامعة ابو بكر بلقايد.المجلد3.العدد5. جوان 2018.الالية المستحدثة في تسيير الخدمة العمومية .

التوثيق الالكتروني للتعملات الادارية ,و التخلي عن التعملات الورقية التي هي اكثر عرضة التلف و اكثر عرضة للتلاعبات الادارية مثل عملية التزوير ,التطوير المستمر لالجراءات العمل و توضيحها للموظفين .

تحسين مستوى ورفع من الخدمات و تبسيط الاجراءات الادارية الروتينية ,و تحقيق الشفافية الادارية مع انشاء برامج عمل و تدريب للموظفين كلا حسب تخصصه للرفع من مهارتهم و قدراتهم المعلوماتية

المعوقات التي تواجه عملية تطبيق الرقمنة:

هناك عدة معوقات و المتمثلة في ما يلي :

- **معوقات تقنينة و تكنولوجية**:
  - تشمل ضعف البنى التحتية و ضعف التشجيع على البحوث و التطوير.
  - بطئ الانترنت و الافتقار الى خطوط الاتصال.
  - ضعف الوعي الالكتروني و المعلوماتي.
  - نقص المتطلبات الرقمنة الادارية كالاجهزة الالكترونية و تجهيزات المكتبية .
- **المعوقات التنظيمية و الادارية:**

التمسك بالمركزية و عدم الرضا بتغيير.

- الرؤيا الغير واضحة لمفهوم الرقمنة الادارية و عدم استعاب مميزاتها.
- ضعف التخطيط و النسيق من قبل المسؤولين و السلطات العليا لبرامج الرقمنة الادارية.
- **المعوقات البشرية**:
- نقص الكفئات البشرية المطلعة و المتمكنة في التكنولوجيا .
- الامية الالكترونية في الدول النامية ومنها الجزائر.
- انعدام طرق التدريب للعامل البشري وظفين و الرفع من قدراتهم و ادائهم.
- **المعوقات التشريعية:**
- صعوبة ايجاد ظروف عمل محمية وفق القانون و التشريع الجزائري تتناسب وع العمل الرقمي.
- صعوبة الملاحقة القانونية للمخترقين و القائمين بعمليات القرصنة و التزوير و طول اثبات تورطهم.
- **المعوقات المالية:**
- قلة الموارد المالية و الدعم المادي لاقناء التجهيزات الازمة للعملية الرقمية.
- ضعف الحوافز و العلاوات للموظفين بسسبب الاطار القانوني للميزانية و كيفية انفاقها .
- **معوقات مادية اجتماعية:**

تتطلب عملية الرقمنة الادارية فسح المجال لتبادل المعلومات و الحصول عليها لحظة طلبها ’الا انه توجد مشاكل امنية متمثلة في عمليات الاختراق التي تحول دون تبادل المعلومات خوفا من سرقة المعلومة و تعتبر عمليات الاختراق و التجسس الالكتروني من اكبر عوائق الرقمنة و هذا ادى الى الخوف من هته التقنية الحديثة و الخوف من التعملات الالكترونية خوفا من التسريبات الالكترونية و تسريب المعلومات السرية و هته المعوقات تشكل اكبر تهديد الامن .

5. اهمية الرقمنة الادارية في تطوير الخدمة العمومية :

ان الاهتمام باتكنولوجيا سوف يعطي الادارة المحلة دفعة قوية لتنظيم اعمالها و تطوير خدماتها حيث يرى العديد من الخبراء ان عملية عصرنة الادارة تحمل ابعاد اقتصادية حيث ان الاموال الهائلة التي كانت تخصص سابقا لالقناء الورق يمكن توضيفها لاقناء اعمال اخرى يحتاجها المواطن في اعمال التنمية و في هذا الشان يقول الخبير الاقتصادي بشير مصطفى ان تنمية التكنولوجيا و معلومات و الاتصال و استخدامها بشكل فعال سيدفع الى الدخول في ادارة فعالة و متطورة لتنظيم اعمالها و رفع قدراتها و القضاء على اسلوبها التقليدي كما اشار ان الدخول في ميدان الادارة الالكترونية و تعميمها في الادارة المحلية و القطاعات الادارية اصبح ضروررة لا مهرب منها و سيكون لهما اثر ايجابي على حياة المواطن و على مسار التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد لاسيما في ظل التطورات التكنولوجية في العصر التكنولوجي و التطورات الكبيرة التي يشهدها العالم و بالمقابل يقول ذات الخبير ان لا بد ان يكون المتعاملون و المواطنون قادرين على مواكبة و استخدام التقنيات الحديثة[1] .

[1] -عبد السلام عبد الاوي.اهمية الرقمنة الادارية في عصرنة الادارة و تفعيل الخدمة العمومية بالجزائر .مجلة صوت القانون.جامعة الجيلالي بونعامة.خميس مليانة .الجزائر.العدد السابع الجزء الاول.2017.ص67

خلاصة الفصل الثاني:

تضمنت دراسة هذا الفصل الاطار التنظيمي للجماعات المحلية في الجزائر و المتمثلة في البلدية و الولاية و ما يقومون به من ادوار و مهام من اجل تقديم الخدمة للمواطن و نبسيط الاجراءات لهم، كما تضمنت دراسة هذا الفصل الاجراءات المتخذة لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر و التي تضمنت تجربة الادارة الالكترونية في الجزائر و مشروع الحكومة الالكترونية 2013/2008 و مبادئ الادارة الالكترونية و الحكومة الالكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية و المرصد الوطني لتحسين الخدمة العمومية كالية من اليات الدولة الجزائرية في تفعيل و ترشيد ادارتها المحلية و الذي هو من اهم الهيئات التي استحدثتها الجزائر من اجل عصرنة الخدمة العمومية ككل و المرفق العام و الادارة المحلية على وجه الخصوص و النهوض بترقية الخدمة و جعلها اكثر فعالية بالنسبة للمواطنين كما تم التطرق الى الالية الجيدة التي اتخذتها الجزائر و المتمثلة في الرقمنة فقد تطرقنا فيها الى مفهوم الرقمنة اهدافها و مبادئها و اهمية الرقمنة كوسيلة من وسائل الاصلاح الاداري حيث تم استخلاص ان الرقمنة لا يمكن اعطائها تعريف نهائي و دقيق و هذا نظرا لحداثة هذا المصطلح و قد تم جمع كل التعريفات للرقمنة و خروجنا بتعريف مبسط لها ان الرقمنة لادارة هي عملية تنفيذ كامل لجميع المعاملات و الخدمات التي يتم تقديمها بواسطة الحاسوب و خطوط الاتصال و التي تعتبر الية فعالة من اجل ترشيد و تطوير الادارة و الرفع في جودة خدماتها و تنظيم اعمالها و تنفيذها.

الفصل الثالث
دراسة حالة
بلدية خنشلة

ة

بلدية

– الع

– العمال

يتولى رئاسة البلدية فرد تحت تسمية رئيس المجلس الشعبي البلدي،و6 نواب و 6 تعضاء لجان يهتمون بمختلف مديريات البلدية .

تضم بلدية خنشلة 7 ملحقات ادارية فرعية من اجل تقسيم الادوار و تقريب المسافة من السكان و تخفيف الضغط و هته الملاحق هي كما يلي:

- الفرع البلدي حي النور
- الفرع البلدي المدينة الجديدة (مصطفى بن بولعيد)
- الفرع البلدي حي بوجلبانة
- الفرع البلدي حي 748 سكن (طريق العيزار)
- الفرع البلدي حي بوزيد
- الفرع البلدي وسط المدينة

كما تضم بلدية خنشلة خمسة مصالح رئيسية و 15 مكتب يتوزعون على المصالح الخمسة و هته المكاتب هي "مكتب التنظيم،مكتب المنازعات،مكتب الحالة المدنية،مكتب الصحة العمومية،مكتب الاحتياطات العقارية،مكتب الانتخابات،مكتب الشؤون الاجتماعية،مكتب الشؤون الرياضية و الثقافية،و التربوية،مكتب المستخدمين،مكتب المالية و المحاسبة،مكتب الصفقات و المزايدات،مكتب تسير املاك البلدية،مكتب اليزانية و المحاسبات،مكتب المراقبة،مكتب التعمير و الاحتياطات العقارية،مكتب المراقبة".

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية خنشلة:

يسهر الهيكل التنظيمي لبلدية خنشلة على تنفيذ و ترتيب الانشطة كتوزيع المهام و التنسيق و الاشراف من اجل تحقيق الهداف التنظيمية و بناءا على الهيكل التنظيمي المؤرخ في 12 ماي 1996 تتوفر بلدية خنشلة على خمسة مصالح رئيسية وهي:

- مصلحة الامانة العامة
- مصلحة تنظيم شؤون الاجتماعية و الثقافية
- مصلحة المالية و الحركة الاقتصادية
- مصلحة التقنية و الاحتياطات العقارية
- مصلحة التجهيز و الاشغال الجديدة

- **مصلحة الأمانة العامة**:

ويشرف عليها الامين العام للبلدية فهو بقوم باتنسيق مع جميع مصالح البلدية و السهر على السير المنتظم لها و الامانة العامة لبلدية خنشلة تتكون من مكتب واجد و المسمى مكتب امانة رئيس المجلس الشعبي البلدي حيث يعتبر هذا المكتب الركيزةالاساسية للبلدية و من اهم مهام هذا المكتب:

- التحضير للاجتماعات التي يعقدها المجلس الشعبي البلدي
- متابعة تنفيذ المداولات و قرارات البلدية
- تحضير مداولات المجلس الشعبي البلدي

– توزيع الرسائل الواردة لمختلف مصالح البلدية و هذا بعد الاطلاع عليها من طرف رئيس المجلس الشعبي البلدي

●مصلحة المالية و الحركة الاقتصادية:

يتولى الاشراف على هاته المصلحة الامين العام للبلدية و يتولى هذا المكتب التحضير لاعداد الميزانية الاولية للبلدية و من مهام هذاالمكتب ايضا :

– اعداد الميزانيات و الحسابات

– متابعة تنفيذ الميزانيات

– تحضير الوضعية المالية البرامج المراد انجازها

●مصلحة تنظيم الشؤون الاجتماعية و الثقافية:

المبدا الاول و الغرض من هاته المصلحة هو تحسين الخدمة العمومية بغرض تحقيق الاهداف التي تتمثل في توجيه الافراد و جسن استقبالهم و تتكون هته المصلحة من مكتبين اساسيين :

– **مكتب الحالة المدنية:**

يعتبر هدا المكتب من اهم مكاتب البلدية ومن انشطها نظرا للاعمال و مهامه المرتبطة بالمواطن الذي يقوم بتسهيل عمليات استخراج الوثائق للمواطن و من بين ابرز مهام هذا المكتب ايضا:

– اعداد سجلات الحالة المدنية بمختلف انواعها

– اعداد شهادات التسجيل و الاحصاء

– استخراج كل الوثائق الخاصة بلحالة المدنية

– احصاء الوفيات حالات الولادة و عقود الزواج دوريا

و في اطار تحسين الخدمة العمومية و عصرنة المرفق العام وجعله ياخذ منهج الشفافية و الفعالية و لتجسيد الادارة الالكترونية اضافة الى الرقمنة يتم ايضا ربطها بالمصلحة البيومترية و التي هي التجسيد الحقيقي و الفعلي لعمليات الرقمنة حيث تتكفل هته المصلحة بتقديم جوزات السفر البيومترية ,بطاقة التعريف البيومتريةو كذلك استخراج البطاقات الرمادية و رخصة السياقة.

– **مكتب الانتخابات:**

يتولى هذا المكتب العمليات الانتخابية من خلال:

– استخراج بطاقات الانتخاب

– تنصيب اللجان الادارية و اللجان الانتخابية في كل استحقاق انتخابي

– السهر على تنظيم المواعيد الانتخابية

– تسجيل المواطنين في القوائم الانتخابية

●المصلحة التقنية و الاحتياطات العقارية:

تلعب المصلحة التقنية دورا مهما في تجسيد المخططات الانمائية ذات الطابع التقني و يشرف على هته المصلحة مجموعة من المهندسين و التقنيين و تملك هته المصلحة مكتبين رئيسيين هما:

- **مكتب قطاع الاشغال العمومية و الري:**

و مهمته تتوزع و نوجز منها ما يلي:

- المتابعة و التدخل من اجل تهيئة مختلف طرق البلدية
- العمل و برمجة التجمعات التي تتولى عمليات النظافة
- المساهمة في اقتراح بعض المشاريع التنموية
- السهر على المتابعة الميدانية و الدائمة للمشاريع من لحظة استلامها الى لحظة اتمامها وفق المعايير المعمول بها

- **مكتب البناء و التعمييير:**

و يتكفل هذا المكتب ب:

- اجراء المعاينات للبناءات الفوضوية و المتعدين على الاملاك مع نحرير المخالفات
- معاينة المشاريع في اطار التنمية البلدية
- الحرص على احترام مخطط التهيئة و التعمير
- التكفل بملفات السكن السكن بجميع صيغه
- اعداد عقود التعمير و تسليمها وهذا وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 15/19 و المؤرخ في25يناير 2015 و الذي يتص على :رخصة البناء,رخصة الهدم,رخصة التجزئة

•مصلحة التجهيز و الاشغال الجديدة:

تتهتم هاته المصلحة بتجهيزات داخل البلدية و نلخص تعمالها و مهامها كمايلي:

- مراجعة خروج المركبات باتنسيق مع المصالح المعنية
- القيام بعمليات جرد العتاد
- عمليات صيانة الشبكات (الطرق'الارصفة،شبكات المياه و التطهير)
- تنفيذ مشاريع البلدية و انجازها

المطلب الثالث: خدمات التي تقدمها بلدية خنشلة:

تقوم بلدية خنشلة بالعديد من الخدمات الموجهة للمواطنين القاطنين على مستوى اقليم بلدية خنشلة و في العديد من المجالات نذكر منها :

•في مجال التهيئة و التنمية داخل اقليم البلدية:

– يشارك المجلس الشعبي البلدي في اجراءات اعداد مخططات التنمية و التهيئة للاقليم طبقا للتشريع التنظيم المعمول بهما.

– يسهر المجلس الشعبي البلدي على حماية الاراضي الفلاحية و المساحات الخضراء و بلخصوص عند عملية انجاز المشاريع داخل اقليم البلدية.

– تساهم البلدية في حماية التربة و المصادر المائية و الحرص عللى عدم اتلافها.

- **في مجال التعمير و الهياكل القاعدية و التجهيز:**

– التاكد في احترام تقسيمات الاراضي

– السهر على احترام القوانين خاصة فيما يتعلق بسكنات الفوضوية الغير قانونية.

– تشجع كل جمعية سكان تهدف الى حماية و صيانة المباني و الاحياء

– حماية التراث المعماري المتعلق بتعمير و السكن و المحافظة على التراث الثقافي.

- **في مجال التربية و الحماية الاجتماعية و الرياضية و الشباب و الثقافة و التسلية و السياحة:**

– انجاز مؤسسات التعليم الابتدائي وفقا للخارطة المدرسية

– انشاء المطاعم امدرسية

– مساعدة الهياكل المكلفة بشباب و الثقافة و الرياضة و التسلية

– المساهمة في صيانة المساجد و تهيئتها و المدارس القرانية

– العمل على كل تدبير من شانه خدمة رفع القدرة السياحية

– اناء الهياكل القاعدية و المؤسسات الجوارية الموجهة للنشاطات الرياضية و الشباب و الثقافة

- **في مجال النظافة و حفظ الصحة و الطرقات البلدية:**

– السهر على التوزيع الاني و المتساوي لمياه الشرب

– اشارات المرور التابعة لشبكة طرقاتها

– صرف المياه و معالجتها

– الحفاظ على صحة الاغذية و الامكان المستقبلة للجمهور

المبحث الثاني: منهجية الدراسة و ادوات البحث.

المطلب الأول:منهجية الدراسة

تم الاعتماد في بحثنا على كل من المقابلة و الملاحظة للقيام بعملية البحث كأداة من ادوات البحث العلمي المتعددة. فادوات البحث العلمي المتعددة (الاستبيان،الملاحظة،المقابلة ،الاختبارات)لها دور فعال في البحث العلمي.

1. **تعريف المقابلة:**

تعرف المقابلة على انها معلومات شفوية يقدمها المبحوث من خلال لقاء يتم بينه و بين الباحث و الذي يقوم بطرح مجموعة من الاسئلة على المبحوثين و تدوين الاجابات على الاستمارات المخصصة لذلك و المقابلات العلمية يجب ان تكون محددة الهدف.[1]

•انواع المقابلة:

للمقابلة عدة انواع نذكر منها:[2]

- **المقابلات الفردية:**

و تعتبر المقابلة الفردية من اكثر المقابلات شيوعا في البحث العلمي و البحوث الاجتماعية و الانسانية.

- **المقابلة الجماعية:**

تتم هته المقابلة بين بين المقابل و عدد من المقابلين و يتميز هذا النوع بتعدد في الاسئلة الموجهة للمقابل و ببيانات و معلومات معمقة.

- **المقابلة الحرة (غيرالمقننة):**

هذا النوع من المقابلات ال يعتمد على استخدام أسئلة محدده مسبقا. وبالتأكيد الباحث لدية فهم عام للموضوع ولكن ليس لدية قائمة أسئلة معدة مسبقا وتتميز المقابلة الحرة بالمرونة حيث يمكن تعديل أو إضافة أسئلة في أثناء المقابلة ويستخدم أسلوب المقابلات الحرة الغير موجهه في الغالب في البحوث الاستكشافية.

- **المقابلة المقيدة(المقننة):**

تتم المقابلة المقيدة من خلال قيام الباحث بإعداد قائمة من الأسئلة قبل إجراء المقابلة، ويتم طرح نفس الأسئلة في كل مقابلة وبالغالب حسب نفس التسلسل, وإلا أن ذلك لا يمنع من طرح أسئلة غير مخطط لها إذا ما رأى الباحث ضرورة لذلك وقد تكون الأسئلة المطروحة في هذا النوع من المقابلات ذات نهايات مقفلة، وقد تكون الأسئلة ذات نهايات مفتوحة.

- **المقابلة المعمقة:**

تناسب البحوث الاستكشافية، وتبدأ المقابلة بأن يحدد الباحث الموضوع ويترك للمبحوث التعبير عن رأيه دون مقاطعة أو اعتراض، وكل ما يمكن أن يقوله الباحث فيما يقال عظيم جدا، يا ترى لماذا، ماذا تقصد بهذه العبارة أو ما شابه ذلك. وعادة تتم المقابلة المعمقة مع عدد من المبحوثين ينصح الا يزيد عن 6 أشخاص وذلك لتسهيل ضبطهم وتوجيههم من قبل الباحث.

•مزايا المقابلة كاداة بحثية :

المقابلة لها العديد من الايجابيات في البحث العلمي و في عملية اثرائه ومن اهم مزايا و ايجابيات المقابلة ما يلي:[1]

---

[1] -ايكن سومية،اطروحة دوكتوراه،ادوات البحث العلمي،جامعة حسيبة بن بوعلي،الشلف الجزائر،ص 2

[2] -ايكن سومية،ادوات البحث العلمي ،المرجع نفسه ،ص 8

- هي افضل طريقة لجمع المعلومات في حالة اتصفة العينة البحثية بالامية او ضعف قدرات القراءة.
- المقابلة تساعد الباحث في التعمق في فهم الضاهرة المدروسة
- تساعد المقابلة في جمع المعلومات من العينة بشكل فعال و سريع وتفادي تاثر العينة باراء الزملاء.
- يمكن للباحث عن طريق المقابلة استعمال التدرج في الاسئلة بحيث يقدم اسئلة عن غيرها للكشف عن ظاهرة معينة .

•عيوب المقابلة في البحث العلمي:

رغم ما تتسم به المقابلة من ميزات جعلتها اكثر الوسائل التي يتخذها الباحثون في بحثهم العلمي الا ان للمقابلة عيوب و مساوئ :[2]

- يمكن للمقابلة الواحدة استنزاف الكثير من الجهد و الوقت للباحث.
- العديد من الافراد يفضل ان يبدي رايه بحرية و بصورة كتابية ولا يفضل المقابلات الشخصية وذلك لتجنب الحرج وما شبه ذلك .
- صعوبة الوصول الى بعض الافراد و مقابلتهم و ذلك نظرا لمكانتهم .
- اختلاف الاسلوب و اللغة مما يؤدي الى عدم تناسق و تماثل في طرح الاسئلة من شخص الى اخر.

•نقاط يجب الانتباه لها اثناء عملية المقابلة:

للتمكن من الوصول الى مقابلة جيدة و نحقيق الاهداف المرجوة بغية اثراء البحث العلمي و التمكن منه يجب مراعاة نقاط المهمة في عملية المقابلة و هي:[3]

- عدم مقاطعة الذي يقوم بالاجابة على الاسئلة اثناء الكلام.
- طرح الاسئلة بشكل واضح وبسيط من اجل تسهيل عملية الفهم للطرف المقابل.
- توفير ادوات الازمة لعملية المقابلة (الاستمارات،الاوراق) للاجابة على الاسئلة.

2. **الملاحظة**:

تعتبر الملاحظة وسيلة من وسائل البحث العلمي التي يستعين بها الباحث في بحثه و الكشف على الظاهرة المدروسة .

•تعريف الملاحظة:

تعرف الملاحظة في البحث العلمي على انها عملية المراقبة و المشاهدة الدقيقة لسلوك معين او ظاهرة معينة و تسجيل الملاحظات و كذلك الاستعانة باساليب الدراسة التي تتلائم مع السلوك او الظاهرة المراد دراستها وذلك من اجل الحصول على معلومات دقيقة لتحقيق افضل النتائج فلملاحظة هي معرفة و

[1] -كوجك،كوثر حسين،اخطاء شائعة في البحوث التربوية،دار عالم الكتب للنشر،القاهرة،ص 50
[2] -كوجك،كوثر حسين،المرجع نفسه،ص 52
[3] -خضر،احمد ابراهيم،اعداد البحوث و الرسائل العلميةمن الفكرة و حتى الخاتمة،جامعة الازهر،القاهرة

ادراك سلوك الانسان او الهدف او الحدث ثم القيام بتسجيله ،كما نعتمد الملاحظة على قابلية الباحث وقدرته عاى الصبر للتمكن من تسجيل م جمع البيانات .[1]

3. انواع الملاحظة:

للملاحظة عدة انواع و هي:[2]

●الملاحظة البسيطة:

هي الملاحظة التي يتم من خلالها ملاحظة الظواهر في ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمي ودون استخدام أي أداة من أدوات القياس للتأكد من دقتها، كما يستخدم أسلوب الملاحظة البسيطة في الدراسات الاستطلاعية لجميع البيانات الأولية لمجموعة معينة من الأفراد المعنيين بالبحث والدراسة وتنقسم الملاحظة البسيطة إلى نوعين هما الملاحظة بالمشاركة والملاحظة بغير المشاركة.

- **الملاحظة بالمشاركة:** وفيها يتقمَّص المُلاحظُ أو الباحث العلمي دور أحد الأشخاص الذين هم تحت الملاحظة، مثال: عند دراسة سلوك السجناء عن طريق الملاحظة، فإن على الباحث أن يرتدي زي سجين مثلهم ويجلس في زنزانة معهم. وعيوب هذا النوع من الملاحظات ما يلي:

- عدم احترام خصوصية الآخرين
- الشعور عند الدراسة بالخداع من قبل الملاحظ .

- **الملاحظة بدون المشاركة:** وفيها يكتفي الباحث العلمي فقط بملاحظة العينة، وتسجيل الملاحظات، وعدم المشاركة في النشاطات التي يقومون بها. مثال؛ دخول الباحث فصل دراسة وملاحظة سلوك الطلاب في مادة معينة.

●الملاحظة المنظمة:

تختلف الملاحظة المنظمة عن الملاحظة البسيطة كونها تخضع للضبط العلمي المُسبق، كما يتم الاستعانة بهذا الأسلوب في العديد من الإجراءات التي يقوم بها البحث حتى يتثنى له الوصول إلى أكبر قدر من المعلومات والدقة العلمية، وتستخدم الملاحظة المنظمة إما في مواقف علمية أو طبيعية بالنسبة للأفراد المعنيين بالدراسة والبحث، كما تتميز الملاحظة المنظمة بالدقة والعمق والتركيز كما يكثُر استخدامها في الدراسات الوصفية أو التجريبية على عكس أسلوب الملاحظة البسيطة فلا يستخدم إلا في الدراسات الاستطلاعية فقط، ومن أهم الوسائل المستخدمة في الملاحظة المنظمة:

1. مذكرات تفصيلية وهي عبارة عن مذكرة يسجل الباحث فيها مشاهدته أول بأول.
2. الصور الفوتوغرافية.
3. الخرائط.

[1] -د.يحي سعد،الملاحظة في البحث العلمي،موقع دراسة للاستشارات و الدراسات و الترجمة،تاريخ نشر المقال2022/02/26.

[2]-د.يحي سعد،الملاحظة في البحث العلمي ،المرجع نفسه.

4. شروط و محددات الملاحظة العلمية :

للملاحظة عدة شروط يجب توفرها من قبل الباحث وهذا من اجل التوصل الى النتائج المرجوة و المراد تحقيقها في بحثه العلمي ومن اهم و محددات الملاحظة العلمية ما يلي:[1]

- يجب ان تتسم الملاحظة بدقة من حيث الكم و الكيف بمعنى لجوء الباحث الى المقاييس المتعرف عليها كلما امكن ذلك.
- يجب على الباحث الاستعانة بكل المقاييس الحديثة و الادوات و التقنيات التي تساعده في عملية الملاحظة العلمية الدقيقة .
- يجب على الباحث البعد على التحيز أي ان لا يميل الباحث الى ما يؤيد فرضياته و اسئلته البحثية دون وجود أي سند علمي
- ينبغي على الباحث التخطيط لاجراء الملاحظة مسبقا بمعنى تاطير خطواته
- ينبغي على الباحث ان يكون مؤهلا جسديا أي بمعنى ان لا يكون يملك عيب خلقي يعرقل عملية الملاحظة(جميع الحواس سليمة).

5. مميزات استخدام الملاحظة كاداة بحثية :

من مميزات استخدام الملاحظة في البحث العلمي :[2]

- تعتبر الملاحظة اكثر الادوات الدراسة دقة ،و ذلك لمراقبة سلوك افراد العينة من خلالها و الحصول على بيانات دقيقة لا يمكن لاية اداة اخرى الحصول عليها.
- تساهم الملاحظة في الحصول على بيانات لم تكن في حسبان الباحث .
- تتميز البيانات التي يتم الحصول عليها عن طريق الملاحظة بالشمولية وذلك لمراقبة الدائمة الكاملة من قبل الباحث.

- **سلبيات الملاحظة كاداة بحثية:**

رغم ما تتميز به الملاحظة من مزايا الا انها تحتوي و تتميز ايضا بعيوب شانها شان الادوات البحثية الاخرى ومن عيوب الملاحظة :[3]

- لا تعد الملاحظة مناسبة لمختلف انةاع الدراسات فهناك بيانات لا يمكن الحصول عليها من خلال الملاحظة مثل البيانات التي تتعلق بالحياة الشخصية.
- تعمد مجتمع العينة الى تبداء سلوكيات غير حقيقية مما يساهم في الحصول على بيانات غير دقيقة و غير واقعية.

[1] -موقع اعداد رسائل الماجستير و الدكتوراه،الملاحظة في البحث العلمي(انواعها،شروطها،مميزاتها) تاريخ نشر المقال 2019/12/19.
[2] -موقع المنارة للاستشارات لمساعدة الباحثين و ظلاب المدارس العليا ،تاريخ نشر المقال 2018/04/25.
[3] - موقع المنارة للاستشارات لمساعدة الباحثين و ظلاب المدارس العليا ،المرجع نفسه.

- ارتباط الملاحظة بزمان و المكان المحدد فاذا حدث طارئ ما فسوف يؤثر على طبيعة النتائج التي جمعت من قبل الباحث عن طريق الملاحظة.

- **اهمية الملاحظة في البحث العلمي:**

للملاحظة اهيمية كبيرة في البحث العلمي و تعزيز البحث بابيانات و المعطيات الازمة ونلخص اهمية الملاحظة في البحث العلمي فيما يلي :[1]

- الملاحظة احد اهم ادوات البحث العلمي المستخدمة في جمع البيانات.
- الملاجظة لها دور في مساعدة الباحث في الحصول على من النتائج و المعلومات الدقيقة.
- تعتبر الملاحظة في البحث العلمي من اكثر ادوات البحث دقة في استخراج النتائج.

المطلب الثاني:نتائج إجراء المقابلة.

تمت عملية المقابلة مع رئيس مصلحة البيومتري للتعرف على مدى تمكن هذا المكتب من عملية الرقمنة التي تحدثنا فيها في اطار دراستنا كالية من اليات العصرنة للخدمة العمومية في الجماعات المحلية و الوقوف على معوقات التي تجدها السلطات في تطبيق عملية الرقمنة او معوقات التي يجدها الاموظفون اثناء استخدام هته الالية و قد تم جمع المعلومات و الى نتائج اجرائات المقابلة و كانت كتالي:

- **السؤال الاول:** هل تحتفظ البلدية بكل الوثائق بعد تطبيق الرقمنة؟لماذا؟
- **الجواب:**نعم يتم الاحتفظ بجميع الوثائق بعد تطبيق الرقمنة و هذا من اجل تسهيل عملية استرجاعها و استخدامها مرة اخرى في حالة اقبال طالب الخدمة و منحها الى السلطات الامنية او البلدية.
- **السؤال الثاني:** متى بدءت عملية تطبيق الرقمنة لاول مرة في بلدية خنشلة؟
- **الجواب:** تم البدء في استخدام عملية الرقمنة داخل هياكل و فروع بلدية خنشلة الاول مرة في سبتمبر 2016.
- **السؤال الثالث:**ما هي نسبة التقدم في الرقمنة؟
- **الجواب:**نسبة التقدم فيالرقمنة داخل بلدية خنشلة حوالي 70%
- **السؤال الرابع:**هل تم تدريب الافراد على كيفية التعامل برقمنة؟
- **الجواب:** نعم تم تقديم برامج تدريبية لمختلف الموطفين في دائرة خنشلة لمدة شهرين و تم ايضا على رخصة السياقة البيومترية لمدة سنة في الجزائر العاصمة "دالي براهيم"
- **السؤال الخامس:**هل تمتلك بلدية خنشلة كل الاجهزة و المعدات و البنى التحتية لمسايرة الرقمنة؟
- **الجواب:** نعم تمتلك البلدية كل المستلزمات لكن ليست بلمستلزمات المتطورة و السريعة بلى شبه قديم لما تطورت اليه وسائل الاتصال و تكنولوجيا المعلومات اما بخصوص البنى التحتية فهي تعتبر شبه

[1]-تقي خالد،ادوات البحث العلمي ،شبكة المعلومات العربية،مكتبتك،تاريخ نشر المقال،2022/04/07.

هشة و الشبكة مغلقة و غير متصلة بالانترنت و يمنع استخدام وسائل الحفظ و النقل مثل فلاش ديسك و القرص الصلب في حواسيبها و تحديث يتم بصفة الية من "المركز الوطني للوثائق المؤمنة "

- **السؤال السادس:** هل تمتلك البلدية وسائل امنية لحماية النشاكات الرقمية(انظمة الحماية المضادة للمخاطر الالكترونية)؟
- **الجواب:** لا لا توجد انظمة حماية الشبكات الرقمية للبلدية لكن في نصوص القانون الجزائري هناك موتد و احكام ردعية لكل من تخول له نفسه المساس بالامن العام و الجماعات المحلية
- **السؤال السابع:** هل يوجد توثيق الكتروني كامل و شامل للمعاملات الرقمية؟لاي درجة هو امن؟
- **الجواب:** نعم يوجد توثيق الكتروني كامل وشامل لجميع الوثائق و السجلات المرقمنة داخل البلدية و هو امن بصفة كاملة لانه لحد الان لم تسجل حالات اختراق داخل البلدية و شبكة البلدية هي شبكة مغلقة تماما
- **السؤال الثامن:** ما هي معوقات مسار الرقمنة في البلدية؟
- **الجواب:** معوقات مسار الرقمنة في البلدية متمثلة في اربعة اسباب رئيسية:انعدام ونقص برامج التدريبية للموظفين،ضعف الوعي الالكتروني و شبه انعدامه لدى الموظفين،التكنولوجيا و البرامج الالكترونية واحدة ولم تجدد منذ مدة طويلة،هشاشة البنى التحتية للبلدية
- **السؤال التاسع:** هل هناك مقاومة من طرف الافراد العاملين لمسار الرقمنة ؟كيف تتعامل الادارة معهم؟
- **الجواب:** لا لاتوجد اية مقاومة و لاتوجد اية ردة فعل و الادارة تتعامل معهم حسب الوضع الموجودين فيه
- **السؤال العاشر:** ما هي المعاملات التي تمت رقمنتها بلكامل؟
- **الجواب:** المعملات و الملفات التي تمت رقمنتها بلكامل تتمثل في بطاقة التعريف،جواز السفر،وثائق مستخرجة من الحالة المدنية،مديرية التعمير (رقمنة رخصة البناء،رخصة الهدم) و سيتم في القريب العاجل رقمنة مصلحة و مكتب البطاقات الرمادية
- **السؤال الحادي عشر:** هل المواطنون راضون عن عن مسار الرقمنة في البلدية؟
- **الجواب :** يمكن القول انهم راضون لما لمسو في هته التكنولوجيا من ايجابية و تطور في مستوى تقديم الخدمة سواء من حيث جودة تقديمها او سرعة تقديمها
- **السؤال الثانية عشر:** هل يتم تحديث موقع البلدية؟
- **الجواب:** لم يتم ابدا ولا مرة تحديث موقع البلدية بل الموقع الوحيد هو موقع الجماعات المحلية
- **السؤال الثالث عشر:** ما هو عدد العمليات الالكترونية المنجزة يوميا؟

- **الجواب:** عدد العمليات المنجزة يوميا داخل المصلحة البيومترية من قبل قرابة 120 ملف تتوزع على كل من (رخصة السياقة،جواز السفر،بطاقة التعريف)
- **السؤال الرابع عشر:** هل تستخدم البلدية مواقع التواص الاجتماعي؟

الفرع الاول:تحليل النتائج

السؤال الاول: هل تحتفظ البلدية بكل الوثائق بعد بدء الرقمنة؟ لماذا؟

- **الجواب:** نعم يتم الاحتفظ بجميع الوثائق بعد تطبيق الرقمنة و هذا من اجل تسهيل عملية استرجاعها و استخدامها مرة اخرى في حالة اقبال طالب الخدمة و منحها الى السلطات الامنية او البلدية.
- **التحليل** : يتم الاحتفاظ بجميع الاوراق بدء بدء الرقمنة و هذا من اجل تسهيل اخراجها و استعمالها مرة اخرى من قبل المصالح حيث ان هذا هو المبدء الاساسي من الرقمنة التي انشئت من اجله هتة التكنولوجيا التي تعتمد بالاساس على مبدء الاحتفاظ بالوثائق و حفظ خصوصيتها.

السؤال الثاني: متى بدءت عملية الرقمنة لاول مرة في بلدية خنشلة؟

- **الجواب:** تم البدء في استخدام عملية الرقمنة داخل هياكل و فروع بلدية خنشلة الاول مرة في سبتمبر 2016.
- **التحليل:** تمت عملية تطبيق الرقمنة بصفة رسمية في بلدية خنشلة مؤخرا في سنة 2016 و هي حديثة الاستخدام في البلدية و هذا مما خلق مشاكل و تذمر لدى المواطنين كون ان هته الالية الان تعتبر الية قديمة نوعا ما لما الى اليه العالم من تطورات و ابتكارات خاصة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال

السؤال الثالث: ما هي نسبة التقدم في الرقمنة؟

- **الجواب:** نسبة التقدم فيالرقمنة داخل بلدية خنشلة حوالي 70%
- **التحليل :** نسبة التقدم في الرقمنة حوالي 70% و عليه فان هته النسبة تعتبر ضعيفة و غير كافية و تولد لنا ان هته الالية لم تتمكن البلدية و مختلف مصالحها من التمكن منها و تجسيدها كما ينبغي و عليه فان هته النسبة تولد العديد من المشاكل و العراقيل.
- **الجواب:** موقع التواصل الاجتماعي الوحيد الذي تستخدمه البلدية هو موقع فايسبوك و هذا عبر صفحتها داخل الموقع تحت اسم"خلية الاعلام و الاتصال لبلدية خنشلة".

المطلب الثالث: تحليل النتائج و اختبار الفرضيات

السؤال الرابع: ما هي اهداف الرقمنة في بلدية خنشلة؟

- **الجواب:** نعم تم تقديم برامج تدريبية لمختلف الموطفين في دائرة خنشلة لمدة شهرين و تم ايضا على رخصة السياقة البيومترية لمدة سنة في الجزائر العاصمة "دالي براهيم"

- **التحليل**: تهدف عملية الرقمنة داخل البلدية الى ادراج و تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال للقضاء على مختلف المشاكل التي شكلت عائق كبير للمواطن مثل(عمليات التزوير)التي تشكل الخطر الاول الذي يهدد استقرار هته الجماعة.

السؤال الخامس: هل يتم تدريب الافراد على التعامل برقمنة؟

- **الجواب:** نعم تمتلك البلدية كل المستلزمات لكن ليست بلمستلزمات المتطورة و السريعة بلى شبه قديم لما تطورت اليه وسائل الاتصال و تكنولوجيا المعلومات اما بخصوص البنى التحتية فهي تعتبر شبه هشة و الشبكة مغلقة و غير متصلة بالانترنت و يمنع استخدام وسائل الحفظ و النقل مثل فلاش ديسك و القرص الصلب في حواسيبها و تحديث يتم بصفة الية من "المركز الوطني للوثائق المؤمنة "
- **التحليل:** نعم يتم التدريب لكن هذا التدريب لم يكن بتدريب الفعلي و المطلق او يمكن ان نقول ان الافراد هم السبب في جعل التدريب غير كافي و لم ياتي بنتائج المرجوة و هذا راجع الى نقص المعرفة و الوعي التكنولوجي لدى الافراد.

السؤال السادس: هل تمتلك البلدية كل الاجهزة و المعدات و البنى التحتية لمسايرة الرقمنة؟

- **الجواب:**لا لا توجد انظمة حماية الشبكات الرقمية للبلدية لكن في نصوص القانون الجزائري هناك موتد و احكام ردعية لكل من تخول له نفسه المساس بالامن العام و الجماعات المحلية
- **التحليل:** ان الاجهزة و المعدات الرقمية و البنى التحتية لبلدية خنشلة هشة و نظرا لقدمها ادى هذا لعدم سير عملية الرقمنة على الوجه المطلوب وخلق مشاكل لدى مصالح البلدية في تادية خدماتها.

السؤال السابع: هل تمتلك البلدية وسائل امنية لحماية النشاطات الرقمية (انظمة الحماية للمخاطر الالكترونية)؟

- **الجواب:**نعم يوجد توثيق الكتروني كامل وشامل لجميع الوثائق و السجلات المرقمنة داخل البلدية و هو امن بصفة كاملة لانه لحد الان لم تسجل حالات اختراق داخل البلدية و شبكة البلدية هي شبكة مغلقة تماما
- **التحليل**: انعدام الوسائل و البرامج التي تحمي العمليات الرقمية يشكل خطرا كبيرا للعمليات الرقمية و يجعلها اكثر عرضة للمخاطر الالكترونية كعمليات القرصنة و التزوير و هذا يشكل خوفا و الشعور بلامن .

السؤال الثامن: هل تمتلك البلدية القوانين و التشريعات التي تحمي النشاطات الالكترونية؟

- **الجواب:**معوقات مسار الرقمنة في البلدية متمثلة في اربعة اسباب رئيسية:انعدام ونقص برامج التدريبية للموظفين،ضعف الوعي الالكتروني و شبه انعدامه لدى الموظفين،التكنولوجيا و البرامج الالكترونية واحدة ولم تجدد منذ مدة طويلة،هشاشة البنى التحتية للبلدية

– **التحليل:** عدم وجود القوانين و التشريعات التي تحمي النشاطات الالكترونية داخل البلدية امر يولد الخوف لدى هته الجماعة لذا يجب على الدولة الجزائرية العمل و نص قوانين تعاقب كل من تخول له نفسه المساس بامن السلطات و نص اجراءات ردعية .

السؤال التاسع: هل يوجد توثيق الكتروني كامل و شامل للمعاملات الرقمية؟الى أي درجة هو امن؟

– **الجواب:**لا لاتوجد اية مقاومة و لاتوجد اية ردة فعل و الادارة تتعامل معهم حسب الوضع الموجودين فيه

- **التحليل**: وجود التوثيق الالكتروني الشامل هو عمل الرئيسي لعملية الرقمنة فهي تعمل على الحفظ الالي لجميع الوثائق و امنه ليس مؤكدا وليس امن بدرجة كبيرة و هذا لعدم وجود برامج الحماية و هذا ينتج عنه خوف من ضياع الوثائق نتيجة تعرض الحواسيب لعملية الرقمنة و الفيروسات .

السؤال العاشر: ما هي معوقات مسار الرقمنة في البلدية؟

– **الجواب:**المعملات و الملفات التي تمت رقمنتها بلكامل تتمثل في بطاقة التعريف،جواز السفر،وثائق مستخرجة من الحالة المدنية،مديرية التعمير (رقمنة رخصة البناء،رخصة الهدم) و سيتم في القريب العاجل رقمنة مصلحة و مكتب البطاقات الرمادية

– **التحليل:** معوقات مسار الرقمنة داخل بلدية خنشلة عديدة و كثيرة و نذكر منها نقص الكفاءاة البشرية المؤهلة خاصة في المجال المعلوماتي،ضعف و هشاشة البنى التحتية للبلدية المتمثلة في وسائل الاعلام و الاتصال و تكنولوجيا ،انعدام البرامج التدريبية للموظفين

السؤال الحادي عشر: هل هناك مقاومة لمسار الرقمنة في البلدية ؟كيف تتعامل الادارة معهم؟

– **الجواب :** يمكن القول انهم راضون لما لمسو في هته التكنولوجيا من ايجابية و تطور في مستوى تقديم الخدمة سواء من حيث جودة تقديمها او سرعة تقديمها

– **التحليل:** عدم وجود مقاومة للافراد لمسار الرقمنة يخلق حالة الاوعي و الامبالة من اجل التطلع الى مميزات و ايجابيات هته الالية و ما تقدمه من اضافة و تسهيل ،و على الادارة التعامل معهم عن طريق انشاء عروض برامج من خلالها يستطيع الافراد معرفة الشاملة لهته الالية و عليه يتولد لديهم الشغف و الحماس للتعرف و اتقان استعمال الرقمنة من اجل العمل بها .

السؤال الثاني عشر: ما هي المعاملات التي تمت رقمنتها بالكامل؟

– **الجواب:**لم يتم ابدا ولا مرة تحديث موقع البلدية بل الموقع الوحيد هو موقع الجماعات المحلية

– **التحليل**: المعاملات التي تمت رقمنتها هي المعاملات ذات الطلب المتزايد و الاكثر اقبالا من طرف المواطنين (جواز السفر البيومتري، بطاقة التعريف البومتري،و الوثائق التي يتم استخراجها من الحالة المدنية كشهادات الميلاد و عقود الزواج و بطاقات الاقامة) و قد تم التخلص من الكم الهائل في الاوراق

و الاستعانة بشريحة الرقمية داخل بطاقات التعريف و جوازات السفر حيث تساعد هته الشريحة بمجرد ادخالها في القارء الالي بلكشف عن جميع المعلومات المتعلقة بالافراد .

السؤال الثاني عشر: هل الافراد راضون عن مسار الرقمنة في البلدية؟

- **التحليل:** يمكن القول ان الافراد المرتدون على بلدية خنشلة ان الاغلبية الساحقة غير راضون عن مسار الرقمنة و هذا لان هته الالية لم تشمل جميع المعاملات و لم تقضي على كم الهائل من الاوراق التي تستنزف طاقة المواطن ووقته و يمكن التطلع لاراء المواطنين الى عن طريق عملية صبر الاراء .

السؤال الثالث عشر: هل يتم تحديث موقع البلدية ؟

- **الجواب:**عدد العمليات المنجزة يوميا داخل المصلحة البيومترية من قبل قرابة 120 ملف تتوزع على كل من (رخصة السياقة،جواز السفر،بطاقة التعريف)
- **التحليل**: عبر عملية المقابلة التي تمت مع مدير المصلحة البيومترية و المكلف بوسائل الاتصال لبلدية خنشلة فانه لم يتم انشاء موقع للبلدية اساسا ، و هذا من ابرز المشاكل حيث ان وحود موقع للبلدية خاص بها يوفر الكثير من الجهد والوقت للمواطنين و يوفر للبلدية المعلومات الازمة عن الافراد و معرفة ارائهم ،كما يمكن للبلدية وضع مختلف تعديلاتها او وضع كل قرار يتعلق بهته الجماعة المحلية.

السؤال الرابع عشر: ما هو عدد العمليات المنجزة يوميا ؟

- **الجواب:**موقع التواصل الاجتماعي الوحيد الذي تستخدمه البلدية هو موقع فايسبوك و هذا عبر صفحتها داخل الموقع تحت اسم"خلية الاعلام و الاتصال لبلدية خنشلة"
- **التحليل**: عدد العمليات المنجزة يوميا من طرف مصلحة البيومترية هي 120 ملف، و هذا الكم الهائل من العمليات ياخذ الكثير من الجهد و الوقت سواء من طرف الافراد الموظفين حيث يولد لديهم التعب و الارهاق و الضغط اما الافراد فهذا يولد لديهم الشعور بتذمر و عدم الرضا و بتالي تزول لديهم الثقة في ادارتهم .

السؤال الخامس عشر: هل تستخدم البلدية مواقع التواصل الاجتماعي ؟

- التحليل: الموقع الاجتماعي الوحيد الذي تستخدمه البلدية هو صفحتها عبر منصة الفايسبوك "خلية الاعلام و الاتصال لبلدية خنشلة" و نرى بان غياب نشاط البلدية عبر مواقع التواصل الاجتماعي يعبر عن تذبذب و شبه انعدام للثقافة الالكترونية لدى الجماعات المحلية و بتالي غياب الافراد ،لذا وجب و لزاما على الدولة تنشيط مهماتها و خدماتها عبر انشاء و تنويع في وسائل التواصل الاجتماعي .

الفرع الثاني:اختبار الفرضيات.

- **اختبار صحة الفرضية الاولى:**

من الاليات التي تم اقرارها من قبل الدولة الجزائرية و الجماعات المحلية و المتمثلة في كل من المرصد الوطني لتحسين الخدمة العمومية و الادارة الالكترونية و عل ضوء دراستنا الميدانية داخل بلدية خنشلة و

بضبط داخل المصلحة البيومترية فان الالية المتخذة من طرف هته الجماعة المحلية "بلدية خنشلة" و بناءا على نتائجنا من عملية المقابلة و التوصل الى النتائج فان الادارة الالكترونية داخل بلدية خنشلة و المرصد الوطني لتحسين الخدمة العمومية لم يحققا غايتهما المتمثلةفي تحقيق التنمية داخل الادارة المحلية و النهوض بلخدمة العمومية من اجل تحسين الجودة في تقديم الخدمة و اختزال الوقت،فان فرضيتنا بعيدة و لا تتماشى مع هاتين الاليتين .

- **اختبار صحة الفرضية الثانية:**

تمكنت بلدية خنشلة من تطبيق الادارة الرقمية (الرقمنة) و داخل المصلحة البيومترية بشكل جزئي ،و عليه فان عملية الرقمنة و الادارة الرقمية في حالة ضعف داخل بلدية حيث ان البلدية بمختلف هياكلها و مكاتبها تم رقمنة الا ثلاثة مكاتب منها و هي المكتب البيومتري،مكتب الحالة المدنية ،مكتب الاشغال العقارية حيث تمت داخل مكتب الاشغال العقارية رقمنة ملفين فقط و هما رخصة البناء و رخصة الهدم ،و هذا يحعل بلدية خنشلة في حالة ضعف و عدم التناسق و الاستجابة لمصالح الافراد الذين يمثلون الفئة الرئيسية لهته الجماعة حيث تعتبر البلدية وسيلة من وسائل الدولة لخدمة الاشخاص و تحقيق النفع العام ،و نرى ان عملية الرقمنة في بلدية خنشلة لم تاخذ الطريق الصحيح لها لعدة اسباب منها ضعف البنى التحتية للبلدية و نقص الاطار البشري الكفء و عدم و غياب الوعي الالكتروني سواء من طرف الموظفين او من ناحية الافراد الذين يجهلون ميزات وعيوب الرقمنة و ما يمكن ان تقدم لهم من اضافات و مساعدات في حياتهم الشخصية.

الخـــاتـــمة

تمهيد:

تعتبر اليوم في وقتنا الحاضر إن عملية تحسين الخدمة العمومية في الجزائر تلعب دور الورقة الحاسمة فهي تدخل في انشغالات و اهتمامات الحكومة الجزائرية و ضمن أولوياتها من اجل عصرنة الخدمة العمومية و توجيهها إلى مسارها الصحيح ،فالخدمة العمومية في مفهومها الاولي هي خدمة موجهة لفائدة الصالح العام أي المواطنون العامون بغية تحقيق منفعتهم و تتمثل في المنفعة العامة في مختلق القطاعات فلخدمة العمومية اليوم تلعب دورا هاما في حياة الافراد من اجل تمكينهم من الحصول على ضروف معيشية ملائمة فتتحقق من خلال هته المنفعة منفعة للفرد و للمجتمع للذان بدورهما يلعبان دورا مهما في تحصيل التنمية المحلية ،فاصبحت الجماعات المحلية الزامية تحقيقها و ايجاد الحلول كونها المطلب الأول و الرئيسي من طرف المواطنين من اجل طلب الخدمة.

فقد عرفت الخدمة العمومية في الفترات الماضية العديد من التحديات التي كانت العائق الاول في عصرنتها و تقديمها على الوجه المطلوب، ادت هاته المطبات و العوائق الى تدنى مستوى الخدمة في

مختلف مجالات الحياة و تسجيل الشكاوي و حالات التذمر و فقد ثقة المواطنين في ادارتهم المحلية مما خلفة هته المعيقات العديد من المشاكل كالبيوقراطية،المحسوبية.

مما يلاحظ اليوم ان الخدمة العمومية في الطريق الصحيح ،في طريق العصرنة و التطور و هذا تم بفضل الدور الفعال الذي تلعبه الجماعات المحلية في تقديم الخدمة و دور بلدية خنشلة بصفة خاصة في ادخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال داخل هياكلها و مصالحها من اجل تفعيل الخدمة و جعلها اكثر استجابة و اكثر طلب ومن اجل استرجاع ثقة الافراد في الادارة ،فالخدمة العامة اليوم لم تعد كما في الفترات الماضية نظرا لما قدمته وسائل الاعلام و الاتصال و التكنولوجيا الحديثة من اضافات و ايجابيات التي ساهمت بشكل كبير في تخطي هاته التحديات التي تقف عائقا في تطور الخدمة ،و تعتبر بلدية خنشلة مثالا حيا في تطبيق الخدمة العمومية و عصرنتها و تبنيها للادارة الالكترونية و عملية الرقمنة على مختلف مكاتبها حيث ساهمة خاصة عملية الرقمنة في تبسيط الاجراءات الادارية و جعلها اكثر تطورا رغم ما عانت منه هته الاجراءات من تضخم الاوراق و صعوبة و تعسر في تقديم الخدمة.

وبما ان الجماعات المحلية تعتبر الفاعل الرئيسي و الوجه الاول في تقديم الخدمة العمومية،فمن الضروري و الزامي عليها تبني الادارة الالكترونية بمختلف تحديثتها من اجل تحقيق التنمية المحلية و النهوض بالمجتمع.

هذا الوضع اوجب على الجماعات المحلية في الجزائر الى اتخاذ مجموعة من الاليات و التي تم ذكرها في دراستنا و المتمثلة في المرصد الوطني لتحسين الخدمة العمومية و الرقمنة كآليتين تطوير تم تطبيقهما على ارض الواقع من اجل تحسين الظروف المعيشية للافراد و تحقيق التنمية المحلية و النهوض بالادارة الجزائرية و مواكبة ركب التطور مثل بقية دول العالم.

و في الاخير نخرج من هاته الدراسة بادراج و التطرق الى بعض الحلول و التوصيات التي من شانها تحسين الخدمة العمومية في بلدية خنشلة و النهوض بالادارة المحلية :

- حسن استقبال المواطنين من طرف الموظفين وهذا يؤدي الى ترك انطباع و صورة حسنة في نفسيتهم.
- اشراك المواطنين في عملية اتخاذ القرارات و اعطائهم الحرية في ابداء رايهم .
- انشاء مكتب يعمل على اراء المواطنين او اعتماد اراء المواطنين كمعيار و اخذه بعين الاعتبار حول نوعية الخدمة المقدمة.
- توظيف الشباب و اقرار مشاريع تنموية يساهم بدرجة اولى في تحسين نوعية الخدمة و تقديمها بمزيد من النجاح و التقدم.

- توفير المقابلات و العروض للموظفين و اطلاعهم بمختلف التكنولوجيات العاملة في مجال الاعلام و الاتصال و الادارة الالكترونية لزيادة وعيهم الالكتروني .
- ادراج الدورات التدريبية للموظفين و بصفة دورية.
- العمل بلخرجات الميدانية من اجل تشخيص النقائص و اخذ افكار عن الخدمة المجسدة على ارض الواقع.
- تعميم الرقمنة في جميع مصالح و مكاتب البلدية لتسهيل عمليات التراسل الالكتروني بين المكاتب و هذا يساعد على توفير عامل الجهد و الوقت.
- تجديد البنى التحتية للبلدية كاملة و ربط البلدية بشبكة الانترنت و التخلص من الشبكة المغلقة لتسهيل تقديم الخدمات.
- ادراج الشباك عن بعد و الادارة الرقمية عن بعد من اجل مستولى عالي في تقديم الخدمة هذا يعتبر المطلب الرئيسي للمواطنين.
- استعمال لفتات اشهارية في كل مصلحة تعرف بلمصلحة و بخدماتها .
- تجهيز الملاحقات و حعلها اكثر تطورا وتزويدها بخدمات الانترنت و وسائل الاتصال الحديثة لتوفير الجهد و التخفيف من الظغط.
- استخدام الانترنت و تكمين المواطن من استخراج وثائقم من البيت مباشرة و ايضا انشاء موقع خاص بلبلدية من اجل عملية استخراج الوثائق الكترونيا دون حاجة الافراد الى التنقل للمصالح المعنية.
- توفير المناخ الملائم يساعد على تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على ارض الواقع
- استحداث هيئة مكلفة بتحسين الخدمة العمومية تكون دائمة و مواكبة للتطور.
- الاستعانة بخبراء و إطارات خاصة الخبراء في المجال المعلوماتي للنهوض بالخدم=ة العمومية .

و في الأخير يمكن أن نقول إن عصرنة الخدمة العمومية للجماعات المحلية و بلدية خنشلة خصوصا هو شرط اساسي و يتم تحقيق هذا الشرط الا اذا قامت الجماعات المحلية بادراج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التكنولوجيا الحديثة كوسائل ناجعة في عصرنة الخدمة العمومية تسمح بتحقيق التنمية المحلية و تحسين مستوى المعيشة حتى تنال رضا المجتمع و المساعدة على على خلق الفعالية في عمل هياكل البلدية و تحسين العمليات و الاجراءات الادارية ،فتعميم الادارة الرقمية و الادارة الالكترونية افضى الى نقص ملحوظ في المعاملات الورقية المتواجدة على مستوى مكاتب البلدية .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب بالعربية

1) الدكتور يوسف تمار،2007، تحليل المحتولى للطلبة و الباحثين،الطبعة الاولى،طاكسيج كوم للدراسات النشر و التوزيع،الجزائر.
2) جميل أبو نعري، طلعت هشام قبيعة، رمزية نعمة حسن، 2006، قاموس المتقن المدرسي الوجيز عربي-عربي، دار الراتب الجامعية، بيروت.
3) محمد عبد الحافظ، 2009، تسويق خدمات، المكتب العربي للمعارف.
4) بشير العلاق، أحمد الطائي، 2009، (إدارة عملية الخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
5) مريزق عدمان،2005، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الطبعة الاولى.
6) محمد علي الخلايلة، 2015،القانون الإداري، دار الثقافة، الأردن.
7) د.لبيد عماد/د.موزاي بلال،2021،(الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر)، (معطيات الواقع ورهانات المستقبل)، المركز الديمقراطي العربي، برلين-ألماني.
8) البروفيسور نزار عبد المجيد البراوي،د.لحسن عبد الله بانتيوة،2011،إدارة الجودة، مدخل للتميز والريادة، مفاهيم أساسية وتطبيقات،الطبعة الأولى.
9) الدكتور فقيري ظم حمود، إدارة الجودة الشاملة، أستاذ إدارة الأعمال، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الهامشية.
10) حسين محمد الحسن، 2011،الإدارة الالكترونية:e – Mangment المفاهيم، الحقائق، المتطلبات، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع.
11) قطيط، غسان، 2016، تطبيقات الحاسوب في الإدارة، دار الثقافة، الاردن، عملن.
12) عمار بوضياف,الوجيز في القانون الاداري,دار ريحانة الجزائر.
13) عمار عوابدي, 1990، دروس القانون الاداري ,الطبعة الثالثة ,قالمة.
14) لباد ناصر. 2011، القانون الاداري.التنظيم الاداري.مطبعة قالمة.عنابة.
15) محمد الصغير بعلي. 2004، قانون الادارة المحلية.الجزائر,دار العلوم و النشر.سنة.
16) الأستاذ الدكتور رافت رضوان. 2004، الحكومة الالكترونية.المركز الدولي للدراسات المستقبلية و الاستراتجية.
17) الدكتورة نعمة عباس الخفافجي.الدكتور صلاح الدين الهيتي. 2015، تحليل أسس الادارة العامة .دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع.عمان الاردن الطبعة العربية الثانية.
18) ايمن عودة المعاني،2013، كلية الاعمال الجامعة الاردنية .الطبعة الثانية .دار وائل للنشر.
19) ياسين غالب. 2005، الادارة الالكترونية و افاق تطبيقتها العربية .المملكة العربية السعودية.معهد الادارة العامة.

المجلات و المقالات و المحاضرات

1) الأستاذ محمد بومدين، محاضرات في مقياس إدارة المرافق العامة، ، جامعة آبي بكر بلقايد،تلمسان.
2) مجلة إقتصادنا، 05 أكتوبر 2020.
3) مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، 2021، المجلد 08 العدد 01.

4) د.زرزار العياشي ،من الحكومة المحلية الى الحكومة الالكترونية للادارات المحلية،كلية الحقوق و العلوم السياسية ،مجلة القانون و المجتمع،المجلد 3،العدد الاول.
5) محاضرة، مكتبة البحوث القانونية,البلدية حسب القانون 10-11 .جامعة السعيد حمدين.الجزائر.
6) مسيدري سيد احمد/ا.سعسدي خديجة .2015، مشروع الجزائر الإلكترونية.واقع وتحديات .مجلة الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات.العدد4.جامعة تلمسان.
7) نصير سمارة، 2019، المرصد الوطني للمرفق العام:اطار لتقويم السياسات الادارية العمومية في الجزائر.جامعة الجزائر 3.تاريخ قبول نشر المقال2019/03/29 .
8) بن شناف منال ، 2017، بن اعراب محمد، دور المرصد الوطني للمرفق العام في اصلاح الخدمة العمومية.جامعة محمد لمين دباغين سطيف.المجلد 12 .العدد1.
9) ناجي عبد النور، 2009، دور الادارة المحلية في تقديم الخدمات العامة *تجربة بلديات الجزائر*.دفاتر السياسة و القانون.جامعة الجزائر.المجلد الاول.العدد الأول.
10) علي حميدوش، 2020، حميد بوزيدة .اقتصاديات الاعمال القائمة على الرقمنة *المتطلبات و العوائد*.المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي.المجلد8 .العدد1.
11) فوزية قاصدي، 2020،واقع رقمنة الجماعات المحلية الجزائرية وتحديات تحسين الخدمة العمومية في ظل الثورة التكنولوجية و تاثيرات التحول الرقمي العالمي.جامعة قسنطينة 3.الجزائر.مجلة العلوم الانسانية ام البواقي.المجلد7.العدد3.
12) طالب الدكتوراه لعمري محمد، 2018، كلية الحقوق و العلوم الساسية.المجلة الجزائرية للحقوق و العلوم الساسية.معهد العلوم القانونية و الادارية.المركز الجامعي احمد عبد الله الونشريسي.تسمسيلت .الجزائر.جامعة ابو بكر بلقايد.المجلد3.العدد5. جوان.الالية المستحدثة في تسيير الخدمة العمومية.
13) عبد السلام عبد الاوي، 2017، اهمية الرقمنة الادارية في عصرنة الادارة و تفعيل الخدمة العمومية بالجزائر .مجلة صوت القانون.جامعة الجيلالي بونعامة.خميس مليانة .الجزائر.العدد السابع الجزء الاول.
14) د.يحي سعد،2022، الملاحظة في البحث العلمي،موقع دراسة للاستشارات و الدراسات و الترجمة،تاريخ نشر المقال.

المذكرات و الأطروحات

1) مبارك الدوسري،2018، مذكرة في مرحلة الماجستير خدمة اجتماعية.
2) حازم شوقي،2016، قسم علوم النفس و التربية،قاعدة مذكرات التخرج و الدراسات الاكاديمية.
3) جديات بن طيب، 2016، دراسة الإنتاج والعمليات بإستخدام البرمجة بالأهداف في مؤسسات الخدمات مع دراسة حالة الجزائرية للتأمينات (أطروحة لنيل الدكتوراة في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بوبكر بلقايد،).
4) كلثوم بوبكر، 2013، جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وآثارها على رضا الزبون –دراسة المرسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات، تقرت، مذكرة مكملة لنيل سهادة ماستر تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، السنة الجامعية.
5) شوبح بن عثمان ، 2011، دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية دراسة حالة البلدية,مذكرة لنيل شهادة الماجستير.
6) عزاوي عبد الرحمان، 2012، المجلس التنسيقي الولائي,مذكرة ماجستير,جامعة بن عكنون.الجزائر.
7) نور الدين بوعنان ،2007، جودة الخدمات وآثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة مينائية لسكيكدة" (رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجيستر في التسويق، ك.العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف-المسيلة.

8) ليلى بن عيسى، 2006، أهمية التسيير العمومي في قطاع التعليم العالي دراسة حالية: جامعة محمد خيضر – بسكرة – (رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل الماجستير في علوم التسيير، جامعة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر – بسكرة –).
9) حيواني خالد،2015، التسيير العمومي الجديد كمقاربة لترقية الخدمة العمومية ومحاربة الفساد الإداري دراسة على ضوء التجارب الرائدة، و م ا، بريطانيا، سنغافورة"،(رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجيستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر-باتنة-).
10) رحموني عبد الرزاق ،2015، طالب دوكتوراه،كلية الحقوق و العلوم السياسية.جامعة محمد بوضياف.المسيلة.
11) عادل غزال، 2014، مدير مكتبة الجزائر للمطالعة العمومية لولاية تبسة .ماجستير علم المكتبات و المعلومات .مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتجية الى التطبيق.مشروع الجزائر فالحكومة الالكترونية 2013 .جامعة تبسة.الجزائر.
12) عمر فلاق .استاذ متعاقد بكلية الحقوق و العلو السياسية بجامعة الجيلالي بونعامة.خميس مليانة الجزائر.طالب في مدرسة الدوكتوراه فرع الدولة و المؤسسات العمومية.كلية الحقوق بجامعة الجزائر1 .علاقة الادارة بالمواطن في الجزائر دراسة قانونية للمرسوم 88-131
13) تمرابط ياسمين، 2016، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية.مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل ماستر اكاديمي.جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي.كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير .
14) ايكن سومية،اطروحة دوكتوراه،ادوات البحث العلمي،جامعة حسيبة بن بوعلي،الشلف الجزائر.

المواقع الالكترونية

1) موقع اعداد رسائل الماجستير و الدكتوراه،الملاحظة في البحث العلمي(انواعها،شروطها،مميزاتها) تاريخ نشر المقال 2019/12/19.
2) موقع المنارة للاستشارات لمساعدة الباحثين و ظلاب المدارس العليا ،تاريخ نشر المقال 2018/04/25.
3) تقي خالد،موقع ادوات البحث العلمي ،شبكة المعلومات العربية،مكتبتك،تاريخ نشر المقال،2022/04/07.

القوانين و الدساتير

1) الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية,العدد 15,لسنة 1990
2) دستور 1996 ,الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ,العدد76 لسنة 1996
3) قانون البلدية10-11
4) الأمر 38/69 المؤرخ في 23 ماي 1969 ,المتضمن قانون ميثاق الولاية,المعدل و المتمم ج ر ج ج العدد 44 لسنة 1969
5) الأمر 07/97 المؤرخ في 6 مارس 1997 ,المتضمن القانون العضوي للانتخابات.المعدل و المتمم بموجب القانون العضوي رقم 01/04 المؤرخ في 2004/02/07
6) المرسوم التنفيذي تحت رقم 230/90 المؤرخ في 1990/07/25.الدي يحدد احكام القانون الاساسي الخاص بامناصب و الوظائف العليا بالادارة المحلية.
7) قانون الولاية 12-07.

8) الأمر رقم 165/66 المؤرخ في 1966/6/8 المتضمن قانون الاجراءات الجزائية

9) المرسوم الرئاسي رقم 377/81 الذي يحدد صلاحيات البلدية و الولاية في قطاع التربية.

الملتقيات

1) غزلاني وداد، 1945، حكار حنان البلدية الالكترونية وآفاق تعيين الخدمة العمومية الملتقى الوطني الأول: التسيير المحلي بين اشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية،جامعة 08 ماي ، قالمة.

الملخص

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على اليات و الوسائل المتبعة من طرف الجماعات المحلية المتمثلة في البلدية و الولاية من اجل عصرنة الخدمة العمومية و النهوض بالادارة الجزائرية و تحسين جودة خدماتها المقدمة للمواطنين و قد تم اسقاط هته الدراسة على بلدية خنشلة و معرفة ماهية الالية المتبعة من طرف بلدية خنشلة من اجل عصرنة و ترشيد خدمتها العمومية.

من اجل التعرف و تحليل هته الدراسة تم الاعتماد على كل من المنهج التحليلي الوصفي ،و الاعتماد على المقابلة و الملاحظة كاداتين بحثيتين من اجل جمع البيانات و تحليلها للتاكد من مدى تحقق فرضيات الدراسة.

تم الانتهاء من الدراسة بلوصول الى مجموعة من النتائج اكدت ان عصرنة الادارة المحلية مطلب رئيسي و لا مجال للتنازل عنه من اجل استرجاع ثقة المواطن في ادارته و تقريب الادارة من المواطن و القضاء على مختلف الافات .

كما اختتمنا الدراسة بمجموعة من الحلول و النتائج اهمها العمل و التخطيط الجيد من اجل تدعيم الجماعات المحلية بوسائل الضرورية الازمة من اجل النهوض بالادارة المحلية و تحقيق النتائج المراد تحقيقها و مواكبة العالم المعاصر .

Cette étude vise à déterminer les mécanismes et les méthodes suivis par les autorités locales à savoir l'APC et la wilaya pour à la fois rationaliser et améliorer la qualité des services publiques. Et pour obtenir des résultats fiables et crédibles tout en répondants aux multiples questions posées durant la période d'étude; nous avons adopté plusieurs types de méthodologies notamment: la méthodologies de recherche descriptive tout en utilisant l'observation et la rencontre comme outils de recherche dans le but d'acquérir le maximum d'information possible sur le sujet.

en effet l'étude menée a abouti à la conclusion suivante:-La modernisation et l'amélioration de la qualité des services publiques est désormais un objectif primordial si on veut vraiment regagner la

confiances du citoyen et éradiquer d'une manière définitive la corruption et la bureaucratie dans l'administration algérienne.

A la fin de cette étude on a proposé des solution et des suggestions qui ont pour objectif l'amélioration des services publiques.