جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

دور عصرنة الخدمة العمومية للجماعات المحلية في تحقيق التنمية في الجزائر

دراسة حالة ولاية عين الدفلى (2014-2018)

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم السياسية

تخصص إدارة محلية

إعداد الطالب:

بن علي عبد الكريم

إشراف الأستاذ:

مستاك يحي محمد لمين

لجنة المناقشة

*الأستاذ: د. عبد السلام عبد اللاوي	رئيسا
*الأستاذ : مستاك يحي محمد لمين	مقررا
*الأستاذ : بوبراس عمر	ممتحنا

السنة الجامعية :2018 /2019

جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

دور عصرنة الخدمة العمومية للجماعات المحلية في تحقيق التنمية في الجزائر

دراسة حالة ولاية عين الدفلى (2014-2018)

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم السياسية

تخصص إدارة محلية

إعداد الطالب:

بن علي عبد الكريم

إشراف الأستاذ:

مستاك يحي محمد لمين

لجنة المناقشة

*الأستاذ: د. عبد السلام عبد اللاوي	رئيسا
*الأستاذ : مستاك يحي محمد لمين	مقررا
*الأستاذ : بوبراس عمر	ممتحنا

السنة الجامعية :2018 /2019

تشكرات

الحمد و الشكر لله عز و جل على توفيقه و عونه لي في كامل مشواري الدراسي ، اللهم لك الحمد حمدا كثيرا

- أتقدم بكل تعابير الشكر و التقدير و العرفان لكل من قدم لنا يد العون من اجل مواصلة و تجديد المسار الدراسي و إنجاح مسيرتنا الدراسية بكلية الحقوق و العلوم السياسية بجامعة خميس مليانة

واخص بالشكر

-الأستاذ : مستاك يحي محمد لمين الذي اشرف علـى مذكرتي و الذي لم يقصر عليا بالعطاء و التوجيه فألف شكر و تحية

-الأستاذ الدكتور : عبد السلام عبد اللاوي أستاذنا المحاضر و من خيرة الأساتذة في عطاء العلم

-الأستاذ : عمر بوبراس أستاذنا المحاضر

-إلى الزملاء في العمل على تشجيعهم و مؤازرتهم لي

-الزملاء في الدفعة على الأوقات الرائعة التي قضيناها في طلب العلم

فجزيـل الشكـر إلى الجميع

إهـــداء

اهـدي هــذا العمـل المتواضـع و ثمـرة جهـدي فـي طلـب العلـم إلى :

الوالديـــن (الأب و الأم) أطال الله فـي عمرهمـــا و حفظهمـــا الله عــز و جـــل .

و إلـــى أسرتـي الصغيـرة التـي اقتطعـت جـــزءا مـــن وقتهـــا لانجـــاز هـذه المذكـــرة : الزوجـة التـي كـــانت السند لـــي طوال مشواري الدراســي .

و أبنـائـي: - إنصاف

- محمد ريان

إلى إخوتي و أخواتي ، إلى عائلة زوجتي (الأب ، الأم) حفظهما الله ، و إخوتها و أخواتها .

إلى كل من قدم لي يد العون و نصحني و دعا لي

خطة البحث

مقدمة

الفصل الأول : الإطار ألمفاهيمي للخدمة العمومية و التنمية

المبحث الأول : ماهية الخدمة العمومية

المطلب الاول : مفهوم الخدمة العمومية و أنواعها

المطلب الثاني : مبادئ الخدمة العمومية

المبحث الثاني : ماهية التنمية

المطلب الأول : مفهوم التنمية

المطلب الثاني: أشكال و مظاهر التنمية المحلية

المبحث الثالث : آليات عصرنة الخدمة العمومية و أثرها على التنمية المحلية في الجزائر

المطلب الأول : مفهوم عصرنة الخدمة العمومية و الدوافع للعصرنة

المطلب الثاني : الإطار القانوني و التنظيمي لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

المطلب الثالث: آليات عصرنة الخدمة العمومية المحلية و أثرها على التنمية المحلية

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي دور عصرنة الخدمة العمومية في إحداث التنمية المحلية (دراسة حالة ولاية عين الدفلى 2014 / 2018)

المطلب الأول : تهيئة منشات ولاية عين الدفلى

المطلب الثاني : التجهيز العصري لإدارة ولاية عين الدفلى

المبحث الثاني : التدابير المتعلقة برقمنة الخدمة العمومية لولاية عين الدفلى

المطلب الأول : النظام البيومتري و الشبكة الداخلية

المطلب الثاني : الشباك الموحد و الشباك الالكتروني

المطلب الثالث : البرامج الالكترونية العصرية المستخدمة في تقديم الخدمات العمومية

خاتمة

مقـــدمـــــة

تعتبر الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة التي تسعى جاهدتا إلى إيجاد أفضل الآليات لتحسين الخدمات المرفقية من اجل الوصول إلى رضا المواطن و من اجل مواكبة التطورات العصرية التي هي من أولويات السلطات العليا للبلاد ، كما أن الجماعات المحلية تستمد مشروعيتها من الإرادة الشعبية ، فالهيئات اللامركزية تعمل على تلبية حاجيات المواطنين و الارتقاء إلى طموحاتهم من خلال تقديم خدمات عصرية و سريعة و بدقة عالية التي تؤدي إلى تعزيز قيم المواطنة و إرساء الثقة بين الإدارة و المواطن ، فنظرا للأهمية التي تحضاها الجماعات المحلية فقد أعطتها الدولة الجزائرية اهتماما خاصا و عملة على تطويرها و عصرتنها و تفعيل أدائها من خلال ترقية و عصرنة الخدمة العمومية المقدمة من قبل المرافق العامة المحلية .

فلا يمكن تصور تعزيز اسس دولة القانون و تكريس العدالة الاجتماعية و تحقيق تنمية فعالة و ناجحة دون مرافق عمومية إدارية ناجحة و عصرية و كذلك الخدمات التي تقدمها و التي هي من اهتمامات السلطات العليا ، ومن هنا فان السلطات الجزائرية تبذل مجهود كبير و ضخم من اجل النهوض بمستوى الخدمات العامة و الوصول الى مرافق عمومية عصرية تهدف الى تحقيق تنمية محلية ناجحة و فعالة ، فقد قامت السلطات الجزائرية بتسخير جل امكاناتها المادية و البشرية و القانونية و الفنية من اجل تفعيل برنامج طموح و حديث الساعة يهدف الى عصرنة الخدمة العمومية و ادخال المعلوماتية في ادائها و مهامها و كل هذا من اجل تحقيق تنمية شاملة و ناجحة تتطلع الى تلبية حاجات المواطن وتحقيق رضاه .

أهمية الدراسة :

يكتسي موضوع عصرنة الخدمة العمومية للجماعات المحلية و دورها في تحقيق تنمية في الجزائر أهمية بالغة من كون أن الخدمات العمومية العصرية هي أساس الوصول إلى تحقيق و تلبية متطلبات المواطن الجزائري و بصيغة عصرية و متطورة هذا والوصول إلى إدارة الحكم الراشد ، و بالتالي فأهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر الآتية :

. يعتبر موضوع عصرنة الخدمة العمومية للجماعات المحلية و دورها في تحقيق تنمية محلية موضوع الساعة بالنسبة للسلطات الجزائرية .

. كما أن موضوع عصرنة الخدمة العمومية اخذ في الآونة الأخيرة أهمية خاصة من قبل السلطات العليا الجزائرية و ذلك لمواكبة التطورات الحاصلة في المرافق العمومية و خدماتها المقدمة في الدول المتطورة ، و كذلك لتدارك

التأخر في الخدمات العمومية و خاصة التطورات التكنولوجية و لإرساء و تجسيد مشروع الخدمة الالكترونية العصرية .

. تغيير نمط الخدمات المقدمة للمواطن و خاصة الطريقة التقليدية البطيئة و المعقدة .

.التداخل و التكامل بين الخدمة العمومية العصرية المحلية و التنمية المحلية .

كما ان هذه الدراسة لها أهمية كبيرة متعلقة بموضوع دور عصرنة الخدمة العمومية للجماعات المحلية في تحقيق تنمية في الجزائر ، ويمكن تقسيمها إلى نظرية و عملية .

أما النظرية فتكمن بالإحاطة بالجوانب النظرية لفكرة الخدمة العمومية و كذلك الجوانب النظرية لفكرة التنمية ، و كذلك تبيان العلاقة بين تحسين الخدمة العمومية و انعكاساتها على التنمية المحلية

أما العملية فتكمن في تبيان آليات عصرنة الخدمة العمومية وكذلك ميكانيزمات عصرنة المرفق العام و الدور الذي تلعبه الخدمة العمومية العصرية في تحقيق تنمية محلية و تبيان العلاقة بين الخدمة العمومية العصرية و التنمية المحلية (علاقة التأثير و التأثر) .

حدود الدراسة :

الإطار المكاني : لقد قمنا باختيار ولاية عين الدفلى كدراسة حالة لنتعرض فيها إلى كيفية تنفيذ مختلف الإجراءات الرامية إلى عصرنة الخدمة العمومية و المرفق العام على المستوى المحلي باعتبارها إدارة لامركزية تهدف إلى تحقيق تنمية محلية فعلية بالمستوى الذي يرضي المواطن المحلي ، كما تم اختيارنا للولاية محاولة منا التطرق إلى أهم الوسائل و الآليات المتخذة و المنتهجة من قبل سلطات الولاية من اجل تجسيد مبدأ عصرنة الخدمة العمومية و المرفق العام لتقديم خدمات بالمستوى الحديث و العالمي .

الإطار ألزماني : تهتم الدراسة بالفترة الممتدة من 2014 إلى غاية 2018 , فهي الفترة التي عرفت فيها تبني السلطات العمومية لفكرة عصرنة المرفق العام و الخدمات التي يقدمها بصورة جادة و شاملة من خلال البرامج و المخططات الهادفة إلى تبني فكرة التحديث للوصول إلى تنمية محلية فعلية و هادفة من اجل مواكبة التطورات العصرية للخدمات العمومية عبر العالم .

إشكالية الدراسة :

من بين أهم المبادئ التي تتسارع إليها الدول هي تقديم خدمات عمومية بالشكل الذي يرقى إلى إرضاء المواطن و بالشكل الذي يضمن تنمية محلية فعلية و شاملة وخاصة بالصورة العصرية.

فهذا المبدأ يحضا باهتمام الكبير و متزايد من قبل السلطات الجزائرية التي تسعى جاهدة إلى سن قوانين و اتخاذ آليات كبيرة و تخصيص موارد مالية و مادية و بشرية هامة من اجل الوصول إلى مرافق عصرية و خدمات متطورة , و كل هذا حتى تصل إلى تنمية عصرية و خاصة على المستوى المحلي ، و عليه فان إشكالية الموضوع تتمحور حول :

" فيما تكمن آليات عصرنة الخدمة العمومية للجماعات المحلية و كيف تساهم في تنمية محلية بالجزائر "

التساؤلات الفرعية: يأتي تحت الإشكالية العامة مجموعة من التساؤلات الفرعية :

- ✓ ما مفهوم الخدمة العمومية و التنمية
- ✓ ما هي التدابير المتخذة من قبل السلطات لعصرنة الخدمة العمومية
- ✓ كيف تساهم الخدمة العمومية العصرية في تحقيق تنمية محلية
- ✓ ما هو واقع تطبيق هذه العملية على المستوى المحلي

فرضيات الدراسة :

- ✓ الخدمة العمومية مرتبطة بالمرفق العام الذي يهدف الى تحقيق تنمية محلية و الانتقال من حالة إلى حالة جيدة
- ✓ لعصرنة الخدمة العمومية لابد من وجود مجموعة من التدابير و الآليات القانونية و التنظيمية من خلال سن قوانين تهدف و تحث على عصرنة المرافق العامة و الخدمات المقدمة و كذلك الاهتمام بالمرفق العام من حيث التجهيز و الإنشاء .
- ✓ الخدمة العمومية المحلية كلما كـــانت عصرية و متطورة كلمـا سـاهمت في تحقيق تنمية محلية فعليـة و عصرية و سريعة و سهلة.
- ✓ نجاح تطبيق و عصرنة الخدمة العمومية و تحقيق تنمية محلية فعلية مرتبط بتأهيل المرافق العمومية المحلية و الآليات المستعملة .

أدبيات الدراسة :

لقد حاولنا الاستفادة من بعض الكتب و الدراسات و البحوث و المقالات التي تناولت الموضوع ولعل أهمها:

1 . مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق لعشور عبد الكريم ،بعنوان دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة و الجزائر و الذي كانت اشكاليته حول دور الإدارة الالكترونية كآلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية ، حيث تم المقارنة بين تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر و الإدارة الالكترونية في الإدارة الأمريكية ، بحيث استنتج أن تطبيق الإدارة الالكترونية تمثل آلية هامة لعصرنة المرفق العام و الخدمة العمومية و تطوير الخدمة الالكترونية .

2 ـالدكتور عبد الرازق الباز ، الحكومة الالكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال الموظفين بحيث كانت إشكالية الدراسة تتمحور حول اثر الإدارة الالكترونية على المرفق العام ، كذلك تبيان أهداف وأهمية الحكومة الالكترونية على الخدمات المقدمة من قبل المرافق العامة و دورها في تحقيق تنمية بطرق عصرية حديثة و الارتقاء بخدمات الجماهير .

3- كتاب التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة للكاتب مريزق عدمان و الذي تناول فيه موضوع الخدمة العمومية على مستوى الإدارة الجزائرية و محاولات إصلاحها ، حيث انطلق الباحث من إشكالية قيام الإدارة الحالية بالتركيز على الأهداف دون النظر الى نوعية الانجاز و جودة الخدمات ، ليخلص في دراسته لضرورة التوجه نحو الإصلاحات بالاعتماد على تجارب دول ناجحة من حيث الإصلاح في الخدمات العمومية .

الإطار ألمفاهيمي للدراسة :

هناك مجموعة من المفاهيم المتعلقة و المرتبطة بموضوع عصرنة الخدمة العمومية و دورها في تحقيق التنمية المحيلة في الجزائر و التي تعتبر مفتاح و بوابة للدلالة على الموضوع و منها مايلي :

1- الخدمة العمومية المحلية: و هي تلك الخدمات التي تقدمها المرافق العامة الحكومية على المستوى المحلي و للمواطن المحلي دون تمييز أو تكلفة و في الإطار الذي يخدم مصالحه

2- التنمية المحلية : هي جملة المشاريع و البرامج و الخطط المنجزة في الإقليم المحلي و التي تعود بالفائدة على المواطن المحلي من حيث تقديم الخدمات التي تهدف إلى ترقية المستوى المعيشي للمواطن المحلي .

3- عصرنة الخدمة العمومية : هي تلك التدابير و الآليات الحديثة المطبقة على المرفق العام و المدرجة في الخدمة العمومية المحلية بحيث تقوم المرافق العامة بتقديم خدمات عمومية محلية بالطرق و الآليات العصرية المواكبة للتطورات التكنولوجية و المعلوماتية و بالمستوى تطلعات و طلبات المواطن المحلي

4- الخدمة الالكترونية : هي الخدمات العصرية الحديثة ذات طابع تكنولوجي حديث بحيث الخدمة تكون متطورة و سريعة و بالطرق التكنولوجية الحديثة

مناهج الدراسة :

طبيعة الموضوع هي التي تملي على الباحث و تفرض عليه اختيار منهج معين دون غيره من المناهج الأخرى و في دراستنا هذه سنعتمد على الناهج التالية:

1 . المنهج الوصفي : الذي اعتمدنا عليه في إبراز و اكتشاف حقائق جديدة و الإلمام بظاهرة الخدمة العمومية و ظاهرة التنمية ، إذ نقوم بوصف ظاهرة الخدمة العمومية وخصائصها و كذلك نقوم بوصف ظاهرة التنمية و كذلك سنقوم بوصف الإجراءات و الآليات المتخذة من قبل السلطات العليا من اجل عصرنة و تحسين الخدمة العمومية و المرافق العامة على المستوى المحلي .

2 . منهج تحليل المضمون : يظهر من خلال إبراز و تحليل المعطيات و الدراسات المتبعة لعصرنة الخدمة العمومية المحلية و إسهاماتها في تحقيق تنمية على المستوى المحلي و كذلك تحليل الآليات المنتهجة للعصرنة .

3 . منهج دراسة حالة : يظهر هذا المنهج من خلال قيام الباحث بدراسة حالة معينة و التي يدرسها من كافة المتغيرات المرتبطة بها و يقوم بالوصف و التحليل لهذه العينة .

حيث يظهر استعمالنا لهذا المنهج من خلال إجراء تطبيق عصرنة الخدمة العمومية للجماعات المحلية و دورها في تحقيق تنمية على إدارة ولاية عين الدفلى ، ومحاولة وقوفنا على مختلف التدابير و الآليات المستعملة و المنتهجة من قبل السلطات المحلية من اجل عصرنة الإدارة المحلية و تحديث المرفق العام المحلي للوصول الى تنمية عصرية فعالة .

تقسيم الدراسة :

للإجابة على الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى فصلين بحيث يشمل الفصل الأول دراسة الجوانب النظرية اللاتي تتناول الإطار ألمفاهيمي لفكرة الخدمة العمومية و التنمية ثم محاولة تبيان مفهوم عصرنة الخدمة العمومية و الدوافع الى التوجه نحو عصرنة المرافق العامة و الخدمة العمومية على المستوى المحلي في الجزائر ثم التطرق إلى الأطر التنظيمية و القانونية و التشريعات المتخذة من قبل السلطات و التي تهدف الى العصرنة ثم تطرقنا الى آليات العصرنة للخدمة العمومية في الجزائـــر مـــن خلال التطرق إلـى مختلف الوسائـــل و السياسات الحكومية المنتهجة من قبل السلطات العليا لعصرنة الخدمة العمومية و المرفق العام و اثرها على التنمية المحلية و الدور الذي تحققه في مجال التنمية المحلية و على المواطن المحلي ، ثم تطرقنا إلى العلاقة التي تربط بين الخدمة العمومية المحلية العصرية و التنمية المحلية أي تبيان علاقة التأثير و التأثر بين المتغيرين .

في حين تم تخصيص الفصل الثاني للجانب التطبيقي فقد تطرقنا إلى تجسيد هذه السياسات على ارض الواقع لدى إدارة ولاية عين الدفلى كنموذج لعصرنة الخدمة العمومية للجماعات المحلية و الدور الذي تلعبه في تحقيق تنمية محلية عصرية ، وذلك من خلال تطبيق مجموعة من التدابير و البرامج الحديثة و العصرية .

و في الأخير قمنا بالتقييم و تقديم بعض الاقتراحات لتجاوز النقائص المطروحة .

الفصل الأول

الخدمة العمومية العصرية و دورها في تحقيق تنمية محلية

إن مفهوم عصرنة الخدمة العمومية المحلية و علاقتها بالتنمية المحلية اخذ حيزا واسعا من الاهتمام في جميع دول العالم و خاصة الدول السائرة في طريق النمو ، و الجزائر من بين الدول التي أعطت أهمية كبيرة لهذا الموضوع و لما له من اثر و دور في تحقيق التنمية المحلية و بالصورة العصرية التي تستجيب لتطلعات المواطن المحلي لإشباع حاجاته و تقديم خدمات بالمستوى الذي يرضيه ، و كذلك نظرا للتداخل و التكامل بين الخدمة العمومية العصرية و التنمية المحلية باشرت السلطات العمومية الجزائرية بإحداث مجموعة من المشاريع التنموية العصرية التي تهدف إلى تحقيق و تقديم خدمة عصرية و التي بدورها تنعكس على المستوى المحلي بإحداث تنمية عصرية ، فالسلطات العمومية الجزائرية اتخذت مجموعة من الآليات و التدابير من اجل عصرنة و تحسين الخدمة العمومية و المرافق العامة و المتمثلة في الترسانة القانونية التي تسهل و تحث على العصرنة و كذلك تشييد و تهيئة المرافق العامة و تجهيزها بأحدث الوسائل التكنولوجية العصرية التي من شانها تقديم خدمات عمومية عصرية بالصورة الجيدة و السرعة المطلوبة و بالمستوى الذي يضمن راحة و رضا المواطن المحلي و بالصورة المواكبة للتطورات الحاصلة في العالم و كذلك بالصورة التي تحقق ازدهار و تطور الجماعات لمحلية ، و لمعالجة دور الخدمة العمومية العصرية في تحقيق تنمية محلية عصرية يقتضي منا دراستها في هذا الفصل النظري و فق المباحث التالية .

المبحث الأول : ماهية الخدمة العمومية

إن من بين أهم العلاقات الأساسية التي تربط الفرد المحلي بالدولة هي تلك الخدمات التي تقدمها له و بصفة منتظمة و دون تمييز و هذه الخدمات تزيد من توطيد العلاقة بين أفراد المجتمع و الدولة و التي تهدف إلى تحقيق حاجات الأفراد و تهدف إلى تحسين مستواهم المعيشي و الحفاظ على المحيط الذي يعيش فيه الفرد و دفعه نحو الرقي و الازدهار كما أن هذه الخدمات تشمل مجموعة من مجالات حياة الأفراد لتحقيق تـــوازن و تطوير في كافة مجالات الإقليم المحلي .

المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية و أنواعها

لايوجد اتفاق مرجعي لمفهوم الخدمة العمومية باعتبار هذا المجال مرتبط بالقيم التي تقوم عليها كل دولة ، كما انه خاضع للتطور الذي تفرضه التكنولوجيات الحديثة ، فالنظرة الحديثة تربط مهام الخدمة العمومية بمقتضيات الديمقراطية و المتطلبات الاجتماعية و الثقافية [1].

كما يستمد مفهوم الخدمة العمومية من مفهوم المرفق العام الذي يمثل ترجمة و صورة الدولة في ارض الواقع من خلال سياستها الاقتصادية و الاجتماعية و نجاح هذه السياسة مرهون بنجاح تسيير المرفق العام و مستوى الخدمة العمومية المقدمة و جودتها و مدى رقيها و استجابتها لمطالب و تطلعات المواطنين [2].

أما من الناحية الفقهية حاول العديد من الفقهاء تعريف و تبيان مفهوم الخدمة العمومية حيث عرفت تقليديا " بأنها كل نشاط يباشر من طرف شخص عام بقصد إشباع مصلحة عامة " و بالتالي الخدمة العمومية مرتبطة بالمرفق العام الذي بدوره مرتبط بالدولة التي تقوم بتسيير هذه المرافق العامة و تقديم الخدمات العمومية.

أ – تعريف الخدمة العمومية : مصلح الخدمة العمومية يشير إلى رابطة بين الإدارة العامة و الحكوميـــة و المواطنين و ذلك من خلال الخدمات العامة التي تقدمها هذه المرافق العامة لإشباع مختلف حاجيـات

01- عمار بوحوش ، **الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة** : ط2، حسين داي الجزائر ، دار البصائر ، 2008، ص 5

02-01 – نادية ضريفي ، **المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة و هدف المردودية حالة عقود الامتياز** ، أطروحة دكتوراه في القانون العام ،كلية الحقوق بن عكنون ، جامعة الجزائر 1 ، 2011-2012 ،ص4

الافراد و تلبية رغباتهم، فهي كل الخدمات التي يكون استغلالها جماعي و تتوفر بشكل إجباري، بالمســـــاواة و تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها و مراقبتها [1].

كما عرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية على أنها «الحاجة الضرورية لحفظ حياة الإنســـــان و تامين رفاهيته و التي يجب توفيرها لغالبية الشعب و الالتزام في منهج توفيرها على ان تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين » [2].

ومن هنا يمكن ضبط مفهوم الخدمة العمومية من خلال محورين :

01- الخدمة العمومية كعملية (service procès): بحيث تعتبر الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية عبارة عن عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات و مخرجات .

02- الخدمة العمومية كنظام (service system) : فالخدمات العمومية المقدمة من قبل المنظمات تتكون من أجزاء تشمل مايلي :

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة أي المدخلات
- نظام تسليم الخدمة بحيث يتم و فقها تجميع الخدمات و إيصالها للمواطن او طالب الخدمة اي المخرجات.

ب – انواع الخدمة العمومية : هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية الا ان جميعها يشترك في كثير من المحاور فهناك خدمات عمومية حسب طبيعة نشاط الخدمة و هناك خدمات عمومية حسب طبيعة الخدمة المقدمة و يمكن تقسيمها كما يلي : [3]

- ✓ خدمات ضرورية لبقاء المجتمع و سلامته و تقدمه مثل التعليم و الصحة و هي خدمات توفرها الدولة للمواطنين مهما كلف الأمر .

---

01 – عبد الكريم عاشور ، **دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر** ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص الديمقراطية و الرشادة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2009-2010،ص40

02 –العربي بوعمامة ، **الاتصال العمومي و الادارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية ، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية** ، العدد 9 ، جامعة الوادي ، ديسمبر 2014 ،ص 40

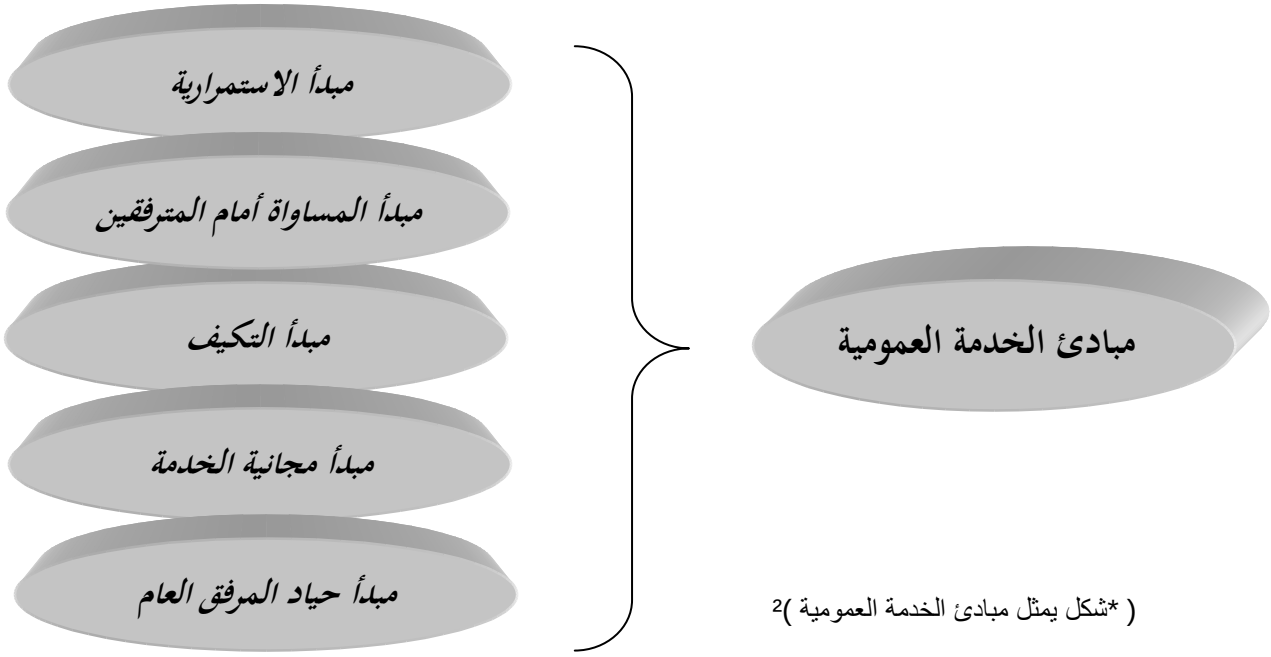
03 – عبد المطلب عبد الحميد ، **التمويل المحلي** ، الدار الجامعية الاسكندرية ، 2001، ص 62

- ✓ خدمات ضرورية لإفراد المجتمع باختلاف قطاعاته و مستوياته مثل (الماء و الكهرباء و الغاز ..)
- ✓ خدمات ذات منفعة اجتماعية و ثقافية يستفيد منها افراد المجتمع و ليست مهمة للجميـــــع مثـل (المكتبات ، المتاحف .....)
- ✓ خدمات ذات طبيعة اجتماعية ، يمكن للأفراد أن يؤدوها بأنفسهم عن طريق إمكاناتهم الخاصة ، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات يؤثر على المجتمع ، و يستدعي تدخل السلطات العمومية مثل (السكن ، ....الخ) .
- ✓ خدمات ذات رأس مال مكلف لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي و إنما تمتد إلى الأجيال المقبلة مثل : بناء المدارس ، المستشفيات ، الجامعات ... الخ .

المطلب الثاني : مبادئ الخدمة العمومية :

يرى اغلب الفقهاء على أن هناك مبادئ أساسية تحكم سير المرافق العامة و ترتبط ارتباط دائم بمتطلبات الخدمة العمومية التي تهدف إلى استقرار النظام العام بالدرجة الأولى ، و لكي يرقى نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العامة و تحقيق تنمية لابد من توفر مبادئ أساسية لسير المرفق العمومي وهي : [1]

(مبدأ الاستمرارية / مبدأ المساواة أمام المترفقين / مبدأ التكيف / مبدأ مجانية الخدمة/ مبدأ حياد المرفق العام)



(*شكل يمثل مبادئ الخدمة العمومية)[2]

---

01 – نادية ضريفي ، مرجع سبق ذكره ، ص 22

02–من اعداد الطالب ، عبد الكريم بن علي ، وفق المعلومات الواردة في المرجع ضريفي نادية

فهي مبادئ تبقى أساسية رغم التطورات و التحولات التي تعرفها المرافق العمومية و نوعية الخدمات العصرية المقدمة ، كما أن هناك من يضيف مبادئ أخرى منها :

أولا : مبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية : تقوم المرافق العمومية بتوفير خدمات أساسية للمواطنين و تؤمن لهم حاجاتهم الجوهرية مثل التزويد بالماء ، الغاز ، الكهرباء ، النقل ، .....وغيرها من الخدمات ، وذلك بصورة منتظمة و مستمرة دون انقطاع و توقف ، فاستمرارية الخدمة العمومية مرتبط بشكل أساسي باستمرارية الدولة و استقرار سلطاتها المركزية و جماعاتها المحلية .

ثانيا : مبدأ المساواة بين المنتفعين : إلزام تقديم الخدمات العمومية لكل من يطلبها من الجمهور الذي تتوفر فيه شروط الاستفادة دون تمييز بين المنتفعين (من حيث اللون او الجنس او المكانة الاجتماعية ..) [1] ، فهو مبدأ أساسي في تقديم الخدمة العمومية كما انه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية .

ثالثا : مبدأ تكيف المرفق العام : انم بدا تكيف الخدمات العمومية مرتبط بقاعدة استمرار المرفق العمومي ، لذلك وجب ضرورة التطور المستمر للخدمات التي يقدمها المرفق و تجنب انفصالها عن حاجات المواطنين ، فالخدمة العامة تتطور مع مرور الزمن و تطور المجتمعات ومن ثم فمن الضروري وفقا لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة و مسايرة لتطورات حاجات المواطنين .

المبحث الثاني: ماهية التنمية

تطور مفهوم التنمية في العصر الحديث و اهتمت به الدول كافة وبشكل كبير و نظرا إلى الآثار الايجابية التي تترتب على التنمية في جميع مجالات الحياة و تأثيرها الحساس و المباشر في حياة أفراد المجتمع ، و نظرا لأهمية التنمية أصبح عنوان الكثير من السياسات و الخطط و الأعمال على مختلف الأصعدة التي تقوم بها جل دول العالم ، بحيث حضت باهتمام كبير من قبل المجتمعات و لاسيما المتخلفة منها بحيث أصبح هذا المصطلح مثقلا بالكثير من المعاني و التعميمات و خاصة على المستوى المحلي الذي يعتبر الركيزة الأساسية للدولة لإحداث تغييرات و تطورات فان الاهتمام بالتنمية المحلية يعد من الأمور الاجتماعية القديمة و التي حرصت اغلب دول العالم على متابعتها و التأكيد من تطبيقها بشكل صحيح .

---

01 – علاء الدين عيشي ، **مدخل القانون الإداري ، الجزء الثاني** : دار الهدى ، الجزائر ، 2010،ص 28

المطلب الأول : مفهوم التنمية

لقد تعددت الآراء و التعريفات حول التنمية و يمكن توضيح مفهومها فيما يلي :

- التنمية لغة : هي الزيادة و النماء و الكثرة و الوفرة و المضاعفة
- اصطلاحا : فهي التغيير الإرادي الذي يحدث في مجتمع سواء اجتماعيا أم اقتصاديا أم سياسيا ، بحيث ينتقل من خلاله من الوضع الحالي الذي هو عليه إلى الوضع الذي أن يكون عليه أحسن ، وذلك بهدف تطوير و تحسين أحوال الناس من خلال استغلال جميع الموارد و الطاقات المتاحة أحسن استغلال ، فالتنمية ترتبط بالتغييرات الجذرية في جميع مجالات الحياة للمواطن . [1]

وكذلك يمكن إدراج مفهوم التنمية فيما يلي : أنها عبارة عن ارتقاء المجتمع و الانتقال به من الوضع الثابت إلى وضع أعلى و أفضل ، و ما تصل إليه من حسن لاستغلال الطاقات التي تتوفر لديها ، و الموجودة و الكامنة و توظيفها للأفضل لتحقيق زيادة سريعة و دائمة عبر فترة زمنية في الإنتاج و الخدمات نتيجة استخدام

الجهود العلمية لتنظيم الأنشطة المشتركة الحكومية و الشعبية .[2]

مفهوم التنمية من المنظور الإسلامي : و التي تعني عملية تطوير و تغيير قدر الإمكان نحو الأحسن فالأحسن ، و تكون مستمرة وشاملة لقدرات الإنسان و مهاراته المادية و المعنوية ، تحقيقا لمقصود الشارع من الاستخلاف في الأرض ، برعاية أولي الأمر ضمن تعاون إقليمي و تكامل أممي ، بعيدا عن أي نوع من أنواع التبعية ، و التنمية من المنظور الإسلامي لها عدة خصائص و مميزات تمتاز بها و منها :

- التطور و التغيير فهي تهدف الى تطوير و تغيير حياة الناس في مجتمع ما

---

01 – وسيلة السبتي ، **تمويل التنمية المحلية في اطار صندوق الجنوب (دراسة واقع المشاريع التنموية في ولاية بسكرة** ، مذكرة ماجستير في الاقتصاد ، غير منشورة ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2004 ، ص 15

02 –المرجع نفسه ، ص 16

-الاستمرارية فهي تحقق مهمتها الحضارية لاتتم في يوم و ليلة او عشية و ضحاها بل تأخذ زمنا يطول و يقصر على قدر عزائم الناس الساعين إلى التنمية ، و كذلك تتميز بالشمولية و التي تعني مراعاة قدرات الإنسان و إمكاناته المختلفة سواء مادية ام معنوية (روحية ، نفسية ، عقلية ...) و تتميز بالتعـــاون و التكامـل حيث ان التخطيط لها و تنظيمها و توفيرها لإفراد المجتمع جميعا لابد من استجابة كل أفراد الأمة بالتعاون فيما بينهم

- الاستقلالية بحيث أن التنمية لاتكون مستعارة أو مستوردة بل السياسة التنموية نابعة من المجتمع المعني بالتنمية سواء لمعالجة مشاكله او اقتراحات و مطالب البيئة الاجتماعية .[1]

تعريف التنمية: هناك مجموعة من التعاريف والآراء حول التنمية و يمكن إيراد التعاريف التالية : [2]

- ✓ هي عملية معقدة شاملة تضم جوانب الحياة الاقتصاديـة و السياسيـــة و الاجتماعيـة و الثقافيـــة و الاديولوجية ، ا و هي الشكل المعقد من الإجراءات أو العمليات المتتالية و المستمرة التي يقوم بها الإنسان للتحكم بقدر ما في مضمون و اتجاه و سرعة التغيير الثقافي او الحضاري في مجتمع من المجتمعات بهدف إشباع حاجاته .
- ✓ هي ظاهرة اجتماعية نشأة مع نشأة البشر المستقر فزاد الإنتاج و تطورت التجارة و ظهرت الحضـــارات المختلفة على ارض المعمورة ، او هي نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغييرات في الفرد و الجماعة و التنظيم من حيث المعلومات و الخبرات و من ناحية الأداء و طرق العمل و من ناحية الاتجاهات و السلوك مما يجعل الفرد و الجماعة صالحين لشغل وظائفهم بكفاءة و إنتاجية عالية .
- ✓ ومن خلال ما سبق فان هذه التعاريف تشترك في عدة نقاط أهمها :
  - تعتبر التنمية عملية شاملة
  - التنمية هي عملية تغير و نقل للمجتمع نحو الأحسن مع الانتفاع من التغيير

---

01 – جعفر انس قاسم ، **أسس التنظيم الإداري و الإدارة المحلية في الجزائر** ، **ديوان المطبوعات الجامعية** ، الجزائر : ط2، 1998 ، ص 65

02 - وسيلة السبتي ، مرجع سبق ذكره ، ص 17

- تهدف إلى تنمية الموارد و الإمكانات الداخلية للمجتمع

وقد اصطلحت هيئة الأمم المتحدة عام 1956 على تعريف التنمية بأنها " العمليات التي بمقتضاها توجه الجهود لكل من الأهالي و الحكومة بتحسين الأحوال الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية في المجتمعات المحلية لمساعدتها على الاندماج في حياة الأمم و الإسهال في تقدمها بأفضل ما يمكن "

مفهـوم التنميـــة المحليـــة :

التنمية المحلية هي القيام بمجموعة من العمليات و النشاطات الوظيفية ، و التي تهدف الى النهوض في كافة المجالات المكونة للمجتمع المحلي ، وهي دعم سلوك الأفراد و صقل مهاراتهم حتى يتمكنون من تطوير أنفسهم مما ينعكس إيجابا على مجتمعهم و يؤدي الى نموه في العديد من القطاعات المحلية المؤسسية و التعليمية و غيرها

ومن هنا فان التنمية المحلية لها مفهوم فكري و مفهوم قانوني : [1]

-**01 – المفهوم الفكري** : لقد حاول العديد من الباحثين إعطاء مفهوم فكري للتنمية نذكر منهم : تعريف محي الدين صابر الذي يعتبرها " على أنها مفهوم حديث لأسلوب العمل الاجتماعي و الاقتصادي في مناطق محددة يقوم على أساس و قواعد من مناهج العلوم الاجتماعية و الاقتصادية و يقوم على إحداث تغييـــــر

حضاري في طريقة التفكير و العمل و الحياة عن طريق إثارة و عي البيئة المحلية و ان يكون ذلك الوعي قائم على أساس المشاركة في التفكير و الإعداد و التنفيذ من جانب أعضاء البيئة المحلية جميعا في كل المستويات عمليا و إداريا .[2]

-2- المفهوم القانوني :

تستمد التنمية مفهومها القانوني من النصوص الأساسية و نقصد بها الدستور أو النصوص الخاصة بالجماعات المحلية ، لاسيما قانون البلدية و كذلك قانون الولاية و مختلف النصوص التنظيمية المحددة لمجالات تدخلها

---

01 –كمال التابعي ، **تغريب الثالث دراسة نقدية في علم اجتماع التنمية** ، القاهرة ، دار المعارف ، 1993 ، ص 23

02 –المرجع نفسه ، ص 24

خاصة تلك المتضمنة المشاريع و المخططات و البرامج التنموية المسطرة في إطار سياسة التخطيط التي تنتهجها الدولة ، من حيث الأساس الدستوري لمفهوم التنمية من خلال مراجعتنا للدساتير ، أما فيما يتعلق بنصوص الجماعات المحلية ، فنجد ان قانون البلدية و قانون الولاية يمثلان السند القانوني لإدراج التنمية في مخططات الجماعات المحلية .[1]

مايمكن قوله أن التنمية المحلية في الجزائر يقصد بها تكفل الجماعات المحلية بصفة عامة و البلدية بصفة خاصة بترقية و تطوير مختلف مجالات الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافيـة ذات صلة المبـاشرة بالمواطن المحلي ، و ذلك ضمن برنامج منسجم و مستدام ذو أمد قصير و متوسط و بعيد .

إذا كانت جهود الدولة تمثل عاملا مهما لتحقيق التنمية المحلية بأنها العملية التي بواسطتها يمكن تحقيق التعاون الفعال بين جهود المواطنين و جهود السلطات العمومية (الدولـــــــة) للارتقاء بمستويات التجمعات المحلية و الوحدات المحلية اقتصاديا و اجتماعيا و ثقافيا و حضاريا من منظور تحسين نوعية الحياة ضمن منظور شامل.[2]

بحيث ان التنمية المحلية عتمد على مجموعة من المكونات الرئيسية و التي تعتبر من بين الركائز الأساسية التي لابد من توفرها لمعرفة المفهوم الحقيقي للتنمية المحلية و هي :

– الأفراد : هو مجموعة من الأشخاص الذين يسكنون في مكان ما ، و يعتبرون العناصر الفعالة والتي تساهم في دعم التنمية المحلية لتحقيق أهدافها .

– المؤسسات : هي مجموعة من المنشات المحلية و التي تهدف الى توفير و وظائف و مهن متنوعة للأفراد و تساعد في الزيادة و كفاءة التنمية المحلية .

– المجتمع : هو المنطقة الجزافية أو المساحة السكنية التـــــي يوجد فيهـا كـل من الأفراد و المؤسسات و يعد العنصر الأساسي و المكون الرئيسي من مكونات التنمية المحلية .

---

01 – عثمان شويح ، **دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية –دراسة حالة للبلدية** – ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام ، غير منشورة ، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان ، 2010-2011، ص 77

02 –المرجع نفسه ، ص 78

المطلب الثاني : أشكال و مظاهر التنمية المحلية :

يصعب تحديد مفهوم التنمية المحلية، ذلك راجع ليس فقط لتنوعها و اتخاذها لصور و أشكال متنوعة (اقتصادية ، اجتماعية ، إدارية ، ...) و لارتبط هذا التنوع بتعدد الجوانب الحياتية للمواطن فحسب و إنما بالثار المترتبة عن تنفيذ المشاريع التنموية سواء كانت و وطنية محلية أو مستدامة .

إن عملية التنمية لايمكن فصلها عن بيئتها و التصورات التي رسمت من اجلها ، فقد تكون التنمية ذات طابع و طني من حيث الامتداد الجغرافي و مركزية المشروع التنموي الوطني ، و قد تكون ذات شكل محلي بحسب خصوصية احتياجات كل بلدية نظرا لطابعها البيئي و الجغرافي و الثقافي و الاقتصادي كما يمكن أن تأخذ التنمية طابع شامل و مستدام ، حيث تبين هذه الأشكال على النحو التالي :

01 – أشكال التنمية المحلية :

- ✓ **أولا : التنمية الوطنية** : تتجلى معالم التنمية الوطنية حسب الرؤية الخاصة بكل بلد ، حسب الاختيارات الوطنية التي تتسناها كل دولة قصد النهوض بالمجتمع من مختلف جوانبه الحياتية للأفراد بغية الارتقاء بهم من مستوى الى مستوى ، فهو بذلك ترتكز على محور رئيسي يتمثل في جملة المشاريع الكبرى التي لا تتولى الدوائر الوزارية متابعة تنفيذها لإشباع الحاجات المحلية ذاتها رغم توطيدها على اقاليم هذه الجماعات مثل اتخاذ الطرق الوطنية و خطوط السكك الحديدية و المطارات و المستشفيات .[1]
- ✓ **ثانيا : التنمية المحلية** : التنمية المحلية هي القدرة على الاستفادة من مصادر البيئة البشرية و المادية المتوفرة و زيادة تلك المصادر كما و نوعا و تطويعها بما يعود نفعه على جميع أفراد المجتمع ، مع ضمان استدامة هذه المصادر ، ويبقى العنصر البشري و تطويره ماديا و ثقافيا و روحيا الشرط الأساسي لكل تنمية محلية .

---

01 – مصطفى الجندي ، **المرجع في الإدارة المحلية ، منشاة المعارف** ، الاسكندرية ، 1971 ، ص 94

وهـي تلك العمليـــات التي توحد بين جهد الأهالي و جهد السلطات الحكومية لتحسين الأحوال الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية للمجتمعات المحلية و تحقيقها لتكامل هذه المجتمعات في إطار حياة الأمة بحيث تقوم هذه العمليات على عاملين أساسيين و هما :

-1- مساهمة المواطنين (الأهالي) أنفسهم في الجهود المبذولة لتحسين مستوى معيشتهم .

-2- توفير ما يلزم من الخدمات الفنية و غيرها بطريقة من شانها تشجيع المبادرة و المساعدة الذاتية و المتبادلة بين عناصر المجتمع و جعل هذه العناصر أكثر فعالية ، و من هنا فان المحرك الأساسي للتنمية يتمثل في الاعتماد على خصوصية البيئة المحلية من مورد بشري و تمويل مالي ذاتي ، باعتبارها طاقات للمشـــاريع التنمية التنموية المحلية فالعنصر البشري هو أدرى من غيره باحتياجاته التنموية ، كلمـــا اعتمدت الجماعـــات المحليـــة (البلدية) على مواردها المالية كلما تدرجت في الاستقلال المالي ، ومن ثم صنع القرار التنموي المحلي و فق معايير و قيم ايجابية إضافية يستفيد منها المواطن .[1]

فالتنمية المحلية مسؤولية مشتركة بين الدولة و الجماعات المحلية و هذا ما نصت عليه المادة 86 من قانون البلدية و فحواها « تعد البلدية مخططها التنموي القصير و المتوسط و الطويل المدى و تصادق عليه ، و تسهر على تنفيذه في إطار الصلاحيات المسندة لها قانونا و بانسجام مع مخطط الولاية و أهداف مخططات التهيئة العمرانية »[2].

و الجزائر بدأت الشعور بأهمية التنمية المحلية و الدور الذي تؤديه برامجها للتكفل بالحاجيات المحلية الخاصة بكل بلدية من خلال المخططات التي و ضعتها الدولة (الثلاثي ، الرباعي .) إلى جانب المخططات البلدية للتنمية

و المخططات القطاعية للتنمية و التي ساهمت الى حد كبير في تلبية الاحتياجات المحلية للسكان و تحقيق نوع من التوازن الجهوي و الإقليمي مما ساعد على استقرار السكان ، و قصد تحقيق الأهداف المتوخات من هذه البرامج و شمولية انجازها ، رات السلطات الجزائرية ان تقوم سياسة التنمية المحلية على الأسس التالية : [3]

---

01 – عثمان شويح ، مرجع سبق ذكره ، ص 97

02 – ج.ج.د.ش ، رئاسة الجمهورية ، **القانون 11–10 المؤرخ في 2011/06/22 المتعلق بالبلدية** ، ج ر ، عدد 37 ص 5

03 - مصطفى الجندي ، مرجع سبق ذكره ، ص 105

– تدخل الدولة في عملية التنمية المحلية باعتبارها ممثلة المجتمع و تعمل على تحقيق طموحاتهم

– المشاركة الشعبية من خلال إشراك المواطن في عملية تنفيذ و مراقبة و توجيه مختلف البرامج و المخططات التنموية .

– التخطيط الذي هو عملية تغيير اجتماعي و توجيه و استشارة طاقات المجتمع و موارده عن طريق مجموعة من القرارات الرشيدة التي يشترك في اتخاذها الخبراء و أفـراد الشعــب و المسؤولين المحليين لتحقيق وضع اجتماعي أفضل للمجتمع على كافة مستوياته خاصة على مستوى البلدية .

فالتنمية المحلية هي اختبار ضروري لأهم الخيارات المتاحة من خلال استغلال كل القدرات البشرية و المادية ووضعها في نسقها الملائم للبيئة المراد تنميتها (ريفية او حضرية) و فقا للمتطلبات الحالية و المستقبلية و التي تقتضي الديمومة و الاستقرار .

- ✓ **ثالثا : التنمية المستدامة** : و هي التي تعتمد على مكوناتها الذاتية و هي تعني الحفاظ على كرامة الإنسان من خلال تحسين و سط معيشته و توفير فرص له متساوية أمام جميع أفراد المجتمع عن طريق الإدارة المحلية لاسيما على مستوى البلدية كونها فضاء تنموي يتفاعل فيه المواطن و الذي يضمن من خلاله جميع الحقوق بالشكل الذي يحقق استدامة حقوق غيره من الأجيال القادمة دون الإنقاص أو إلحاق الضرر بحقوق الأجيال القادمة و دون الإنقاص من الأهداف التنموية للسياسة العامة للدولة [1]

كما أن التنمية المستدامة هي المخرجات الناتجة عن التنمية البشرية وهي كل ما ينتجه البشر أو يطوره في ميادين الطبيعة و هي تكون على اتجاهين إما تنمية شاملة و متكاملة و منسجمة ام تنمية في إحدى الميادين الرئيسية بمعزل عن الميادين و المجالات الأخرى ، مثل : الميدان الاقتصادي او السياسي او الاجتماعي و يمكن القول بأنها عملية تغيير اقتصادي و اجتماعي على نحو ايجابي أو عبارة عن تنفيذ مخططات ذات أهداف

---

01 – جعفر انس قاسم ، مرجع سبق الذكر ، ص 83

متوسطة او بعيدة المدى يقوم بها الإنسان للانتقال بالمجتمع و الظروف الاقتصادية و الإنسانية و البيئة المحيطة به إلى وضع أفضل باعتماد الحكم الرشيد بما يتوافق مع احتياجاته و إمكاناته الاقتصادية و الاجتماعية و الفكرية دون الإضرار بالبيئة و حقوق الإنسان او حاجيات الأجيال القادمة .[1]

كما يمكن إعطاء تعريف للتنمية المستدامة على أنها تلك التنمية المتوازنة التي تشمل مختلف أنشطة المجتمع باعتماد أفضل الوسائل لتحقيق الاستثمار الأمثل للموارد المادية و البشرية في العمليات التنموية ، و اعتماد مبادئ العدالة في الإنتاج و الاستهلاك و عند توزيع العوائد لتحقيق الرفاه للمجتمع .[2]

02– مظاهر التنمية المحلية :

تعتبر البلدية الخلية الأساسية و الفعالة لإحداث تنمية على المستوى المحلي ، فالبلدية لايوجد ما يحول بينها و بين دورها في ترقية التنمية المحلية بمختلف مظاهرها الحضرية و الريفية و السياحية ...الخ و باعتبار أنها هي القاعدة اللامركزية التي تتدخل في مختلف المجالات ذات الصلة بإشباع حاجات المواطن المحلي مما يتعين عليها تحديد أهدافها الاقتصادية و الاجتماعية وفق الإجراءات التي تضمن تنفيذ توقعات المخطط الوطني على ترابها و بالشكل الذي لايضر بالبيئة ، بحث ان التنمية المحلية من مظاهرها التي تتجلى فيها : [3]

اولا : التنمية الحضرية :لقد حدد المشرع الجزائري المهام و الصلاحيات للبلدية في إطار حرصها على تسيير وتهيئة المدن ، و مشاركتها الفعالة في تطبيق استراتيجيات التهيئة العمرانية و أشغال الإنارة العمومية و تزيين محيط النسيج العمراني و تهيئة الطرقات و المساحات الخضراء ، لضمان حياة هادئة للمواطن بحيث سنة 2006 صدر أول قانون جزائري للمدينة [4]، الذي يهدف إلى تحديد الأحكام الخاصة الرامية إلى تعريف عناصر سياسة المدينة ، في إطار سياسة تهيئة الإقليم و التنمية المستدامة .

---

01 – وسيلة السبتي ، مرجع سبق ذكره ، ص 30

02 –المرجع نفسه ، ص 32

03 – عثمان شويح ، مرجع سبق ذكره ، ص 112

04 –قانون رقم 06-06 المؤرخ في 20 فبراير 2006 ، **المتضمن القانون التوجيهي للمدينة** ، ج ر ج عدد 15 سنة 2006

و بموجب هذا التاطير القانوني تكون البلدية شريكا فاعلا تتحمل جزءا كبيرا في النهوض بالتنمية الحضرية بدءا من عملية القضاء على السكنات الهشة و غير الصحيحة ، بالإضافة إلى ضرورة تبنيها مشاريع حضرية خلال عملية إعدادها لقواعد التهيئة و التعمير .

و من خلال إشراك البلدية في النمو الحضاري و جعلها تنسق مع المجتمع المدني ، تكون الدولة قد أدرجت هذه السياسة ضمن سياق المبادئ العالمية الحديثة للحكم الراشد و التنمية المستدامة ، وبذلك تكون الدولة قد أدركت أن التهيئة و التعمير احد الأدوات الرئيسية للتنمية الحضرية و أقوى و أكثر الخدمات المحلية تأثيرا على حياة السكان ، لما لها من مردودية و دور فاعل في توفير الخدمات و المرافق و المنشات التي تضمن ترقية إطار المعيشة و تحقيق بيئة حضارية [1].

إلا أن ظاهرة التنمية الحضرية أصبحت منتشرة في كثير من المراكز العمرانية في الجزائر بحيث أصبحت تواجه العديد من العقبات منها ما يلي :

- ارتفاع معدلات النمو الحضاري التي أصبحت تتراوح بين 6% زيادة سنوية في المدن الجزائرية
- عدم قدرة البلديات على السيطرة على التوسع الحضاري و احترام مخططات التهيئة و التعمير بسبب الاختلال في التوازن بين سرعة نمو النسيج العمراني و قلة إمكانيات ووسائل المراقبة [2]
- فقدان السيطرة الأمنية على المدن و الأحياء الشعبية بالبلديات لاسيما المتواجدة في المدن الكبيرة .

ثانيا : التنمية الريفية : لقد ظهرت الحاجة إلى سياسة التنمية الريفية لمواجهة بعض الوضعيات التي تمت في السنوات الأخيرة على مستوى البلديات الريفية الجزائرية ، فهي تتعلق بسكان الريف نظرا لتدهور شروط

01- عثمان شويح ، مرجع سبق ذكره ، ص 122

02- المرسوم التنفيذي رقم 91-175 ، المؤرخ في 28 ماي 1975 ، **المحدد للقواعد العامة للتهيئة و البناء** ، ج ر ج ج عدد 26 سنة 1991 المعدل و المتمم

معيشتهم ، فيمكن اعتبار التنمية الريفية مسعى يسمح للسلطات العمومية بالقيام بأعمال تنموية لتثبيت السكان في المناطق الريفية و زيادة الفرص الاقتصادية و ضمان التوازن الضروري بين المناطق الريفية و المناطق الحضرية ، وهي وسيلة للتكفل بالاحتياجات الحقيقية للسكان الخاضعين للتهميش و الإقصاء و إحداث التقدم و الحداثة وسط المناطق السكانية الريفية .[1]

-إن الانتقال من نظرة الفضاء اللاحق للمدينة إلى فكرة الفضاء الخاص هو لب التنمية الريفية و هو الحلقة الأفضل لتجسيد التنمية المحلية على المستوى البلدية .

لقد اعتمدت السياسة العامة للدولة قصد التكفل بمشروع التنمية الريفية أسلوب الشراكة بين المواطن و البلدية ، وكذلك تبني البلدية لمجموعة من المخططات و البرامج من اجل النهوض بالمناطق الريفية و منها المساعدة على البناءات الجديدة او الترميمات و كذلك اعتماد مشروع تنمي محلي الذي يقوم على مبادئ أساسية و هي : - البناء التصاعدي للمشاريع الجوارية

- مشاركة سكان المناطق الريفية في السياسة التنموية
- إعطاء الأولوية للسكان في المناطق الريفية
- نظام المتابعة و التقييم و المراقبة
- التكامل بين ديناميكية المشروع و ديناميكية البلدية

و هكذا يشكل المشروع الجواري المندمج للتنمية الريفية وسيلة ممتازة للتعبير عن الطلب الاجتماعي و للتشاور والتفاوض و الاندماج وترشيد الموارد و الوسائل المتاحة لصالح عملية تنموية ناجحة .[2]

ثالثا: التنمية السياحية:

تحضي التنمية السياحية باهتمام كبير من قبل الدولة و ذلك من خلال وضع آليات مناسبة للاستثمار العقلاني في هذا القطاع و كل ذلك يصب في إطار تحقيق تنمية للمجتمع المحلي من خلال الاستغلال.

---

01 – دليل سياسة التجديد الريفي ، **الوزير المنتدب المكلف بالتنمية الريفية اللجنة الوطنية للتنمية الريفية** ، اوت 2006 ، ص 35

02 –المرجع نفسه ، ص 56

الأمثل للموارد التي تتحصل عليها الجماعات المحلية خلال تنفيذها للعديد من المشاريع التنموية السياحية و إعطائها بذلك فرصة لتمويل نفسها و إيجاد منفذ لازدياد مداخيل البلدية التي تعود بالإيجاب على المجتمع المحلي ، فالبلدية تسهر على تطبيق القوانين و الأنظمة الرامية لازدهار النشاط السياحي ن وكذلك المحافظة على المعالم و الأماكن السياحية و الاستثمار فيها .

كما أن البلدية لها كامل الحق في المبادرات في اتخاذ الإجراءات التي من شانها أن تشجع و توسع من قدرتها السياحية و تشجع المتعاملين المعنيين على استغلالها . [1]

إلا أن التنمية السياحية في الجزائر لاتزال عاجزة و غير مهتم بها و ذلك لنقص الإرادة السياسية و الإهمال الكبير لهذا المجال الذي يعتبر ثروة تدر مداخيل كبيرة على المستوى المحلي عند استغلالها أحسن استغلال .

فالتنمية المحلية تتميز بمجموعة من الخصائص التي تجعل منها تنمية فعلية و مثمرة و من خصائصها نذكر :

1- التطوير و التغيير : فهي تهدف الى تطوير و تغيير حياة الناس في جميع الأصعدة و المجالات
2- الاستمرارية : فعملية التنمية لا تتحقق في مدة زمنية قصيرة او محدودة لابد من الاستمرارية و المتابعة و لاتتوقف عند تحقيق التنمية المرجوة بل لابد من الاستمرارية
3- الشمولية: و يقصد بها التطور و التغيير نحو الأحسن فالأحسن مع مراعاة كافة الجوانب و القدرات و الإمكانات المتاحة للإنسان
4- التعاون و التكامل : فهي عملية نتيجة تكاتف و تعاون من قبل كافة أفراد المجتمع.

---

01 –**القانون 11–10** ، مرجع سبق ذكره ، ص 7

المبحث الثالث : آليات عصرنة الخدمة العمومية و أثرها على التنمية المحلية في الجزائر

تعتمد عملية عصرنة الخدمة العمومية إلى مجموعة من التدابير و الميكانيزمات الحديثة و التي تساهم في الانتقال من خدمة تقليدية إلى خدمة عصرية و التي بدورها تأثر على التنمية المحلية نحو الأحسن و على النحو العصري ، كما ان عصرنة الخدمة العمومية تكون مواكبة للتطورات الحاصلة و استجابة لمتطلبات المواطن المحلي و بالشكل الذي يضمن خدمات عصرية و مريحة للمواطن المحلي .

المطلب الأول : مفهوم عصرنة الخدمة العمومية و الدوافع للعصرنة

لقد شكلت التطورات الحاصلة في الدول و المجتمعات النقطة الأساسية للانتقال من خدمات عمومية تقليدية و مرافق تقليدية الى خدمات عصرية و مرافق عصرية مواكبة لحاجات المواطنين العصرية و من اجل رفع مستوى الخدمات و تحديث المرافق العامة .

مفهوم عصرنة الخدمة العمومية : عصرنة الخدمة العمومية كحركية و رؤية جديدة يعيد النظر في الأشكال القائمة لمرافق الدولة و يفرض صيغا جديدة لهذه المرافق العامة بحيث يستهدف أساسا تنظيم هذه الأخيرة بشكل يحقق أهداف السياسة العامة للدولة بكفاءة و فعالية و تحقيق تنمية فعلية و ناجحة و بصفة عصرية

كما أن هناك تعريفان لعصرنة الخدمة العمومية : [1]

- ✓ **التعريف الذاتي** : ينظر لعصرنة الخدمة العمومية كنشاط تلقائي تقوم به المرافق العمومية للدولة بذاتها بقصد التقويم و الزيادة في الكفاءة و الفعالية ، و هو ما يستدعي منها جهدا في التشخيص و التقويم الذاتي ثم اقتراح الآليات الجديدة التي من شانها العصرنة و بهذه المقاربة تفيد العصرنة في التطوير الذاتي المستمر لقدرات المرافق العمومية على التكيف و التطور .
- ✓ **التعريف الفوقي** : و هي العصرنة التي يتم فرضها كحتمية من الأعلى عند ظهور إختلالات عديدة في كافة جوانب المرافق العمومية ، وعليه فعصرنة الخدمات العمومية هي عملية خارجة عن المرافق العمومية ومن هنا تظهر أهمية ووزن الإرادة السياسية في عملية عصرنة المرافق العمومية و الخدمات المقدمة .

01- نادية ضريفي ، مرجع سبق ذكره ، ص 70

و ما يمكن قوله حول عصرنة الخدمة العمومية في الجزائر ، قد لا يرادف عملية الهدم لما هو موجود بالضرورة ، لان ماهو موجود من خدمات هي تقليدية نوعا ما فيتطلب الأمر فقط النظر للمرافق العمومية و الخدمات المقدمة نظرة شمولية تسمح بتصور على انه و حدة لا تتجزأ ، لذلك فان عصرنة الخدمة العمومية يجب ان تبنى على :

- تصور جديد لمهام هياكل المرافق العمومية
- تفعيل دور أعوان الدولة في العصرنة

إن عملية عصرنة الخدمة العمومية للمرافق العمومية لها أبعاد إدارية و تفكير إداري جديد منها :

1. العالم الجديد the new word بحيث يتسم العالم الجديد بالتوجهات التالية[1] :

- ثورة العلوم والتكنولوجية،
- التقدم التكنولوجي،
- ثورة المعلومات و الاتصالات،
- ثورة الحاسب الإلكتروني،
- الثورة الرقمية،
- ثورة التفوق الإداري ،
- ثورة ديمقراطية الإدارة.

كما أن التوجه الإداري الجديد الذي يحمل مجموعة من المفاهيم التي تساهم في عملية عصرنة الخدمة العمومية و المرفق العمومي و الذي يشمل: [2]

- طريقة جديدة في التفكير الإداري تأخذ بالروح العالمية.
- زيادة الاهتمام بالمورد البشري، باعتبار الثروة الحقيقية لأي منظمة.

---

01. فريد راغب النجار ، **التنمية الإدارية**، الإسكندرية : الدار الجامعية ، 2008، ص 57.

02 ـ المرجع نفسه ، ص 58

- تطبيق مبادئ الإدارة الإستراتيجية.
- تجديد تنظيمي مستمر.
- الحاجة إلى الإتجاهات العقلية و الأساليب الجديدة للتعامل مع البيئة المتغيرة.

الدوافع لعصرنة الخدمة العمومية : يمكن حصر مجموعة من الدوافع التي دفعت إلى عصرنة الخدمة العمومية و التغيير في نمط تقديم الخدمة العمومية و من أهم هذه الدوافع :

1. المشاكل التقليدية للخدمة العمومية : هنـاك جملـة من المشاكل التقليدية التي تعاني منها المرافق العامة و الخدمات العامة خاصة الجهاز البيروقراطي و المشاكل الناتجة عنه، فالمشكل الكبير الذي يواجه أي جمهور يتعامل و يتفاعل مع الجهاز البيروقراطية هو إتساع نطاق الخدمـات الإجتمـاعية وحتمية التعامل مع أجهزة و مؤسسات الدولة لتلبية حاجاتهم[1] .

و يمكن الإشارة إلى أن أهم المشاكل التي يعاني منها الجهاز البيروقراطي الى مايلي[2] :

أ ـ التضخم التنظيمي : و يظهر هذا المشكل من خلال إحداث وزارات كثيرة و وزارات منتدبة و التوسع في عملية التوظيف مما ينعكس على مستوى الأداء من خلال وجود عدد من الموظفين أكبر من حاجة الإدارة أو المؤسسة العمومية،

ب ـ التمسك بحرفية القوانين و اللوائح و التهرب من المسؤولية : يتميز الموظف بشدة التمسك بتنفيذ اللوائح و القوانين و التطبيق الحرفي للأوامر و التوجيهات و هو النمط التقليدي في التسيير.

إذ ينحصر دور الموظف في تنفيذ دون أن تكون له القدرة على الاجتهاد و السعي لإيجاد الحلول للمشاكل المطروحة و هذا مايؤدي إلى شل الجهاز الإداري من خلال بطىء في تنفيذ الخدمات، كما يتخذ الإلتزام بواجبات الغطاء للتهرب من المسؤولية بحجة صلاحياته المحدودة و في الواقع يستخدم سلطته و صلاحيته حسب مزاجه.

---

01. عبد الكريم عاشور ، مرجع سبق ذكره ، ص47.

02 ـ عمار بوحوش ، مرجع سبق ذكره ، ص 2014

ج ـ التمييز في أداء الخدمة : أي التمييز في تطبيق نفس الإجراءات بين المواطنين، فمن جهة يستفيد المواطن بالخدمة بسهولة و بدون تعقيد و في المقابل تجد مواطن آخر تفرض عليه مجموعة من التعقيدات للحصول على نفس الخدمة، و تعود هذه الظاهرة إلى تفشي الوساطة و المحاباة و الرشوة و استغلال الوظيفة وتفشي ظاهرة الفساد الإداري[1]

د: الروتين الاداري : ان الالتزام بتنفيذ اللوائح و القوانين بشكل حرفي و احترام الشكليات التي يجب ان تتوفر في المعاملات الرسمية و المستويات الإدارية التي تمر عبرها حتى تصل إلى طالبها كل ذلك أوجد الروتين الإداري الذي أصبح ظاهرة مرضية التي يعاني منها موظفو الإدارة على كل مستويات بسبب غياب الجديد و عدم الإحساس بأهمية الوقت[2]

2 ـ **تكييف المرفق العـــام** : تعتبر الخدمة العمومية مظهر من مظاهر نشاط المرافق العامة، و التي من خلالها يقوم المرفق العام بتلبية احتياجات المترفقين ، وهي الاحتياجات المتجددة و المتغيرة باستمرار فان الامر يقتضي تجدد و تغير و تعديل قواعد و طرائق عمل و سير المرافق العامة تماشيا مع التطورات الحاصلة في مجال الخدمة العمومية و كذلك لاستمرارية المرفق العام ، فالحاجة الى التطور و التحديث للخدمة العمومية و المرافق العامة تمليها مجموعة من الضرورات للتغيير و منها :

أ – الضرورات السياسية : بالنسبة للجزائر جاء تطور و عصرنة الخدمة العمومية في ظل التحولات السياسية التي عرفتها البلاد و التحولات في النهج السياسي و تكريس المسار الديمقراطي و تعزيز دور منظمات المجتمع المدني و تكريس مبدأ الحرية و حقوق الإنسان [3]

ب – الضرورات الاقتصادية : فـــالتغيير الذي يتـــــم على السياسة الاقتصادية يتطلب تغييرا جوهريا في

01–صباح اسابع ، **التنظيم البيروقراطي و الكفاءة الإدارية** ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، جامعة قسنطينة ، الجزائر ، 2006-2007،ص 90

02- المرجع نفسه ، ص101

03 –ج،ج،د،ش،رئاسة الجمهورية ، مرسوم رئاسي رقم 88-131 المؤرخ في 04 يوليو 1988، **ينظم العلاقة بين الادارة و المواطن** ، جر عدد 27 بتاريخ 06 يوليو 1988 ، ص1013

الخدمة العمومية ، بحيث يكون تطوير الخدمات المقدمة عنصرا فعالا في نجاح السياسة الاقتصادية من خلال السهر على ضمان تناسق و انسجام التدابير الخاصة بالإصلاحات في مختلف ميادين الحياة الاقتصادية .

ج –الضرورات الاجتماعية و الثقافية : زيادة الوعي في المجتمع المدني يؤثر على السياسة العامة مما يزيد من الضغط الشعبي للمطالبة بتحسين الخدمات و هذا ما يحتم على السلطات العمومية وضع إجراءات عملية للاستجابة لتطلعات و انشغالات المواطن .

03–تجسيد لمؤشرات الحكم الراشد :يشكل الحكم الراشد منظومة متكاملة كفيلة بتحقيق تحسين و عصرنة نوعية الخدمات العمومية ، فضمان هذه الأخيرة يقتضي القيام بسلسلة من التغييرات الكبيرة في الفكر الإداري نحو التنمية و التطور بحيث يمكن اعتبار الشفافية و المساءلة و المشاركة إلى جانب الكفاءة و الفعالية اهم مداخل تحقيق حكم راشد و خدمة عمومية عصرية .[1]

04–تجسيد الإدارة الالكترونية :و التي تعبر عن استخدام تقنية المعلومات في الوزارات و الإدارات و الأجهزة الحكومية للاتصال بالمواطنين و الأجهزة الحكومية المختلفة من خلال شبكة المعلومات والشبكة العنكبوتية أو أي طريقة تقنية أخرى تمكنها من الوصول إلى أقصى حد من السرعة والكفاءة المطلوبة و الدقة حول المعلومات المطلوبة او للرقابة و التأكد من المعلومات ، بحيث أن التوجه نحو الحكومة الالكترونية و الخدمات العامة الالكترونية لايعتبر خيارا بل أصبح أمرا مفروضا فلا يمكن مواصلة العمل بالوسائل التقليدية القديمة في ظل التغيرات التكنولوجية الحاصلة في العالم و التي تهدف إلى الاستجابة لتطلعات الجديدة للمواطنين ، و لمعرفة مدى تاثير الادارة الالكترونية في تحسين و عصرنة الخدمة العمومية تتعرض الى مزايا و خصائص الادارة الالكترونية و هي : [2]

- تقديم الخدمات للمواطنين بسرعة و اقل تكلفة
- زياة الكفاءة من خلال توفير الوقت

01- عبد الكريم عاشور ، مرجع سبق ذكره ، ص 60

02- داود عبد الرزاق الباز ، **الحكومة الالكترونية و اثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال موضفيه** ،الاسكندرية ، منشاة المعارف، 2008 ، ص 180

- التقليل من البيروقراطية و التعقيدات الإدارية وتحسين مستوى الخدمات و تقليل من الأخطاء الإدارية
- تحقيق الشفافية الإدارية
- القضاء على التزاحم بالمصالح و المرافق العامة

بالإضافة إلى هذه الدوافع لعصرنة الخدمة العمومية يمكن ذكر مجموعة أخرى من الدوافع التي تفرض عملية العصرنة وتبرر مشروعيتها و هي كالتالي :[1]

- إعادة صياغة هياكل المرافق العامة وفقا لحاجيات المجتمع و تنوع الطلب الاجتماعي المتزايد و بالصورة العصرية.
- بحث عن نموذج جديد للخدمات العامة ناجحة و بأقل تكلفة وقادرة على التسيير الفعال لمختلف قطاعات المرافق العامة.
- نمو المجتمعات المدنية المحلية و الانتشار الواسع لثقافة حقوق الإنسان و الطلب المتزايد على الخدمات بصفة عصرية تضمن راحة المواطن.
- ضرورة تكييف الدولة و المرافق العامة المحلية مع السياق المحلي و الدولي الجديد.
- تأثير المخططات التنموية على الخدمات العمومية و التداخل و التكامل بين ألعملياتي.
- البحث عن المتطلبات و الفعالية للترقية الخدمة العمومية .
- البحث عن متطلبات الديمقراطية و ذلك نظرا لنمو الوعي الإجتماعي و السياسي و المطالبة بالمشاركة في التسيير العمومي.
- البحث عن متطلبات القدرة على التنافس من خلال الخدمات المقدمة و نوعيتها من قبل المرافق العامة.

---

1 . نادية ضريفي ، مرجع سبق ذكره ، ص72.

مبررات إصلاح الخدمة العمومية :

من أهم المبررات الإصلاح الخدمة العمومية نذكر ما يلي :

- تضخم الهيكـــل التنظيمي في منظمـات الخدمـــة العامة و غياب التخصص الوظيفـي و ضعف التأهيل المهني
- ضعف التنسيق في العمليات الإدارية مثل التخطيط و التنسيق داخل منظمات الخدمة العمومية .
- البطالة المقنعة ووجود و وظائف تجاوزها الزمن و تزايد المطالب الجماهيرية المنادية بتغيير أسلوب الخدمة العامة .
- التحديات التكنولوجية و بروز مفاهيم حديثة في المنظمات العامة مثل التوظيف الالكتروني و الخدمة العامة الالكترونية و مكافحة الفساد الإداري .

01- عبد الكريم عاشور ، مرجع سبق ذكره ، ص 123

المطلب الثاني : الإطار القانوني و التنظيمي لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

تعتبر عصرنة الخدمة العمومية و التنمية العصرية للجماعات المحلية من أهم محاور التي تسعى الدولة لتجسيدها و ذلك نظرا للأهمية القصوى التي تحضى بها من قبل السلطات العليا و كذلك الإجراءات المتبعة و المنتهجة من قبل الدولة من اجل تجسيد مبدأ الخدمة العصرية و التنمية الفعالة و العصرية بحيث أن المشرع الجزائري اصدر في هذا الباب مجموعة من النصوص القانونية و التنظيمية التي تخدم هذا المبدأ و من أهم النصوص القانونية المتعلقة بعصرنة الخدمة العمومية و التنمية المحلية نجد :

أولا : النصوص التشريعية :و التي تتمثل في جملة من القوانين التي تهدف الى عصرنة الخدمة، العمومية و الفواعل المساهمة في هذا المبدا و منها :

أ : **قانون البلدية** : 10/11 المؤرخ في 22 يونيو 2011 و المتعلق بالبلدية [1] :

بحيث نصت المادة الثانية و الثالثة من الباب الأول على أن البلدية هي القاعدة الإقليمية اللامركزية و هي تشكل مكان لمشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية ، كما ان البلدية تساهم مع الدولة و بصفة خاصة في إدارة و تهيئة الإقليم و التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و الأمن و كذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين و تحسينه .

كما تنص المادة 11 من الباب الثالث لنفس القانون على أن المجلس الشعبي البلدي يتخذ كل التدابير من اجل استشارة المواطنين و إشراكهم حول خيارات و أولويات التهيئة و التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية ، و تنص المادة 149 منه على ان البلدية تضمن سير المصالح العمومية البلدية التي تهدف إلى تلبية حاجات مواطنيها و إدارة أملاكها .

---

1 – قانون البلدية 11-10 ، مرجع سبق ذكره ، ص 4

ب : قانون الولاية 07/12 المؤرخ في 21 فيفري 2012 و المتعلق بالولاية [1]

جاء في المادة الأولى الفقرة الثانية منه أن الولاية تساهم مع الدولة في إدارة وتهيئة الإقليم و التنمية الاجتماعية و الاقتصادية و كذا حماية و تحسين الإطار المعيشي للمواطنين .

كما جاء في المادة السابعة منه « يمكن الولاية إنشاء مصالح عمومية للتكفل باحتياجات المواطن و تظمن له الاستمرارية و التساوي في الانتفاع» ، و جاء في المادة 108 من نفس القانون «يسهم الوالي على وضع المصالح الولائية و مؤسساتها العمومية و حسن سيرها » .

على غرار العديد من المواد التي تصب في نفس السياق ضمان تقديم الخدمة العمومية للمواطن و السهر على تحسين المستوى المعيشي للفرد و تحديد اختصاصاتها في مجالات عدة منها الصحة و الأمن و الثقافة .... الخ

ثانيا : النصوص التنظيمية :لايمكن حصر النصوص التنظيمية التي جاءت في هذا المجال تحسين و عصرنة الخدمة العمومية و للاهتمام المتزايد من قبل السلطات العليا للبلاد و المشرع الجزائري بهذا الموضوع فقد تم وضع مجموعة من النصوص التنظيمية من اجل الوصول الى الهدف المرجو من قبل الدولة ، بحيث سنقتصر هنا على النصوص الأساسية التي تعتبر مرجعا لعصرنة الخدمة العمومية و التي لها دور في تحقيق تنمية فعلية و من هذه النصوص مايلي :

أ : **المرسوم الرئاسي 03/16** المؤرخ في 07 جانفي 2016 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام [2]

تنص المادة الأولى منه «ينشا لدى الوزير المكلف بالداخلية ، مرصد وطني للمرفق العام يدعى في صلب النص – المرصد – »، فهو يهدف إلى عصرنة الخدمة العمومية و هو مكلف بإجراء دراسات و تقديم اقتراحات لتدارك النقائص في المرفق العام و هدفه تجديد الخدمة العمومية ، و تنص المادة الثالثة منه على ان المرصد يكلف بالتشاور مع الدوائر الوزارية و المؤسسات المعنية الأخرى بتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية

و الإشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام و الإدارة و تطويرهما و بهذه الصفة يكلف المرصد على الخصوص بما يلي :

---

01 –ج.ج.د.ش ، رئاسة الجمهورية ، **القانون 12–07 المؤرخ في 2007/02/21 المتعلق بالولاية** ، ج ر ، عدد 12 ص 5

2 – المرسوم الرئاسي 16–03 المؤرخ في 07 جانفي 2016 ، **المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام**

- اقتراح القواعد و التدابير الرامية الى تحسين تنظيم المرفق العام وسيره ، وذلك قصد تكييفها مع التطورات الاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية و كذا مع تكييفها مع تطور حاجات مستعملي المرفق العام .
- اقتراح أعمال تنسيق و ربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية و الإدارية و الهيئات العمومية قصد ترقية الابتكار و النجاعة في مجال خدمات المرفق العام .

كما تنص المادة الرابعة منه على أن المرصد يكلف، في مجال استفادة المواطنين من المرفق العام بدراسة و اقتراح كل تدبير يرمي على الخصوص – إشراك مستعمل المرفق العام في عملية عصرنة الخدمة العمومية و تطويرها

- وضع كل البرامج و الدراسات والمخططات التي من شانها عصرنة الخدمة العمومية وتحسينها و إعطاء الأهمية لكل هذه المعلومات التي تصب في عصرنة الخدمة العمومية .

وتنص المادة الخامسة منه « .....يحفز تطوير الإدارة الالكترونية بإدخال التكنولوجيات الحديثة للعلام و الاتصال و تعميمها » ، كما يساهم المرصد في الاقتراحات التي من شانها عصرنة الخدمة العمومية و تحسين حصول المستعملين للمرفق على المعلومة و جمع أرائهم و اقتراحاتهم و الرد على شكاويهم .

ب : المرسوم 88–131 المؤرخ في 04 يوليو 1988 ينظم العلاقة بين الإدارة و المواطن [1]

بحيث يعتبر من أهم النصوص القانونية التي عمدت إلى تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن ، بحيث يتضمن مجموعة من الحقوق و الواجبات المتبادلة بين الإدارة و المواطن و كذلك تحسين و تمتين هذه العلاقة من خلال

تحسين و تطوير الخدمة العمومية ، حيث اشتمل هذا القانون قسما خاصا بعنوان « التحسين الدائم لنوعية الخدمة » و هو القسم الرابع من الفصل الثاني جاء تحت عنوان – التزامات الإدارة –

المرسوم 88-131 ، مرجع سبق ذكره ، ص 12

بحيث جاء في المادة 21 منه ، يجب على الإدارة و حرصا منها على تحسين نوعية خدمتها باستمرار و تحسين صورتها العامة باعتبارها تعبير عن السلطة العمومية أن تسهر على تبسيط إجراءاتها و طرقها و دوائرها تنظيم عملها و على تحقيق ذلك [1]، كما نص المرسوم على مجموعة من الالتزامات من قبل الإدارة اتجاه المواطن منها حق الإعلام الإداري و ذلك من خلال النشر و التوزيع ، حق الاطلاع او الحصول على الوثائق الإدارية ، تحقيق المساواة بين المواطنين ..... و غيرها من الإجراءات لتقريب الإدارة من المواطن .

وقد حدد المرسوم الآليات التي يجب أن تتبعها الإدارة في إطار عصرنة و تحسين الخدمة العمومية و منها :

- تحسين ظروف استقبال المواطنين
- تطوير الإجراءات و مواكبة التقنيات الحديثة في التنظيم و التسيير
- تخفيف الملفات من خلال الاقتصار على الوثائق الضرورية في الملف دون غيرها
- التسليم الفوري لجميع الوثائق التي لايتطلب انجازها أجلا معينا .

ج : المرسوم التنفيذي رقم 13-381 المؤرخ في نوفمبر 2013:

يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية.

ويتضمن هذا المرسوم رقم 13-381 الذي يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية مايلي : [2]

- بحيث يقترح الوزير لدى الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية عناصر السياسة الوطنية من ناحية اصلاح الخدمة العمومية و الإدارة و بالتشاور مع الدوائر الوزارية و يقوم بتنفيذها و السهر عليها .

---

1 –المرسوم 88-131 ، مرجع سبق ذكره ، ص 22

2- المرسوم التنفيذي رقم 13-381 المؤرخ في نوفمبر 2013 ، **يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الاول المكلف باصلاح الخدمة العمومية .**

وتنص المادة 2 من نفس المرسوم عل مايلي : يتولى الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية ، مهمة تصور واقتراح القواعد العامة المتعلقة بتنظيم الخدمة العمومية وسيرها ، وبالتشاور مع الوزراء المعنيين لتكييفها مع التطورات الاقتصادية و الاجتماعية ولتلبية حاجات مستعملي المرفق العام . [1]

ويمكن ذكر أهم اختصاصات وصلاحيات الوزير فيما يلي : [2]

- ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية الخدمة العمومية
- دراسة و تقييم تنظيم الخدمة العمومية و سيرها
- اقتراح كل التدابير بهدف تحسين أداء الخدمة العمومية
- دراسة و اقتراح كل تدبير يهدف إلى تسهيل الاستفادة من الخدمة العمومية
- دراسة و اقتراح كل تدبير يهدف إلى تثمين و تحسين المرفق العام
- التشجيع على تطوير الإدارة الالكترونية بإدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال و تعميمها
- ترقية حقوق مستعملي الخدمة العمومية و حمايتها
- مساعدة الإدارات و المؤسسات و الهيئات العمومية في إعداد برامجها الخاصة بعصرنة الخدمة العمومية و تنفيذها
- تحفيز و تشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام و المجتمع المدني في تحسين الخدمة العمومية
- كما من مهامه تقدير الاحتياجات إلى الوسائل المادية و المالية و البشرية الضرورية لسير الهياكل و الأجهزة الموضوعة تحت سلطته .

فكل هذه الصلاحيات و المهام المنوطة للوزير لدى الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية تهدف إلى عصرنة و تحسين الخدمة العمومية التي من شانها تحدث تنمية فعلية و كذلك وضع برامج تنموية من شانها خدمة تطوير الخدمة العمومية و المرفق العام .

---

01 _ المرسوم التنفيذي رقم 13-381 ، مرجع سبق ذكره ،ص 15 .

02_ المرجع نفسه ،ص 16

د . المرسوم التنفيذي رقم 18-199 مؤرخ في 2 غشت سنة 2018 ، يتعلـــق بتفويض المرفق العـــام و الذي بموجبه تحدد كيفية تفويض المرفق العام و كيفية الحفاظ عليه و تحسينه فمن مبادئ هذا المرسوم 199/18 المتعلق بتفويض المرفق العام [1]: تنص المادة الثالثة منه ، يجب أن يتم تفويض المرفق العام في إطار احترام مبادئ المساواة والاستمرارية و التكيف مع ضمان معايير الجودة والنجاعة في الخدمة العمومية ، فهذا المرسوم يرمي إلى مبدأ عصرنة الخدمة العمومية في المرافق العامة .

ثالثا : التشريع الفرعي : حيث أن فكرة عصرنة و تحسين الخدمة العمومية تجد أساسها القانوني في التعليمات و المناشير الوزارية و منها :

أ- التعليمة رقم 321 المؤرخة في 20 اكتوبر 2013 ، جاءت هذه التعليمة الصادرة عن مصالح الوزير الأول بعنوان – إصلاح الخدمة العمومية [2] – و التي توضح كيفية تجسيد الإصلاح و خلق خدمة عمومية عصرية تستجيب لمتطلبات المواطن ومن اهم مبادئها :

- ✓ تحسين استقبال المواطنين
- ✓ تخفيف الإجراءات الإدارية و تبسيطها
- ✓ التكفل الفعلي بشكاوي المواطنين

ب – التعليمة الوزارية رقم 1435 المؤرخة في 13-02-2014 تتعلق بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية [3] و التي في مضمونها رقمنة الحالة المدنية و إنهاء تنقل المواطنين إلى البلديات الأم لاستخراج الوثائق الحالة المدنية و يمكن استخراجها من أي شباك للحالة المدنية عبر الوطن .

فالدولة الجزائرية عمدت الى وضع ترسالة من التشريعات من اجل النهوض و الازدهـــار بالخدمـــة العموميـــة و المرفق العام للمستوى الذي يرقى إلى الاستجابة لتطلعات المواطنين و كذلك للمستوى الذي يحقق تنمية فعلية و شاملة و لمواكبة التطورات العصرية الحاصلة في مجال الخدمة العمومية و المرافق العامة و حتى التنمية العصرية التي هي هدف المواطنين و المجتمع الجزائري و السلطات الجزائر.

---

01 – المرسوم التنفيذي رقم 18-199 مؤرخ في 2 غشت سنة 2018 ، **يتعلق بتفويض المرفق العام**.

02- التعليمة رقم 321 المؤرخة في 20 اكتوبر 2013 ،– **اصلاح الخدمة العمومية**.

3- التعليمة الوزارية رقم 1435 المؤرخة في 13-02-2014 ، **المتعلقة بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية**.

المطلب الثالث : آليات عصرنة الخدمة العمومية المحلية و أثرها على التنمية المحلية .

✓ آليات عصرنة الخدمة العمومية :

للانتقال من خدمة عمومية تقليدية إلى خدمة عصرية لابد من انتهاج و اعتماد مجموعة من الميكانيزمـــــات و الآليات التي تؤدي إلى ترقية و تطوير و تحديث الخدمة العامة و المرفق العام و التي بدورها تنعكس على التنمية المحلية بالإيجاب و بالصورة الحديثة التي تتماشى مع متطلبات العصر و حاجات المواطن المحلي الحديثة .

فهناك مجموعة من الآليات المتخذة من قبل السلطات و الهيئات المحلية من اجل عصرنة الخدمة العمومية و من أهم الآليات المتبعة نذكر مايلي:

01 – تأهيل الهياكل الإدارية : لقد حضي قطاع الداخلية و الجماعات المحلية بعناية خاصة من طرف الحكومة فيما يخص الهياكل الإدارية و ذلك من خلال العمل على استكمال برنامج الهياكل الإدارية الأساسية التي تحتضن الهيئات المحلية كمقرات الدوائر و البلديات أو من خلال العمـل على تحسين الاستقبال عبر تهيئة و إقامة هياكل مناسبة لراحة أفضل للمواطنين[1] .

كما أن هناك عدة برامج في إطار انجاز مقرات الولايات و هيئاتها و مقرات الدوائر و البلديات في العديد من الولايات من خلال اعادة التهيئة و انشاءات جديدة .

02–إعادة تكييف مهام المرافق العامة: و ذلك من خلال إعادة النظر في توزيع المهام بين الإدارة المركزية و اللامركزية من خلال: [2]

– توزيع دقيق للمهام و تحديد الصلاحيات و لذي يتم على ضوئه تحديد الهياكل بحيث توضع الهياكل تبعا للمهام و ليس العكس

–إعادة صياغة مفهوم اللامركزية و تدعيمه بالاستقلال المالي لان اعادة هيكلة الإدارة غير كافي لتحقيق تسيير فعال لهذه المرافق العامة ، بل يجب إعادة طرق التسييـــر الجديـــد و تحديث وسائـــل

01- ج.ج.د.ش، **الامانة العامة للحكومة ، برنامج عمل الحكومة** 2014 ،ص 23

02- مريزق عدمان ، ، مرجع سبق ذكره ، ص 73

الإدارة و مناهج عملها عن طريق إنشاء شبكة معلوماتية داخلية و خارجية لتسهيل نشر المعلومات وترقية سبل الاتصال والحوار في غرس ثقافة الإعلام وفتح المجال أمام المرتفقين للمشاركة في تسيير شؤونهم لتكريس الشفافية على مستوى كل أعمال المرفق التي تتطلب بدورها مراجعة طرق معالجة الملفات والإجراءات الإدارية والالتزام بالمشروعية من اجل تحسين الخدمة العمومية .

03-إعادة النظر في المنظومة القانونية: بحيث يجب تعديل مختلف القوانين والتقليص من عددها وجعلها أكثر استقرارا و أكثر قابلية للتطبيق خاصة فيما يتعلق بمسالة احترام الآجال والمواعيد، و هذا ما يجعل التشريعات تحدد الأحكام الجديدة و كيفية احترامها .

04-تأهيل الإطار البشري :في إطار إصلاح و عصرنة الخدمة العمومية أولت السلطات العمومية الجزائرية أهمية للإطار البشري في الجماعات المحلية ،بحيث تضمنت البرامج الحكومية على تحسين أداء الإطارات الإقليمية عن طريق تكوين محدد و مرتبط بصفة خاصة بتطوير الفعالية الشخصية و التي تنص على مايلي [1]:

- البحث عن الموظف الفعال : نظرا للمهام الموكلة للمرفق العام في اطار التحولات الجديدة و الانفتاح و الثورة المعلوماتية و التكنولوجية يجب توفير موظف بمؤهلات تتعلق أساسا بمضمون التكوين و مستوى المؤهل العلمي المطلوب و الذي يتماشى مع التطورات الحديثة .
- ضرورة تفعيل دور الموظف بتوفير ظروف عمل ملائمة اذ يجب على المرافق العامة الدولة بصفة عامة تبني مختلف الآليات التي من شانها أن تؤدي الى تحسين و تحفيز موظفيها وذلك من خلال إعادة النظر في الأطر القانونية التحفيزية والبرامج التكوينية و التاهيلية

05-تفعيل مبدأ الحكومة الالكترونية : تنفيذا لمخططات عمل الحكومة الهادفة إلى تحسين أداء المرافق العامة و جعلها تتميز بالفعالية والشفافية وتحديثها و جعلها تساير التطورات التكنولوجية الحاصلة في العالم ، قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام و الخدمات التي يقدمها

01- نادية ضريفي ، مرجع سبق ذكره ، ص 74

باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة و التي تهدف في مجملها إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة و نوعية عالية و من اهم الانجازات مايلي[1] :

أولا : رقمنة سجلات الحالة المدنية :رقمنة سجلات الحالة المدنية ،و هي من أهم الانجازات لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية و الذي يعد حجر الزاوية في عملية عصرنة الخدمة العمومية على مستوى جميع القطاعات من خلال توفيره لقاعدة البيانات الوطنية تتوج بوضع رقم تعريفي وطني لكل مواطن يمكنه استعمال في جميع تعاملاته ، حيث أن هذه عملية تعتبر مرحلة أولى من عمليـــة تهدف إلى إتاحـة إجـراءات استخـراج و ثائق الحالة المدنية المدنية على خط الانترنت ، و كذلك اعتماد التوقيع الالكتروني و استغلالها عند الربط بين القطاعات مثل الاكتتاب ، التسجيل في السكنات ، التسجيلات الجامعية ، السجل التجاري ..وغيرها . فهذا كله يؤدي الى تخفيف الملفات الإدارية و إعفاء المواطنين من تقديم الوثائق المتوفرة في السجل الوطني الالي للحالة المدنية .

وكذلك لعصرنة الخدمة العمومية المحلية التي تهدف إلى تحقيق تنمية محلية تم ربط الولايات بالدوائر و البلديات و عدة ملحقات إدارية بشبكة الألياف البصرية لتمكين الإدارة المحلية من الاستغلال البيني للمعلومات المتوفرة على مستوى قاعدة البيانات الوطنية

ثانيا : وضع البطاقة الوطنية للبطاقة الرمادية ورخص السياقة البيومترية :

في إطار التحضير لعملية إصدار بطاقة ترقيم المركبات الالكترونية و رخصة السياقة البيومترية قامت وزارة الداخلية بما يلي :

- إنشاء السجل الآلي لترقيم المركبات ما اوجد قاعدة بيانات وطنية تسمح بالنفاذ إلى بطاقة التأكيد و إصدار البطاقة الرمادية حالا على مستوى البلدية بعدما كانت محصورة على الدوائر فقط

---

01 – عبد الكريم عاشور ، مرجع سبق ذكره ، ص 133

- إنشاء البطاقة الوطنية لرخصة السياقة و هذا ما اوجد بدوره السجل الوطني الآلي لرخص السياقة مكن المواطن من الحصول على رخصة سياقة في نفس اليوم و دون الحاجة لتقديم شهادة كفاءة التي تتم معاينتها من السجل مباشرة

ثالثا : إصدار جواز السفر البيومتري و بطاقة التعريف الوطنية البيومترية :

بحيث تعتبر من التطورات الهامة في مجال عصرنة الخدمة العمومية على المستوى المحلي و هي إصدار الجواز البيومتري و البطاقة الوطنية البيومترية ، حيث سمح هذا الانجاز في المرحلة الأولى للمواطنين من التمكن من استخراج هذه الوثائق من أي بلدية على مستوى الوطن دون الحاجة إلى التنقل إلى بلدية مقر سكناه أو مولده

كما شهدت عملية تقديم الخدمات الالكترونية على الخط بالسماح للمواطن متابعة مراحل معالجة ملفاتهم ، و كذلك طلب تجديد الوثائق عبر الانترنت دون الحاجة إلى ملفات ووثائق جديدة أو بالطرق التقليدية .

رابعا : استحداث مركز النداء لوزارة الداخلية : في إطار عملية تسهيل الإصغاء للمواطنين من خلال الاستماع لانشغالاتهم و شكاويهم او تزويدهم بالمعلومات حول الخدمات المقدمة من طرف قطاع الداخلية و الجماعات المحلية ، تم استحداث مركز النداء لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية (الرقم الأخضر) للرد على انشغالات و استفسارات و شكاوي المواطنين و يحتوي مركز النداء على لوحة مراقبة موجودة بوزارة الداخلية يتم من خلالها مراقبة العملية و تنبيه المسئولين في حالة تقصيرهم في حل القضايا المطروحة .

خامسا : ترقية العملية الاتصالية الداخلية : و ذلك من خلال حصول الموظف على كافة المعلومات المتعلقة بوظيفته و بمختلف المستجدات المتعلقة بها .

سادسا : تبني أفكار الحكم الراشد :

فتبني أفكار الحكم الراشد و الأخذ بها كأرضية للإصلاحات يساعد على عصرنة و تطوير الخدمة العمومية و المرافق العامة [1]

01- مريزق عدمان ، مرجع سبق ذكره ، ص 61

سابعا : تفعيل تكنولوجيات المعلومات و الاتصال :

تمثل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حلقة جديدة ضمن أساليب التطور الإداري الحديث ، اذ يؤدي الاعتماد على هذا البديل إلى إحداث سلسلة من التغيرات المتلاحقة ، بغية زيادة المرد ودية في الخدمة العمومية و تحسين أنشطة المرافق العامة و الخدمات المقدمة ، بحيث أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من و سائل الاتصالات و الشبكات الالكترونية العصرية في عملية تقديم الخدمات العامة التي يتميز بها المرفق العام و التي تهدف إلى تحقيق درجة عالية من الراحة للمواطن المحلي من خلال السرعة في انجاز المهام و أداء الخدمـــات و الحصول عليها أو طلبها و السهر على إشباع رغبة المواطن المحلي ، و كذلك استعمال هذه التكنولوجيا يؤدي إلى التقليل من الأخطاء الإدارية من حيث أداء المهام و من حيث التسليم هذا يرجع إلى الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الالكترونية بتوفير و اختصار الوقت و الجهد لصالح طالبي الخدمة [1].

إن التوجه للخدمات العامة الالكترونية و جعلها بالقرب من المواطن و الزبائن يسهل من نقل و توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم و كذلك توفير إدارة أكثر كفاءة و فعالية و التزام للمشروعات الحكومية .

✓ اثر الخدمة العمومية المحلية العصرية على التنمية المحلية:

تتجلى اثار الخدمة العمومية العصرية للجماعات المحلية على التنمية المحلية من خلال .

01 – تجسيد الديمقراطية التشاركية على المستوى المحلى :

عملت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية على الاهتمام بالاستماع لانشغالات المواطن و كذلك إشراكه في عملية التنمية و المشاركة في اقتراح ومناقشة البرامج و المشاريع التنموية المقترحة من قبل الهيئات المحلية وتتجلى الديمقراطية التشاركية في مجموعة من القوانين التي تضمنها و منها :

- الديمقراطية التشاركية في قانون البلدية 11-10:[2]: جاء قانون البلدية 11-10 الصادر في يونيو سنة 2011 ليجسد هذا المسعى بصفة قانونية من خلال نصه على مشاركة المواطنين في تسيير شؤون البلدية من خلال نص المادة 11 التي تنص ، تشكل البلدية الإطار المؤسســـاتي لممارســـة

01- داود عبد الرزاق الباز ، مرجع سبق ذكره ، ص188

02- قانون البلدية 11-10 ، مرجع سبق ذكره ، ص7

الديمقراطية على المستوى المحلي و التسيير الجواري »، كما ان المجلس الشعبي البلدي عليه أن يتخذ كل التدابير لإعـلام المواطنين بشؤونهم واستشـــارتهم حول خيـــارات وأولويـــات التهيئة والتنمية الاقتصادية والاجتماعية و الثقافية ، وجاء في المادة 11 من نفس القانون ، أن المجلس الشعبي البلدي يقوم بوضع إطار ملائم للمبادرات المحلية التي تهدف الى تحفيز المواطنين و حثهم على المشاركة في تسوية مشاكلهم و تحسين ظروف معيشتهم.[1]

- الديمقراطية التشاركية في قانون الولاية 12-07 [2]: من خلال هذا القانون يتضح أن الولاية كفضاء مكمل للبلدية و إذا كانت الولاية شعارها ' بالشعب و للشعب ' ، يدل على فتح سبل المشاركة للمواطنين في تسيير شؤونهم العمومية على المستوى الولائي عن طريق المجلس الشعبي الولائـــي المنتخب

02 – تسهيل المعاملات اليومية للإفراد :

إن تقنية الاتصالات العالية التي يشهدها العالم حاليا فتحت للإنسان أفاق رحبة ، و مجال للتعامل اليومي بين أفراد المجتمع المحلي من خلال السرعة في انتقال المعلومات و إمكانية الاتصال و التعامل من خلال الشبكة العنكبوتية التي حرصت الدولة على الاستفادة منها في مرافقها العامة الحكومية لتقديم خدماتها للجمهور بسهولة و سرعة و يسر .[3]

و الملاحظ ان تسهيل المعاملات الإدارية للأفراد من حيث هو اثر للحكومة الالكترونية هو تطبيق للأعمال المادية للموظفين المنوط بهم تنفيذ القوانين و القرارات بصفة يومية في الحياة الإدارية و في ظل نظام الحكومة الالكترونية يكون حريا بالموظفين تسهيل معاملات الأفراد و حسن سيرها ، و التحكم الجيد في الخدمات المقدمة و حتى نوعية الخدمات اليومية المقدمة تكون جيدة و فعالة ترقى لتطلعات المواطن المحلي و كذلك بالسرعة اللازمة و السهولة المطلوبة .

01- قانون البلدية 11-10، مرجع سبق ذكره ، ص7

02- قانون الولاية 12-07، مرجع سبق ذكره ، ص2

03- عبد المطلب عبد الحميد ، مرجع سبق ذكره، ص 85

03-القضاء على البيروقراطية و التخلف الإداري : أدت البيروقراطية إلى عرقلة الخدمات الحكومية عن السير الحسن لها و صارت مرضا اعجز المرافق العامة أن تقدم خدمات دون إلحاح و مطالبة من قبل المواطنين ، بحيث يتذمر المواطنون إذا تعطلت أو تأخرت الخدمات عن مواعيدها و يزداد تذمرا إذا شعر المواطنون بهذا التعطيل دون أن يعرفون سببه ، فالمرافق العامة ليست إلا وسيلة لسد حاجات الأفراد ، وكل مرفق لايحقق إشباع الحاجات للجمهور هو عالة على الدولة .[1]

كما ان المرافق العامة التقليدية تعاني منها البيروقراطية التي هي احد أسباب فساد و تخلف الإدارة العامة و ذلك نظرا لتمسك الأجهزة الإدارية بقواعد و إجراءات جامدة و متحجرة و الأساليب التقليدية في التسيير و التي تعتبر مختلفة و غير عصرية .

إلا أن فكرة عصرنة المرفق العام و الخدمة العمومية يؤدي الى القضاء على البيروقراطية من خلال تفعيل مبدأ الشفافية و كذلك القضاء على التخلف الإداري ، و لاشك أن الأخذ بفكرة الحكومة الالكترونية سوف يؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الإدارية و بالصورة التي تضبط العلاقة بين الجمهور و الموظفين [2]

كما أن تطبيق الحكومة الالكترونية يؤدي إلى تقليص البيروقراطية و التخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها لان المعاملات الالكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث يستبدل بها المستندات الالكترونية و يتحول مجتمع الموظفين من مجتمع و رقمي إلى مجتمع الكتروني .

04-الارتقاء بكفاءة أداء المرافق العامة :

أضحى من المسلمات أن الإدارة الحديثة عنصر التنمية ذات التأثير الحيوي الفعال في تحقيق الصالح العام والارتقاء بإفراده إلى مصاف متقدمة من العيش الكريم ، وإشباع حاجاته العامة وتلبية متطلباته الآنية ، ويفرض على المرافق العامة العمل على تنمية قدرات المجتمع في العلم و التقنية و تسخير ثورة المعلومات و الاتصالات للارتقاء بخدمات الأفراد .[3]

01- جعفر انس قاسم ، مرجع سبق ذكره ، ص 65

02- المرجع نفسه ، ص 71

03- داود عبد الرزاق الباز ، مرجع سبق ذكره ، ص192

05-مكافحة الفساد الإداري : تختلف درجة الفساد من مجتمع إلى أخر و ذلك تبعا للقيم و الأخلاقيات و النظم الاجتماعية السائدة ، و كذلك القيم و النظم للمرافق العامة ، أما المرافق العصرية و الخدمات المقدمة العصرية في مكافحة الفساد فهي تشمل إقرار مبادئ النجاعة و الفعالية و ذلك من خلال حسن السير و التنظيم إذ إن المرافق العصرية و المرنة تضفي إلى القضاء على التعقيدات البيروقراطية و سرعة انجاز المهام و تحقيق جملة من المتطلبات تتمثل في : [1]

- تحقيق الرقابة و الشفافية ،فالشفافية تضفي مزيدا من الوضوح في أداء المهام و قابلية الاطلاع على ما تم انجازه من خلال الرقابة بمختلف أنواعها على المرافق العامة المحلية
- الاهتمام بالموارد البشرية و تجسيد مبدأ الحكم الراشد و ذلك من خلال إشراف المواطن المحلي في عملية صنع القرارات و إدارة شؤونه على مستوى المحلي .

06-الارتقاء من خلال التكامل بين المرافق العمومية :

إن حصول الفرد على خدمة سريعة و دقيقة هو حجر الزاوية في التوجه إلى عصرنة الخدمة العمومية و خاصة على المستوى المحلي ، باعتبار الفرد هو المستحق الرئيسي للخدمة و أن رضاه عنها هو معيار تحقيق الارتقاء من عدمه ، كما أن تكنولوجيا المعلومات تؤدي إلى تغيير نظرة المرفق العام إلى المتعامل معها ليتحول من (زبون) [2] ، تحرص الدولة على راحته و إرضاءه من خلال الخدمات العمومية المقدمة بالطرق العصرية الحديثة ، كما أن الخدمات العصرية تؤدي إلى تحسين العلاقة بين الجمهور و المرافق العامة ، ولعل أفضل طريق للوصول إلى عصرنة الخدمة العمومية و التي تلي حاجات المواطن بالصفة التي ترضيه هي تكامل و التنسيق و التواصل و التفاعل بين المرافق العمومية المحلية من خلال تبادل المعلومات و البيانات المخزنة لديها بالصورة التي تظهر للمواطن و كأنه يتعامل مع مرفق عام واحد و لا يحتاج إلى الذهاب إلى مرفق أخر لجلب المعلومة بل المعلومات و الخدمات موزعة على المرافق العامة المحلية .

01- عبد الكريم عاشور ، مرجع سبق ذكره ، ص 142

01-مريزق عدمان ، مرجع سبق ذكره ، ص 61

07-الارتقاء من خلال تحقيق الشفافية : تعمـــل المرافق العمومية العصرية على إرساء قواعد الشفـــافية و توفير المعلومات بسهولة ، وكذلك الشفافية في الحصول عليها و هذا أمر يؤدي إلى تعزيز روح الديمقراطيـــة و يساهم في تقديم خدمات عمومية محلية عصرية تجسد مبدأ الشفافية ، كما تعمل الشفافية في المعلومات على تجاوز المفاهيم القديمة التي تنطلق من قاعدة السرية في التعاملات الإدارية و الخدمات المقدمة ، فالخدمة العصرية و الآليات المستعملة في تقديم الخدمات تنفي هذه الفكرة ة وتجسد مبدأ الشفافية [1].

08-سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة : انطلاقا من توظيف التكنولوجيا المعلومات في أداء الخدمات العمومية المحلية تؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام و الأنشطة و المشاريع التنموية على المستوى المحلي من خلال و جود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة العمومية فالمصلحة تصبح عامة مادامت خدمة عمومية ، فلا يوجد سرية فـي النشاطات و المهـــام المسندة للمسئولين على المستـــوى المحلي ، فالانتقال نحو الخدمات العامة الالكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المرفق العام و المواطنين .

كما تؤدي التكنولوجيا إلى السرعة في انجاز و تقديم الخدمات بشكل مباشر ، فيتم بذلك توفير الجهـــــد و الوقت و التكلفة ، وهو ما يؤدي إلى حل مشكل الطابورات و مختلف العراقيل البيروقراطية ، كما ان التكنولوجيا المستعملة يؤدي إلى إشراك المواطن في عملية صنع القرارات المحلية و إبداء و جهات النظر حول المشاريع على المستوى المحلي من خلال الوسائل التكنولوجية و المواقع التي تسمح للمواطن في الاطـــــلاع و المشاركة في عملية التنمية المحلية .[2]

01- داود عبد الرزاق الباز ، مرجع سبق ذكره ، ص197

02- نادية ضريفي ، مرجع سبق ذكره ، ص 96

-خلاصة الفصل الأول :

تعرفنا في هذا الفصل على مفهوم الخدمة العمومية العصرية و التنمية المحلية العصرية و العلاقة التي تربط بين المتغيرين و التداخل و التكامل بين الخدمة العمومية و التنمية المحلية فإن كلاهما يخدم الأخر فكلما كانت تنمية عصرية كانت خدمة عمومية عصرية و التي تنعكس على التنمية المحلية بالنجاح و الرقي ، و بالتالي فان هناك علاقة تكامل بين المتغيرين .

كما تطرقنا في هذا الفصل إلى تبيان الدوافع و الأسباب الأساسية التي جعلت من السلطات الانتقال من خدمة عمومية تقليدية إلى خدمة عصرية و بطرق حديثة .

أما من الجانب القانوني و التنظيمي فخلصنا إلى أن الخدمة العمومية العصرية تستند إلى مرجعيـــــة قانونيــة وترسانة من النصوص القانونية والتنظيمية ، فالمشرع الجزائري خصص جزء مهم من النصوص التشريعية والتي تخدم هذا الموضوع و كل هذا من اجل التسهيل لمواكبة التطورات و لتقدم الحاصل في مجال الخدمة العمومية من اجل تحقيق تنمية محلية بالشكل الذي يرضي المواطن المحلي و يستجيب لتطلعاته و حاجاته .

فمن خلال هذا الفصل تم توضيح مختلف الآليات و الميكانيزمات المتبعة من قبل السلطات الجزائرية و التي تهدف إلى عصرنة الخدمة العمومية المحلية و التي بدورها تأثر بالإيجاب على التنمية المحلية و ذلك نحو الأحسن و خاصة تحسين مستوى المعيشي للمواطن المحلي و الرقي بالوسط المحلي .

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي

دور عصرنة الخدمة العمومية في إحداث التنمية المحلية

(دراسة حالة ولاية عين الدفلى2014-2018)

تعتبر الولاية هي الجماعة الإقليمية للدولة و هي الدائرة الإدارية غير ممركزة للدولة ، حيث تشكل فضاء لتنفيذ و تجسيد السياسات العمومية للدولة على المستوى المحلي و باعتبارها الهيئة اللامركزية التي تحتك بالمواطن المحلي بصورة دائمة ، فهي المسؤولة عن تنفيذ السياسات و البرامج و المخططات الرامية إلى عصرنة الخدمة العمومية على المستوى المحلي ، و التي تهدف إلى تحقيق تنمية محلية بالطرق العصرية و تحت إشراف السلطات الولائية على مستوى الدوائر و البلديات التابعة لها إقليميا .

لذا فضلنا أن ندرس مـا تم تطبيقه و تحقيقه علـى المستـوى المحلي في مجال عصرنة الخدمة العمومية و تحسين نوعية الخدمات المقدمة للجمهور المحلي و أثرها في تحقيق التنمية المحلية علـى مستـوى ولايـة عين الدفلى ، وذلك من خلال التعرف على الآليات و العمليات المنتهجة و المتخذة من قبل السلطات الولائية لتنفيذ الإجراءات المتعلقة بعصرنة المرفق العام و العمليات التي تم القيام بها على مستوى مصالح الولاية و الدوائر و البلديات التابعة لها من اجل تجسيد عملية عصرنة الخدمة العمومية للوصول الى تحقيق تنمية محلية فعلية و بالطرق العصرية .

المبحث الأول : تدابير تهيئة إدارة ولاية عين الدفلى

في إطار عملية عصرنة الخدمة العمومية للجماعات المحلية و ترقية مصالح ولاية عين الدفلى من اجل مواكبة و مسايرة التطورات الحاصلة في المجتمع الدولي و نوعية الخدمات المقدمة العصرية ، قامت مصالح ولاية عين الدفلى بمجموعة من البرامج و الخطط الرامية إلى تجسيد سياسات الدولة الهادفة إلى عصرنة الخدمة العمومية (المرافق العامة) و ذلك من اجل إحداث تنمية محلية عصرية و شاملة بالمستوى الذي يرضي تطلعات المواطن المحلي و تلبية حاجاته بالطرق العصرية الحديثة و التسهيلات المطلوبة .

المطلب الأول : تهيئة منشات ولاية عين الدفلى

- ✓ للوصول إلى خدمة عمومية عصرية و خدمات مرفقيه ذات جودة عالية لابد من الانطلاق من إنشاء مرافق عامة عصرية و بمعايير متطورة و مسايرة إلى التطورات الحاصلة في مجال المرافق العامة ، كذلك إحداث تغييرات و ترميمات على المرافق العامة ، فسلطات ولاية عين الدفلى قامت بمجموعة من المشاريع التي تهدف إلى عصرنة مصالح الولاية و الدوائر و إحداث تغييرات على هذه المصالح بالشكل الذي يخول لها تقديم خدمات للمواطن بالشكل الذي يريحه .

أولا : نبذة عن ولاية عين الدفلى : [1]

ولاية عين الدفلى تأسست اثر التقسيم الإداري لسنة 1984 حيث كانت تابعة من قبل لولاية الأصنام (الشلف حاليا) ، بحيث تتربع و لاية عين الدفلى على مساحة إجمالية تقدر بحوالي 4.544,28 كلم^2 و عدد سكانها حسب إحصائيات 2018 ب 870 000 ألف نسمة .

تتكون ولاية عين الدفلى إداريا من أربعة عشر (14) دائرة و ستة و ثلاثون (36) بلدية .

- ✓ جل مشاريع الولاية كانت تخص قطاعاتها و مصالحها الإدارية من مصالح و دوائر من اجل تقديم

01- مقابلة مع السيد ع.ح ملحق بالديوان مكلف بخلية الإعلام و الاتصال، ولاية عين الدفلى، نبذة عن ولاية عين الدفلى ، 2019/06/02

خدمات عصرية على المستوى المحلي و بالمستوى المطلوب الذي يتماشى مع التطورات و من اجل تلبية متطلبات المواطن المحلي بالطرق و الآليات العصرية الحديثة.

ففي إطار برنامج وزارة لداخلية و الجماعات المحلية الرامي إلى تأهيل المرافق العامة الإدارية للرقي بنوعية الخدمة العمومية و تحسين ظروف استقبال المواطنين ، استفادة ولاية عين الدفلى من برامج هامة تتعلق بانجاز و اعادة تاهيل الهيكل العمومية الادارية حيث حققت الولاية حصيلة معتبرة من المشاريع التنموية القاعدية التي تحتوي الخدمات العصرية فكانت هناك جملة من التشييدات و الترميمات لمصالح التابعة لولاية عين الدفلى و يمكن الذكر منها مايلي : [1]

01- بناء مقر جديد لدائرة جليدة حيث كان الإعلان عن المشروع سنة 2012 و تمت نهاية الأشغال بالمقر و الافتتاح الفعلي للمقر حيز الخدمة سنة 2016 و يتميز هذا المقر الجديد بمعايير و مواصفات عصرية التي تضمن تقديم خدمات حديثة ، من حيث قاعة الاستقبال للمواطنين من قبل رئيس الدائرة و التي تتميز بالاتساع و مجهزة ، و كذلك شباك مفتوح لرخصة السياقة و غيرها ، بحيث قامت مصالح الولاية بتجهيزه بأحدث التجهيزات من مكاتب و عتاد إعلام ألي بالشكل الذي يرقى إلى تقديم خدمات عصرية ، فهذا المقر عكس المقر القديم للدائرة الذي يفتقر الى قاعة استقبال و يفتقر الى مكاتب مناسبة للخدمة العصرية .

02- بناء مقر جديد لدائرة الروينة بحيث دخل هذا المقر بالخدمة الفعلية سنة 2016 و بعد مدة انجاز قدرت ب 04 سنوات ، كما يحتوي هذا المقر على مكاتب واسعة و قاعة استقبال كبيرة و كذلك مكاتب كانت مخصصة للنظام البيومتري ، ومكاتب مخصصة لمصلحة رخصة السياقة ، وكل هذه المصالح داخل مقر الدائرة مجهزة بعتاد إعلام ألي و لوازم مكتبية عصرية و حديثة تضمن تقديم خدمات عمومية بالشكل الحديث و العصري .

---

01 –ج.ج.د.ش ، ولاية عين الدفلى ، مديرية الادارة المحلية ، **التقرير السنوي لحصيلة الانجازات** من سنة 2012-2016

أما على مستوى مقر الولاية مقر ولاية عين الدفلى قامت مصالح الولاية سنة 2015 بإعادة ترميم لمقر تابع لمصالح الولاية بحيث يقع خارج المقر و تخصيصه لمديرية التنظيم و الشؤون العامة (DRAG) بعدما كانت هذه المديرية داخل مقر الولاية و لضيق المكاتب و قاعات الاستقبال للمواطنين الضيقة تم تحويله إلى المقر الجديد الذي يتميز بالاتساع و مناسب للمعايير التي تتطلب تقديم خدمات عمومية بالشكل السل و الراحة التامة للمواطنين ، بحيث يحتوي على مكاتب واسعة و شباك عصري لمصلحة رخص السياقة و قاعة استقبال للمواطنين تتسع لعدد كبير من المواطنين .

*كما قامت ومصالح ولاية عين الدفلى بإنشاء و تشييد قاعة مخصصة بالوسيط الإداري سنة 2015 و الذي يقو بوظيفة استقبال المواطنين كل يوم اثنين و يتم نقل انشغالات المواطنين لوالي الولاية ، فالوسيط الإداري يقوم بدور الوسيط بين المواطن المحلي و والي الولاية و نقل كل انشغالات المواطنين و ذلك عند طريق استقبال المواطن و السماع لانشغالاته و تدوينها من قبل الوسيط ثم يقوم بتبليغها بدوره إلى رئيس الديوان الوالي الذي بدوره يقوم بنقلها لوالي الولاية وكل ذلك بالسرعة الأزمة و الأمانة الكاملة لنقل انشغال المواطن [1].

*كما قامت مصالح ولاية عين الدفلى بإحداث و إنشاء قاعات الاستقبال على مستوى كل دائرة (14) دائرة من اجل استقبال المواطنين من قبل ريس الدائرة و التكفل بانشغالاتهم .

– وقيام مصالح ولاية عين الدفلى بعدة ترميمات و تهيئة على مستوى كل الدوائر و خاصة في إطار عملية استقطاب النظام البيومتري لسنة 2012 بحيث خصص جناح في كـــل دائرة متكـون من مكـاتب مخصصـة و مهيئة للنظام البيومتري وبالتجهيزات اللازمة والضرورية لهذه العملية ، فكل هذه التجهيزات و التحضيرات للتكفل بالنظام البيومتري على مستوى الدوائر تكفلت به المصالح المختصة لولاية عين الدفلى و ذلك للسير الفعلي و الناجح للعملية البيومترية ، إلا أن في سنة 2015 تم نقل و تحويل النظام البيومتري لمقرات البلديات

---

01 – ج.ج.د.ش.، ولاية عين الدفلى ، التقرير السنوي لمديرية الادارة المحلية ، مرجع سبق ذكره

كما قامت مصالح الولاية بتهيئة و تجديد مكاتب مخصصة للخط الأخضر على مستوى مقر الولاية فالخط الأخضر مربوط بوزارة الداخلية الذي يقوم باستقبال مكالمات المواطنين وشكاويهم اليومية و انشغالاتهم و تحويلها إلى السلطات المعنية لدراستها و التكفل بها و هذا الخط مربوط وزارة الداخلية و مراقب من قبلها .

– فمصالح ولاية عين الدفلى تعمل جاهدة على الحفاظ على المرافق العامة و تهيئتها و ترميمها من اجل الاستقبال الحسن للمواطن المحلي و تحرص جاهدتا على توفير كل المستلزمات الضرورية لتقديم خدمات ذات طابع عصري و حديث ، و بالشكل الذي يرضي ويرقى بمتطلبات المواطنين و تلبية حاجاتهم و انشغالاتهم ، و بالشكل الذي يتماشى مع التطورات الحاصلة في المجتمعات من حيث نوعية الخدمات العمومية .

المطلب الثاني : التجهيز العصري لإدارة ولاية عين الدفلى [1]

الخدمة العمومية العصرية تتطلب استخدام تجهيزات عصرية فهي مقترنة بالتطور التكنولوجي الحديث ، فالخدمة العمومية العصرية تقدم و تنفذ من خلال معدات و تجهيزات عصرية و حديثة و التي تسهل عملية تقديم الخدمات العمومية لضمان دقتها و السرعة في التقديم و بدون أخطاء و صعوبات و حتى كذلك تكون عملية الرقابة سهلة و دقيقة .

- ✓ فمصالح ولاية عين الدفلى و لضمان خدمات عمومية عصرية و متماشية مع متطلبات العصر و التطور التكنولوجي و بالصفة التي تلبي حاجات المواطن المحلي ، و لإضفاء الصيغة العصرية للإدارة المحلية و بصفة دورية تقوم بتجهيزات و تحديث مصالحها على النحو الذي يتماشى مع قدرات المصالح الولائية و من أهم المعدات التي تم اقتناءها منذ تقريبا سنة 2012 حتى سنة 2018 نذكر مايلي :
  - في سنة 2012 و على غرار استقطاب النظام البيومتري و من خلال تعليمات للتجهيز لهذا النظام و الاستعمال لهذه الأجهزة حتى سنة 2015 اين تم تحويل النظام البيومتري

01- ج.ج.د.ش .ولاية عين لدفلى ، مديرية الإدارة المحلية ، **وثائق داخلية للتجهيزات** .

إلى مصالح البلدية ، فمن بين الأجهزة التي تمت مصالح الولاية بشرائها للنظام البيومتري و تنصيبه على مستوى مقرات الدوائر نذكر مايلي : [1]

- ✓ جهاز الحاسوب : قامت مصالح الولاية باقتناء عدة تجهيزات (أجهزة حواسيب) من خلال الإعلان على استشارة قصد اقتناء هذه المعدات بمعدل 10 حواسيب لكل دائرة ، وذلك من اجل ضمان السير الحسن و الجيد لهذا النظام ،و تقديم احسن الخدمات بالصورة العصرية و الالكترونية السريعة .
- ✓ و كذلك حوالي 8 الى 10 الالت ناسخة موزعة على مقرات الدوائر الخاصة بالنظام البيومتري .
- ✓ كاميرات التصوير الرقمية : فهذه الكـــاميرات مخصصة للنظام البيومتري و هـي آلات جد حديثـة و متطورة و ذات جودة و نوعية عالية ، فهي موزعة على 14 دائرة ، تم اقتناءها سنة 2012 من قبل مصالح الولاية في إطار استقطاب النظام البومتري ، و ذلك عن طريق استشارة و المحددة للمعايير المطلوبة في هذه الكاميرات ، من اجل تقديم أحسن الخدمات و بالصورة المتطورة و العصرية .
- ✓ قارئ البصمة البيومتري : و هي أجهزة حديثة و متطورة تقوم بتسجيل و تخزين البصمات للأشخاص و تخزين المعلومات اللازمة عن الشخص صاحـــب البصمـــة ، بحيث يمكن التعرف على الشخص و كل المعلومات الخاصة به عن طريق البصمة فقط و هذا نظام حديث لتحديد الهويات الالكترونية الرقمية ، بحيث ان هذه القوارئ موزعة على دوائر الولاية و مخصصة للنظام البيومتري .
- ✓ ومضات ضوئية للتصوير الرقمي : وهي أجهزة متطورة مرتبطة بالات التصوير و مخصصة للنظام للبيومتري ، بحيث قامت مصالح الولاية باقتنائها مع آلات التصوير سنة 2012 ، وهي موزعة على 14دائرة تم استعمالها حتى سنة 2015 اين تم نقل هذا النظام للبلديات .

فمصالح الولاية و تماشيا مع التعليمات الحكومية من اجل استحداث و رقمنة الحالة المدنية و إشراك التطور التكنولوجي في العملية الإدارية و التعامل مع المواطنين سخرة كل الإمكانات المادية و البشرية من اجل التسهيل و الدفع نحو التعميم وإنجاح هذا النظام البيومتري العصري الحديث .

---

01 – مديرية الإدارة المحلية ، وثائق داخلية للتجهيزات، مرجع سبق ذكره.

أما فيما يخص الأجهزة و الآلات العصرية المستعملة من قبل مصالح الولاية في تقديم الخدمات للمواطنين او تسيير مصالحها و التي هي متوفرة على مستوى مقر الولاية نذكر مايلي :

- أجهزة الحاسوب : فكل مصالح الولاية و المصالح التابعة لها (الدوائر) مزودة باجهزة الاعلام الالي

فكل مكاتب الولاية و مصالحها مزودة بهذه الأجهزة و المستخدمة في تأدية و تقديم خدماتها و من هذه الأجهزة التي تعتبر ضرورية في الوقت الراهن (جهاز الحاسوب ، طابعة ، ناسخة ...) ، بحيث يوجد على مستوى الولاية و مصالحها و دوائرها حوالي 400 حاسوب و 300 طابعة و 150 ناسخة , 55 الماسحات الضوئية موزعة على المكاتب المختصة و كذلك حوال ي48 فاكس موزعة على المصالح المختصة ، فكل هذه الأجهزة الالكترونية أصبحت ضرورية في المرافق العامة و من المستلزمات الجد هامة نمن اجل تقديم الخدمات بالطرق العصرية التي تضمن الجودة و السرعة في تقديم الخدمة سواء للمواطن أو خدمات لتسيير مصالح المرفق العام .

- خزانة التخزين (baie de stockage) : قامت الولاية باقتناء هذا الجهاز سنة 2017 ، والتي لها دور كبير في التخزين بحيث تستعمل لتخزين قواعد المعطيات الخاصة بمختلف الملفات التابعة للولاية و الدوائر ، بحيث تضمن المدة الطويلة لتخزين المعطيات و المحصنة من الاختراقات و الفيروسات فهي ذات تطور عال من حيث الحفظ و حماية المعلومات ، كما انها تحمل كمية كبيرة و غير منتهية المعطيات و الملفات في تعتبر الخزينة الرئيسية للملفات للولاية .[1]
- الموزع الهاتفي : تم اقتناءه من قبل مصالح الولاية سنة 2016 و هو موزع هاتفي من الحجم الكبير و النوعية ذات الجودة العالية (siemens) ، بحيث يستخدم في استقبال المكالمات من خارج الولاية من قبل الشبكات الأخرى الخارجية و تحويلها إلى داخل مصالح الولاية و كذلك تحويل المكالمات من داخل الولاية إلى خارج مقر الولاية .
- موزعات شبكة الانترنت (switch) : و هي معدات تستخدمها مصالح الولاية المختصة في تقديم الخدمات ، فهذه المعدات تقوم بربط مختلف أجهزة الإعلام الآلي ضمن الشبكة المنصبة محليا ن بحيث تحتوي على 16 مخرج فما فوق.

01- ج.ج.د.ش، ولاية عين الدفلى ، **المديرية الوطنية للاتصالات السلكية و اللاسلكية** ، تقرير لسنة 2017 .

- خوادم الانترنت (les serveurs) : وهي أجهزة ووسائل تكنولوجية حديثة تستخدم في تسيير البرامج و المعطيات التابعة للبيومتري ، و تسيير النظام المعلوماتية .
- الموجهات (les routeurs) بحيث تستخدم في ربط الشبكات المتباعدة المحلية فهي تسهل عملية نقل المعلومات و البيانات بين مصالح ولاية عين الدفلى و دوائرها البعيدة و حتى البلديات ، بحيث يتم تبادل و إيصال قاعدة البيانات بين مختلف المصالح ، في وسائل تؤدي إلى السهولة و السرعة في نقل و تبادل البيانات و المعلومات و بالطرق الحديثة العصرية .

لقد قامت ولاية عين الدفلى باتخاذ جل التدابير و العمليات من اجل تهيئة مصالحها و تحديثها بالشكل الذي يلاءم استقطاب الخدمة العمومية العصرية الحديثة ، و بالشكل التكنولوجي و الالكتروني و استقطاب الوسائل و التجهيزات الحديثة الالكترونية العصرية المستخدمة في تقديم الخدمة العمومية للمواطن المحلي من اجل السرعة و السهولة في تقديم هذه الخدمات بالشكل الذي يرضي المواطن و تلبية حاجاته على النحو الملائم و الجيد ، وكذلك بالشكل الذي يضمن إحداث تنمية محلية جيدة و عصرية من خلال إشراك العمليات التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمة العمومية .

المبحث الثاني :التدابير المتعلقة برقمنة الخدمة العمومية لولاية عين الدفلى .

في إطار الإصلاحات الهيكلية الكبرى التي تمس هياكل و مهام الدولة و اقتصادها و التي أطلقتها الدولة ، قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المحلية من خلال مواكبة و إدخال التطورات التكنولوجية و المعلوماتية على مختلف خدماتها العامة ، وذلك من خلال عصرنة وثائق الهوية و الوثائق السفر للمواطنين ووضع نظام وطني للتعريف المؤمن و الخدمات الالكترونية العصرية ، وكذلك إدخال البرامج العصرية الالكترونية للمعلومات و الوثائق الإدارية ، وكل هذا من اجل تخفيف الإجراءات الإدارية و مكافحة البيروقراطية و تحسين نوعية الخدمات و المساهمة في تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية و تفعيل مبدأ تقريب الإدارة من المواطن .

المطلب الأول : النظام البيومتري و الشبكة الداخلية .

- البيومتري تعني القياس البيولوجي او المقياس الحيوي و هو علم يختص بتحديد هوية البشر بناءا على سماته البيولوجية على أساس الصفات الشكلية و الفيزيولوجية الخاصة بكل شخص.

وهذا النظام الذي سيشكل العمود الفقري لمسار عصرنة مجتمعنا يرتكز على محورين أساسيين و هما :

- إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و الالكترونية
- إطلاق جواز السفر البيومتري الالكتروني

-بحيث أن مصالح و لاية عين الدفلى قامت باتخاذ كل التدابير اللازمة من اجل تفعيل الخدمة البيومترية التي كانت انطلاقتها سنة 2012 ، فالنظام البيومتري في الأول استحدث على مستوى دوائر الولاية ، حيث قامت مصالح ولاية عين الدفلى باستحداث و تهيئة مصلحة داخل مقرات الدوائر الخاصة بالنظام البيومتري و هذا على مستوى 14 دائرة ، وكذلك القيام بتجهيزات لازمة من معدات الإعلام الآلي و آلات التصوير و آلات البصمة و غيرها من المعدات الخاصة بالنظام البيومتري ، وكذلك تكوين الموظفين على استخدام و التحكم في هذه التجهيزات [1] ، و في سنة 2015 تم نقل هذا النظام إلى مقرات البلديات و باعتبار ان البلدية تتمتع بالذمة المالية قامت بتهيئة مصالحها لاحتضان النظام البيومتري لاستخراج بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومتري إلا أن الإشراف و المتابعة لسير العملية البيومترية و التنصيب لهذا النظام من اختصاص مصالح ولاية عين الدفلى (مصلحة التنشيط المحلي ، مديرية التنظيم و الشؤون العامة DRAG ، مديرية المواصلات السلكية اللاسلكية الوطنية DTN) كما تقوم مصالح ولاية عين الدفلى بعملية ربط و تعميم هذا النظام على مستوى 36 بلدية و ملحقاتها .

---

01 – مديرية الاتصالات السلكية و اللاسلكية الوطنية ، تقرير لسنة 2017 ، مرجع سبق ذكره .

كما أن مصـالح ولاية عين الدفلى لها نظام اتصال داخلـي من خلال الشبكـــة الداخلية (ألترا نات) و التي تربط مصالحها و مديرياتها مع بعضها من خلال شبكة نقل و تبادل البيانات ، فهي تسهل عملية نقل المعلومات و تبادل البيانات من خلال تحويل الملفات و الاطلاع على الملفات بين مصـــالح ولاية عين الدفلى و دوائرها ، كما ان هذه الشبكة معممة على مستوى بلديات الولاية من قبل مصالح الولاية و كل فروع البلديات و ملحقاتها ، و ذلك من اجل تسهيل نقل المعلومات و تحويل الملفات و السهولة الدخول الى الملف الأصلي و في المكان الأصلي و استخراج الوثائق للحالة المدنية دون التنقل من خلال شبكة الألياف البصرية الموزعة على جميع بلديات الولاية 36 و ملحقاتها [1].

-تهدف عملية ربط دوائر الولاية و بلدياتها و ملحقاتها بالشبكة التدفق العالي و الألياف البصرية الى عصرنة الخدمة العمومية و السرعة في تقديم هذه الخدمات و بالجودة المطلوبة و بأقل تكلفة للمواطن من خلال تقريب الإدارة من المواطن دون التنقل أو الانتظار طويلا .

المطلب الثاني : الشباك الموحد و الشباك الالكتروني

من بين التدابير و الإجراءات المتخذة من قبل وزارة الداخلية و الجماعات المحلية من اجل عصرنة الخدمة العمومية و تطويرها بالشكل الذي ينعكس بالإيجاب على مستوى التنمية المحلية العصرية و شبابيك الحالة المدنية المتخصصة في استخراج الوثائق المدنية للمواطن و ذلك من خلال استحداث آليات جديدة و عصرية للشبابيك و المتمثلة في الشباك الموحد و الشباك الالكتروني اللذان يعبران عن انتقال من خدمات تقليدية للشبابيك إلى خدمات عصرية لشبابيك الحالة المدنية .

فمصالح ولاية عين الدفلى قامت بإدراج و إدخال خدمات هذه الشبابيك على مستوى الحالة المدنية من اجل تحسين الخدمات و عصرنتها .

---

01 –مديرية الاتصالات السلكية و اللاسلكية الوطنية ، تقرير لسنة 2017 ، مرجع سبق ذكره

اولا : الشباك الموحد : [1]

بحيث كانت أول عملية لإدراج الشباك الموحد على مستوى الحالة المدنية لبلديات الولاية سنة 2008 اي بلديات الدوائر (14) بلدية ثم تم تعميمه على باقي البلديات وصول التغطية الى 36 بلدية ثم توسعت عملية الربط إلى ملحقات البلديات سنة 2010 ، كل هذه العملية تحت إشراف مصالح الولاية من حيث الربط و الجوانب التقنية لهذا الشباك الموحد على مستوى البلدية و الشباك الموحد يتم من خلاله إصدار الوثائق التالية :

- عقد ميلاد رقم 12 خاص
- عقد ميلاد عادي
- عقد زواج
- عقد وفات
- شهادة عدم الزواج
- شهادة عدم الطلاق
- شهادة عدم إعادة الزواج

يتم إصدار هذه الوثائق من شباك واحد و دون عناء التنقل الى الولاية الأصلية و ذلك من خلال السجل الوطني الآلي للحالة المدنية و هذا ما يسهل على المواطن عناء التنقل و التعب و كذلك تقليل التكاليف للمواطنين فهذا النظام للشباك الموحد يعطي دفعا قويا لعملية التنمية المحلية من خلال القضاء على مظاهر البيروقراطية و الطوابير الطويلة و كذلك الانتقال من خدمات تقليدية يدوية الى خدمات الكترونية سريعة و غير متعبة للمواطن دون التنقل او جهد مبذول .

-إلغاء عملية التصديق طبق الأصل على النسخ المسلمة من طرف الإدارات العمومية ما عدا الحالات التي ينص التنظيم على ضرورة التصديق عليها [2].

01- مقابلة مع ع .ق مهندس دولة ، مديرية الاتصالات السلكية و اللاسلكية الوطنية ، **الشباك الموحد**، يوم 2019/05/20،

02-ج.ج.د.ش، الوزارة الاولى ،مرسوم تنفيذي رقم 14-363 المؤرخ في 15-12-2014يتعلق **بالغاء الاحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الاصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الادارات العمومية** ، جر عدد 72 بتاريخ 16-12-2014،ص 28

فالهدف من الشباك الموحد هو عصرنة الخدمة العمومية و تحقيق تنمية محلية من خلال تسهيل التعامل الإداري بين الإدارة و المواطن و تسهيل عملية استخراج الوثائق دون عناء أو تنقل و دون أخطاء في الوثائق و كذلك بالسرعة اللازمة و الخدمة المطلوبة ، فهو يوفر على المواطن الجهد و المال و الوقت في ان واحد ، و الاستفادة من الخدمات بالطرق العصرية و التكنولوجية .

ثانيا: الشباك الالكتروني:[1]

يعتبر الشباك الالكتروني من بين رؤى وزارة الداخلية و الجماعات المحلية فيما يخص عصرنة الإدارة المحلية ، وذلك من خلال نظام تسليم الوثائق البيومترية الالكترونية و لاستبدال الحلول التقنية الحالية ، بحيث أن الشباك الالكتروني هو صورة مطورة و عصرية للشباك الموحد و هو استكمال لعملية العصرنة للخدمة العمومية التي يقدمها الشباك الموحد بحيث أن في الشباك الالكتروني تم إدراج بعض الوثائق الالكترونية و التي لم تكن تستخرج على مستوى الشباك الموحد فالوثائق المستخرجة على مستوى هذا الشباك نذكر مايلي :

- وثائق بيومترية
- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية
- جواز السفر البيومتري
- رخصة السياقة البيومترية بالتنقيط
- البطاقة الرمادية البيومترية
- الشهادة الالكترونية

فالشباك الالكتروني يعمل على استقبال طلبات المواطنين لمختلف الوثائق البيومترية و تسجيلها بصفة آنية في قاعدة معطيات مركزية و هذا باستغلال الربط المباشر مع مديرية السندات و الوثائق المؤمنة ، وهذا الربط يسمح للبلديات بالاتصال مع مختلف قواعد المعطيات المركزية :

01-وزارة الداخلية و الجماعات المحلية ، الملتقى الجهوي لولاية تيبازة يومي 02-03 ديسمبر 2018 ،**حول التعميم التدريجي للنظام الجديد (الشباك الالكتروني)** ، 2018

- قاعدة معطيات الوثائق البيومترية
- السجل الوطني الالي للحالة المدنية
- تسجيل الطلبات على المستوى المركزي

فالشباك الالكتروني قام بالتخفيف على المواطن باستخراج بعض الوثائق الغير مدرجة في الشباك الموحد و بالتالي رفع العناء و التنقل و التكاليف على المواطن و كذلك رقمنة كل الوثائق الحالة المدنية .

فالشباك الالكتروني تم استقطابه على مستوى ولاية عين الدفلى سنة 25-02-2018 [1]بحيث تم ربط البلديات الكبرى أي بلديات المتواجدة على مستوى الدوائر بهذا التاريخ ، بحيث تم ربط 14 بلدية في البداية ثم تعميمه على البلديات الأخرى بتاريخ 25-مارس 2018 حتى وصلة التغطية الى 36 بلدية مزودة على مستوى شبابيكها بالشباك الالكتروني ، أما فيما يخص ملحقات البلديات لم يتم ربطها لحد الساعة و إلى غاية هذه السنة 2019 .

فالشباك الالكتروني حديث النشأة وعملية الربط بملحقات البلدية سارية من قبل المصـالح المختصة لـولاية عين الدفلى ، و ذلك حتى يتسنى للمواطن المحلي الاستفادة من هذه الخدمات دون تنقل أو عناء و حتى في البلديات و فروعها النائية يستفيد المواطن من هذه الخدمة العصرية الالكترونية الحديثة في استخراج الوثائق .

فالشباك الالكتروني يعطي دفعا للتنمية المحلية من خلال عصرنة المرفق العام و الخدمات العمومية .

01- مقابلة مع السيد ع .ق مهندس دولة ، مرجع سبق ذكره

المطلب الثالث: البرامج الالكترونية العصرية المستخدمة في تقديم الخدمات العمومية

تقترن عملية عصرنة الخدمة العمومية للمرافق العامة بالتطورات التكنولوجية الحديثة و نظام المعلومات العصرية إلى مجموعة من البرامج الحديثة المستخدمة من قبل الجماعات المحلية التي تنظم و تضبط عملية تقديم الخدمات العمومية و تخزين المعلومات بالطرق الالكترونية العصرية من خلال برامج حديثة متطورة ، فمصالح ولاية عين الدفلى تستخدم مجموعة من البرامج الالكترونية الحديثة من اجل تسيير و تنظيم مصالحها و التي تساهم في عملية تقديم خدمات عمومية عصرية و كذلك هذه البرامج تساهم في عملية التنمية المحلية و الرقي بالمستوى الخدمات المحلية من خلال إشراك المواطن المحلي في عملية إبداء الرؤى حول الوضع المحلي من خلال المواقع الالكترونية الخاصة بالولاية و كذلك و كذلك من خلال الشفافية و إمكانية المواطن الاطلاع على العمل التنموي المحلي ، و نذكر على سبيل المثال بعض البرامج الالكترونية التي تستخدمها مصالح و لاية عين الدفلى مايلـــي :

أولا : برنامج التسجيل الالكتروني لطالب السكن العمومي : [1]

–حيث استحدث هذا البرنامج بتاريخ 04 نوفمبر 2018 ، فقد تم تطوير و انجاز التطبيقية الخاصة بتسيير طلبات السكن الايجاري العمومي للولاية و الذي يعمل في شبكة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و الذي يسمح بما يلي :

– إنشاء قاعدة بيانات ولائية لطلبات السكن الايجاري العمومي

– تثبيت و تفعيل عمل البرنامج عبر كل دوائر الولاية

– ربط التطبيقية بقاعدة البيانات الحالة المدنية للولاية

– تم إدراج المعلومات بالغة العربية و الفرنسية

---

01 مقابلة مع السيد ز .م مهندس دولة ، مديرية الاتصالات السلكية و اللاسلكية الوطنية ،**برنامج السكن الالكتروني**، يوم 2019/05/22،

– إمكانية معاينة أو تحديث المعلومات الخاصة بكل طلب (demandeurs conjoints)

– طباعة وصل الاستلام عبر التطبيقية، طباعة بطاقة التنقيط من التطبيقية و التي تحسب تلقائيا

– معاينة طلبات السكن الايجاري العمومي حسب كل دائرة و البلديات التابعة لها

– استخراج طلبات السكن الايجاري العمومي annexe 8 الخاصة بالتحقيق على شكل ملف Excel لإرسالها لديوان الترقية و التسيير العقاري للولاية

– إحصائيات طلبات السكن الايجاري العمومي ب : الجنس ، تاريخ الإيداع ، الفئة العمرية ، الفئة الاجتماعية و المهنية ، عدد النقاط المحصل عليها ، وذلك حسب كل بلدية .

– توضيح إحصائيات طلب السكن الايجاري العمومي عن طريق الرسوم البيانية diagrammes

–وضع آليات تساعد في تحديد المستفيدين من السكن الايجاري العمومي على أساس المعايير المحددة (عدد النقاط ، الاقدمية ، الوضعية الاجتماعية .....)

–إدراج كل المعلومات الخاصة بالقائمة (اسم القائمة، عدد المستفيدين في القائمة، تاريخ برمجة القائمة)

–تحسين قائمة المستفيدين

–طباعة قائمة المستفيدين من السكن

فهذا البرنامج تستخدمه مصالح ولاية عين الدفلى من اجل التحكم الجيد بالمعطيات و المعلومات الخاصة بطالبي السكن الايجاري العمومي و ذلك بالطرق الالكترونية ، و كذلك من اجل التنظيم الجيد للعمل الإداري

ثانيا: برنامج تسيير الانتخابات البلدية [1]

–تم تطوير و انجاز التطبيقية الخاصة بتسيير القائمة الانتخابية win fiel 44 للولاية و الذي يعمل في اطار شبكة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية يوضع على مستوى الولاية خادم مركزي لقاعدة البيانات و يسمح البرنامج بما يلي :

مقابلة مع السيد ع .ق مهندس دولة ، مديرية الاتصالات السلكية و اللاسلكية الوطنية ، **برنامج تسيير الانتخابات** ، 2019/05/21

- **علـــى مستـــوى البلديـات:** التسجيل الشامـل و التشطيبات الأوليـــة على مدار السنة و التسجيلات و التشطيبات و التعديلات أثناء المراجعة السنوية.

-**علـى مستـــوى الدائـــرة** : متابعة القائمة الانتخابية لبلديات الدوائر ، تسجيل و متابعة المؤطرين المسخرين للعمليات الانتخابية .

-علـى مستـوى الولايـــة : إدارة مستخدمي التطبيقية و تحديد مهام كل مستخدم ، متابعة القائمة الانتخابية و قوائم المؤطرين المسخرين للعمليات الانتخابية ، طباعة بطاقة الناخب و القوائم و الإمضاءات .

فهذا البرنامج تستخدمه مصالح ولاية عين الدفلى الجهات المختصة مديرية التنظيم و الشؤون العامة فيما يخص تسيير الانتخابات و ذلك من اجل ضبط و تنظيم العملية الانتخابية الأولية (بالنسبة للقوائم و التأهيل و الهيكلة) .

ثالثا : برنامج تسيير ملف الحج : [1]

تقوم مصالح ولاية عين الدفلى باستخدام برنامج الكتروني المخصص لعملية التسجيل في الحج ، فمصالح الولاية المختصة مديرية التنظيم و الشؤون العامة تستخدم هذا البرنامج من اجل ضبط و تنظيم العملية السنوية للتسجيلات للحج و ذلك بالطرق الالكترونية التي تضمن الشفافية و الدقة في عملية التسجيل من جانب البيانات و المعلومات ، فبهذا البرنامج يتم التسهيل على المواطن المحلي عملية التسجيل بالسرعة اللازمة و الطرق المضمونة ، فهذا البرنامج يعطي دفعا لعملية عصرنة الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية و التي تنعكس بالتنمية في مجال الخدمة العمومية المحلية.

رابعا : برنامج تسيير سحب رخصة السياقة للولاية : [2]

-لقد تم تطوير و انجاز التطبيقية الخاصة بتسيير سحب رخصة السياقة للولاية و الذي يعمل في إطار شبكة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و الذي يسمح بما يلي :

01-مقابلة مع السيد ت .ب مهندس دولة ، مديرية الاتصالات السلكية و اللاسلكية الوطنية ، **البرامج الالكترونية للولاية** ، 2019/05/22،

02- المرجع نفسه ،

- إنشاء قاعدة بيانات ولائية لرخص السياقة المسحوبة

- تثبيت و تفعيل عمل البرنامج عبر كل دوائر الولائية

- برمجة لجان سحب رخص السياقة عن طريق تاريخ انعقاد اللجنة

- إدراج المخالفون، المؤجلون و طالبي الطعون

- إدراج العقوبات حسب كل مخالفة و هذا بعد انعقاد كل لجنة

-حجز كل المعلومات الخاصة برؤساء الدوائر

-طباعة قائمة المخالفين مع إمكانية إدراج الطعون

-طباعة المقررة المتضمنة سحب رخص السياقة حسب كل لجنة

-إمكانية معرفة المخالفات المتكررة لنفس الشخص عن طريق البرنامج الالكتروني و قاعدة البيانات .

رابعا : برنامج تسيير البطاقة الرمادية لولاية عين الدفلى

-يسهر مهندسو مصالح الولاية على التحديث الدوري للبرنامج المعد من طرف مصالح مديرية الاتصالات السلكية و التدخل على مستوى الخادم للقيام بالتحديثات و الحفظ الدوري للبيانات فهو برنامج يتم من خلاله تسيير البطاقة الرمادية من خلال حفظ البيانات و تخزينها الكترونيا .

خامسا : برنامج تسيير دليل الهاتف لولاية عين الدفلى [1]

لقد تم تطوير و انجاز التطبيقية الخاصة بتسيير دليل الهاتف للولاية و الذي يسمح بما يلي :

- إدراج كل أرقام الهاتف الخاصة بمصالح الولاية و الدوائر مع حجز كل المعلومات الخاصة بكل رقم هاتف

01- مقابلة مع السيد ت .ب مهندس دولة ، مرجع سبق ذكره

- اخذ بعين الاعتبار توزيع أرقام الهواتف و المعنيين بالاستفادة منه
- تسجيل المستفيدون من أرقام هاتف دليل الولاية مع إدراج كل المعلومات الخاصة بهم
- تسجيل كل المعلومات الممكنة لأرقام الهاتف (تغيير رقم، التنازل عنه) مع إمكانية حذفه و تسجيل كل العمليات التي أجريت عليه
- طباعة دليل هاتف الولاية متضمنا مصالح الولاية اولا ثم الدوائر
- طباعة تفاصيل المستفيدون من دليل الهاتف
- طباعة كل ارقام الهواتف المستفيدة من الانترنت و المتضمنة خاصية الاتصال بالهاتف المحمول
- إنشاء قاعدة بيانات ولائية خاصة بدليل الهاتف

سادسا : برنامج إحصائي بمعايير مختلفة للولاية [1]

لقد تم تطوير و انجاز تطبيقية إحصائية لمختلف بلديات الولاية و الذي يعمل في شبكة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية (برنامج إحصائي الكتروني) و الذي يسمح بما يلي :

- إنشاء قاعدة بيانات ولائية لمختلف البلديات و الدوائر تحتوي على معطيات متعلقة بعدد السكان ، مختلف الوثائق المستخرجة ، الهيئة الناخبة ، الملحقات الإدارية .
- تفعيل عمل البرنامج على مستوى الولاية
- إدخال المعلومات الخاصة بكل البلديات (36) بلدية
- معاينة الهيئة الناخبة لكل بلدية و عدد مراكز و مكاتب الاقتراع
- معاينة عدد البطاقات الرمادية لكل بلدية
- معاينة الملحقات الإدارية لكل بلدية المربوطة بشبكة وزارة الداخلية
- معاينة الملحقات الإدارية لكل بلدية غير مربوطة بشبكة وزارة الداخلية و الغلاف المالي المكلف لربطها .

---

01 - ج.ج.د.ش ، ولاية عين الدفلى ، مديرية الاتصالات السلكية و اللاسلكية الوطنية ،**تقرير سنوي لحصيلة الانجاز** ، 2017-2018

فهذا برنامج إحصائي على مستوى مصالح ولاية عين الدفلى يقوم بجمع المعلومات و البيانات التي تخص كل القطاعات و الهيئات المحلية و يتم تفعيلها إلى بيانات إحصائية الكترونية ، و بالتالي حتى يتم ضبط كل البيانات و المعلومات و معرفة النسب و التقديرات حين يتم اللجوء إليها ، فهذا البرنامج يتم من خلاله التسهيل للعمل الإداري و بالطرق العصرية الحديثة و المتطورة .

سابعا : برنامج تسيير المنازعات الادارية :[1]

تم استحداث هذا البرنامج سنة 2018 تستخدمه مصالح ولاية عين الدفلى من اجل تسيير و إحصاء المنازعات الإدارية التي تكون هي طرف فيها سواء مع إدارة أو مع مواطنين ، بحيث من وظائف هذا البرنامج مايلي :

- إحصاء جميع المنازعات التي تكون الولاية طرف فيها
- تسجيل كل المنازعات الإدارية الخاصة بالولاية
- هذا البرنامج يذكر مصالح الولاية بتواريخ الجلسات المبرمجة او الجلسات المؤجلة
- الرجوع من خلال هذا البرنامج إلى أحكام قضائية سابقة خاصة بالولاية
- أرشفة المنازعات الإدارية الالكترونية الخاصة بالولاية
- توثيق المنازعات الإدارية عن طريق هذا البرنامج

فهذا البرنامج استحدث من اجل تسيير و تنظيم العمليات الإدارية الخاصة بالمنازعات التي تكون الولاية طرف فيها ، فهو برنامج حديث و يسهل على مصالح الولاية الرجوع الى الملفات و خاصة فيما يتعلق بالأحكام القضائية القديمة دون جهد أو عناء من قبل المصالح المختصة ، فالاطلاع على الأحكام القديمة يكون الكترونيا و بالسرعة الفائقة و النزاهة العالية .

---

01 – مقابلة مع السيد ت .ب مهندس دولة ، مرجع سبق ذكره

ثامنا: برنامج تسيير مشاريع الولاية :[1]

تقوم مصالح ولاية عين الدفلى بالتنسيق بين مختلف المديريات الولائية و البلدية قصد تسجيل برامج و المشاريع التنموية في مختلف القطات من خلال هذا البرنامج الذي استحدث سنة 2018 ، بحيث يتم من خلال هذا البرنامج إحصاء نسبة تقدم الأشغال التنموية و نسبة الانجاز و المدة الزمنية و نسبة استهلاك الاعتمادات المالي مقارنة مع نسبة التقدم في الأشغال للمشروع بالنسبة للتكلفة العامة للمشروع .

فمن خلال هذا البرنامج يتم ضبط و متابعة الدورية لتقدم الأشغال و المشاريع التنموية و إحصاء كل المشاريع القطاعية على المستوى المحلي من قبل الوالي او المصالح المختصة في الولاية و بالطرق الالكترونية العصرية الحديثة .

كما يتم من خلال هذا البرنامج تسجيل التطور الفعل لعملية الانجاز للمشاريع من الإنطاق إلى النهاية ، كما يتم من خلال هذا البرنامج تسجيل كل الصعوبات و العراقيل التي تعتري أي مشروع محلي و طرحها على السلطات المختصة ، و من هنا فان هذا البرنامج يعطي دفعة للتنمية المحلية من خلال :

- إحصاء المشاريع المحلية
- الرقابة المستمرة للمشاريع و خاصة من خلال احترام اجال التسليم للمشاريع
- تفادي و تجاوز العراقيل و الصعوبات التي تواجه المشاريع التنموية المحلية
- التحكم و التنظيم الالكتروني لتسيير المشاريع و رقابتها من قبل الهيئات المختصة
- وضع المسئول المحلي امام امر الواقع دون كذب و تلاعب من خلال التصريحات المغلوطة لنسب الانجاز للمشاريع المحلية فالسلطات الولائية من خلال هذا البرنامج تتم المراقبة و الاطلاع الفعلي على النسب الحقيقية للانجاز
- التحكم و الاطلاع على جل المشاريع المحلية من خلال هذا البرنامج من قبل الوالي

---

01 – مقابلة مع السيد يزيد قصر مهندس دولة ، مديرية الاتصالات السلكية و اللاسلكية الوطنية ، **برنامج تسيير مشاريع الولاية** ، يوم 2019/05/29،

تاسعا : الموقع الرسمي لولاية عين الدفلى :[1]

- تم استحداث موقع رسمي لمصالح ولاية عين الدفلى من قبل الجهات المختلفة خلية الإعلام في سنة 2012 حيث تمت الانطلاقة الأولى لهذا الموقع في هذه السنة إي المرحلة التجريبية للموقع ، أما الانطلاقة الفعلية و الرسمية للموقع سنة 2014 فكان هذا الموقع أصبح بوابة للإعلانات النشاطات الرسمية لولاية عين الدفلى بحيث أن من أهم مهام هذا الموقع و الخدمات المقدة ما يلي :
  - الإعلان عن النشاطات الرسمية لمصالح ولاية عين الدفلى
  - نشر الإعلانات و البيانات الرسمية للوالي و التي تخص المواطنين و السلطات المحلية
  - نشر و إعلان المشاريع الخاصة بالإقليم المحلي و التي من اختصاص الإدارة المحلية لاطلاع المواطنين على مدى سير هذه المشاريع
  - نشر الندوات و الاجتماعات الرسمية للوالي عبر الموقع و التي تخص المواطن المحلي
  - نشر اللقاءات الرسمية لممثلي الجماعات المحلية من قبل الوالي و إدراج جدول الإعمال لاطلاع المواطنين عليه
  - نشر و إعلان كل النشاطات و الخرجات الميدانية للوالي في الإقليم المحلي .

فمن خلال هذا الموقع يمكن الاطلاع على جل النشاطات الرسمية الخاصة بالاقليم المحلي و التي تخص المواطن المحلي ، فهذا الموقع يسمح للمواطن المحلي الاطلاع على المشاريع و النشاطات المحلية التي تقوم بها السلطات المحلية ، كما يمكن للمواطن إبداء رئيه من خلال الموقع الالكتروني .

- كما تم استحداث لولاية عين الدفلى موقع الكتروني على مستوى موقع التواصل الاجتماعي (facebook) تم استحداثه سنة 2012 على مستوى خلية الإعلام لولاية عين الدفلى بحيث يتم نشر الأعمال و النشاطات الرسمية للولاية عبر الموقع و يتم إشراك المواطن المحلي بإبداء الرأي و المشاركة في إعطاء و جهات النظر ، كما ان هذا الموقع ينشر كل المستجدات المتعلقة بمصالح الولاية و اطلاع المواطن المحلي بكل المستجدات الآنية .

01- مقابلة مع السيد ع.ح ملحق بالديوان مكلف بخلية الإعلام و الاتصال، ولاية عين الدفلى، المواقع الالكترونية للولاية ، 2019/06/02 .

بالإضافة إلى هذه البرامج الالكترونية العصرية التي تستخدمها مصالح ولاية عين الدفلى لتسيير و تنظيم خدماتها العمومية نجد هناك برامج أخرى تستخدمها ولاية عين الدفلى لتنظيم و تسيير خدماتها العامة و التي تسهل على المواطن المحلي الاستفادة من الخدمات و بالطرق الحديثة و العصرية و يمكن ذكر منها مايلي :

- برنامج نظام المعلومات الخاصة بمتابعة المدارس الابتدائية (si-ssep)
- برنامج لمتابعة عمليات اقتناء خوادم للحالة المدنية و الأجهزة البيومترية
- تحسين و تحديث برامج تسيير المستخدمين
- برنامج حساب الرواتب الشهرية لمستخدمي مصالح الولاية
- تحديث و تحسين البرامج المستخدمة من قبل مديرية التنظيم و الشؤون العامة مثل برنامج تسيير المنتخبين ، برنامج تسيير تنقل الأجانب ، برنامج تسيير رخص السلاح .

فمصالح ولاية عين الدفلى تعتمد على مجموعة كبيرة من البرامج الالكترونية و هذا مايعكس انتقال الخدمة العمومية من خدمة تقليدية الى خدمة حديثة عصرية الكترونية ، كما أن هذه البرامج تساهم في عملية التنمية المحلية من خلال تسهيل التسيير المحلي من قبل مصالح الولاية و السلطات المختصة و بالطرق التكنولوجية و التي تنعكس بالإيجاب على المستوى المحلي من خلال خدمات عصرية سريعة و مضمونة و باقل تكلفة للمواطن المحلي .

خلاصة الفصل الثاني :

إن الإجراءات التي قامت بها ولاية عين الدفلى من اجل عصرنة الخدمة العمومية التي تحدث تنمية على المستوى المحلي ، انطلاقا من تهيئة الأرضية و البنية التحتية من اجل استقطاب و استحداث آليات جديدة في مجال تقديم الخدمة العامة و بالطرق العصرية الحديثة كما قامت مصالح الولاية بإقتنان التجهيزات العصرية الالكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات و من اجل رقمة العمل الإداري و رقمة التنظيم الإداري بما يتماشى مع متطلبات العصر و بما يتماشى مع الثورة التكنولوجية الحاصلة في مجال تقديم الخدمات العمومية و المرافق العامة على وجه الخصوص ،و كذلك استحداث برامج رقمية تسهل العمل الإداري و بالشكل الحديث في التنظيم الإداري التي تضمن الجودة و الدقة في العمل الإداري ، فكل هذه الآليات التي اتخذتها مصالح ولاية عين الدفلى من اجل عصرنة الخدمة العمومية تنعكس على مستوى تأثيرها على التنمية المحلية و مدى فعاليتها على المستوى المحلي و الرقي و التقدم و الانتقال من تنمية تقليدية بطيئة إلى تنمية عصرية سريعة .

خـاتمـــة

فـــي ختام هذه الدراسة توصلنا إلى إن فكرة عصرنة الخدمة العمومية على المستوى المحلي و دورها في تحقيق التنمية المحلية من أهم المواضيع التي أشعلت السلطات الجزائرية على مدار السنوات الأخيرة في ظل التطورات و التحولات على مستوى الخدمات العمومية العالمية و كذلك استجابة للمطالب الشعبية الداعية إلى تحسين و تقديم أفضل الخدمات و الانتقال من خدمة عمومية تقليدية الى خدمـــــــة عمومية عصريـــــة حديثة ، و كذلك لمواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة على المستوى العالمي في شتى المجالات و خاصة على مستوى المرافق العامة و ذلك من خلال رقمنة الإدارات و كذلك المعاملات و الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل المرافق العامة للمواطن المحلي و التي تضمن نوعا من الشفافية و المشاركة و الاطلاع على كل القرارات و المخططات التنموية على المستوى المحلي ، و بالتالي ما يؤدي إلى القضاء على البيروقراطية و تفعيل مبدأ الخدمة العمومية الرشيدة و كذلك مبدأ تقريب الإدارة من المواطن ، مما أدى إلى انتهاج مجموعة من الآليـــات و الميكانيزمات التي تؤدي إلى عصرنة الخدمة العمومية من قبل السلطات العليا الجزائرية و خاصة على المستوى المحلي .

فمن بين التدابير المتخذة من قبل السلطات الجزائرية لعصرنة الخدمة العمومية قامت بتكييف المرافق العامة و تأهيلها من حيث الأطر القانونية و البشرية و تأهيل البني المرفقية و كذلك إدخال الإدارة الالكترونية في تسيير المرافق العامة و تنظيم تعاملاتها مع المواطن المحلي و هذا من اجل تحقيق تنمية محلية تتجسد من خلال التسهيلات الإدارية للمواطن و تخفيف تكاليف التنقل و عناء الطوابير و كذلك الخدمات السريعة و المضمونة بالطرق العصرية الحديثة .

فمن أهم النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة :

بالنسبة للشق النظري خلصنا في هذا الجانب الى مجموعة من النتائج و هي كالتالي :

-إن عصرنة الخدمة العمومية يعني تقديم خدمات للمواطن المحلي بكفاءة و فعالية و بالشكل الذي يضمن تنمية محلية و فعلية و بالطرق العصرية الحديثة.

- ان عصرنة الخدمة العمومية المحلية مرتبط بالتنمية المحلية فكل المخططات و البرامج التنموية الهادفة إلى عصرنة الخدمة العمومية تكون ناجحة و فعالة من خلال تفعيل و تطبيق آليات الخدمة العمومية العصرية و بالتالي هناك تداخل و تكامل بين الخدمة العمومية العصرية و التنمية المحلية فهي علاقة تأثير و تأثـــر .

-فكرة عصرنة الخدمة العمومية على المستوى المحلي تجد سندها و أساسها القانوني في التشريع الجزائري فالمشرع الجزائري أعطى أهمية و مجال واسع لهذا المجال من اجل تحقيق فكرة العصرنة للخدمة العمومية لتحقيق تنمية محلية من خلال الأحكام الدستورية و النصوص القانونية الكثيرة و المختلفة .

- يشكل العمل على عصرنة الخدمة العمومية ضمانا لمبدأ التكيف و مسايرة التطورات لحاجات المواطن المحلى و التطورات في مجال الإعلام و التكنولوجيات .

-عصرنة الخدمة العمومية لها اثر كبير وواضح على التنمية المحلية و الانتقال من الأسوء إلى الأحسن للمجتمع المحلي .

-في إطار عصرنة الخدمة العمومية قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بوضع كل الترتيبات اللازمة لذلك من خلال تأهيل المرافق العامة و تأهيل العنصر البشري و كذلك توفيـــــر التجهيزات اللازمـــــة و العصرية من اجل تجسيد هذه الفكرة لأجل تحقيق تنمية محلية ، كما قامت السلطات المعنية بإنشاء الشبكة الوطنية ذات التدفق العالي ووضع القواعد و البيانات على المستوى المحلي و إنشاء المنظومة البيومترية و استحداث السجل الآلي للبيانات و المعلومات ، كما تم استحداث مجموعة من البرامج الالكترونية الحديثة لتقديم الخدمات العمومية و بإمكان المواطن المحلي الاطلاع على المشاريع التنموية المحلية و كذلك استحداث مركز النداء (الخط الأخضر) للتكفل بانشغالات المواطنين ، فهذه الترتيبات و الخدمات العصرية تؤدي الى تفعيل مبدأ الديمقراطية التشاركية على المستوى المحلي و كذلك إشراك المواطن المحلي في عملية التنمية المحلية .

-عصرنة الخدمة العمومية تقوم على مجموعة من الآليات التي تتحكم في نوعية الخدمات العامة و التي تأثر في عملية التنمية المحلية فكلما كانت عصرية شاملة كانت تنمية محلية فعلية و شاملة و ناجحة .

-تعد المساعي و المخططات الرامية الى عصرنة و تحسين الخدمة العمومية تجسيدا واضحا لمؤشرات تقريب الإدارة من المواطن من قبل الدولة خاصة بالنسبة لتنفيذ المخططات على المستوى المحلي و بمنح صلاحيات واسعة للجماعات المحلية في مجال اصلاح الخدمة العمومية و اشراك المواطن المحلي في عملية التنمية .

-ان عصرنة الخدمة العمومية المحلية تؤدي الى تحقيق تنمية محلية ناجحة و فعالة من خلال تلبية حاجات المواطن بأبسط الطرق و اقل جهد و تكلفة و السرعة اللازمة و اقصر اجل ، أي حقا تحقيق مبدأ تقريب الإدارة من المواطن .

بالنسبة للشق التطبيقي خلصنا في هذا الجانب إلى مجموعة من النتائج و هي كالتالي :

لقد تم تخصيص الدراسة التطبيقية لهذا البحث لإدارة ولاية عين الدفلى كنموذج تطبيقي لسياسة عصرنة الخدمة العمومية ودورها في تحقيق التنمية على المستوى المحلي و لقد توصلنا إلى النتائج التالية :

بالنسبة لما تم تحقيقه على مستوى ولاية عين الدفلى كنموذج لتنفيذ السياسات الحكومية الهادفة إلى عصرنة الخدمة العمومية و المرفق العام ، نجد ان ولاية عين الدفلى قامت بعدة ترتيبات ضرورية للانطلاق لهذه

العملية و ذلك من خلال تأهيل المرفق العام من حيث البني التحتية و الترميمات الخاصة بعملية استقطاب الإدارة الالكترونية ، كما انها تقوم بعملية التدعيم البشري المؤهل و كذلك التكوين و التربصات للموظفين من اجل الاستعمال الحسن للتكنولوجيا الحديثة المدمجة في العمل الإداري ، كما قامت ولاية عين الدفلى بالتجهيز الكامل و الضروري لمصالحها بالوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة في تقديم الخدمات العصرية بالإضافة إلى قيامها بإنشاء الشبكة الوطنية ذات التدفق العالي على مستوى مصالح الولاية ووضع الأرضية البيومترية على مستوى الدوائر ثم تحويلها إلى البلديات و حجز كل البيانات الخاصة برقمنة الحالة المدنية ووضع الشباك الموحد و الشباك الالكتروني على مستوى الحالة المدنية للبلديات ، كما قامت مصالح ولاية عين الدفلى باستحداث مجموعة من البرامج الالكترونية التي تسهل العمل الإداري و إمكانية اطلاع المواطن المحلي من خلال هذه البرامج على المشاريع التنموية للولاية و إبداء الرأي ، كما أن هذه البرامج تسهل عملية الرقابة و المتابعة الإدارية للمشاريع التنموية من قبل السلطات العليا للولاية ، كذلك الضبط الجيد للبيانات و المعلومات من خلال الإدارة الالكترونية ، فهذه الترتيبات التي قامت بها ولاية عين الدفلى في مجال تقديم الخدمات العامة بالطرق الحديثة العصرية تسمح بتخفيف الإجراءات الإدارية و تقريب الإدارة أكثر من المواطن فمن نتائج هذه العمليات تقليص مدة الحصول على الوثائق ، وضع حد للطوابير التي كانت تشكل هاجس للمواطن على مستوى مصالح الحالة المدنية ، التقليل من البيروقراطية التعسفية و كذلك إراحة المواطن من عناء التنقل بين البلديات و الولاية لاستخراج و وثائق التي أصبح بإمكانه استخراجها من اي بلدية عبر تراب الوطن .

و النتيجة الأساسية التي توصلنا إليها من هذه الدراسة أن هناك بوادر جدية نحو عصرنة الخدمة العمومية في قطاع الداخلية و الجماعات المحلية على مستوى الإدارة المحلية ، وذلك من خلال تسجيل نتائج ملموسة في الميدان و الانتقال من الطرق الإدارية التقليدية إلى إدارة عصرية رغم الوتيرة البطيئة لهذا الانتقال و التي تنعكس على التنمية المحلية من خلال رفع و تحسين طرق تقديم الخدمات للمواطن و إشراكه في العمل التنموي .

فالتدابير و الترتيبات التي قامت بها ولاية عين الدفلى من اقتناء تجهيزات ووسائل تكنولوجية و تهيئة للمرفق العام و التأطير البشري لتقديم الخدمة العصرية إلا ان لتزال الإدارة المحلية تعاني من البيروقراطية و سوء التسيير و هذا راجع الى ذهنية الموظف و المواطن المحلي أي التعامل بالمعرفية و لمحسوبية ، كذلك بالنسبة لشبكة التدفق العالي تعاني الإدارة من تذبذب و انقطاعات متكررة ، كما أن إشراك المواطن المحلي في التنمية المحلية لايكون سوى على مواقع التوصل الاجتماعي من خلال المواقع الإلكترونية أما الإشراك في الواقع لايوجد بتاتا.

قائمة المراجع :

01)الكتب و المؤلفات العامة :

01- جعفر انس قاسم ، **أسس التنظيم الإداري و الإدارة المحلية في الجزائر** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر : ط2 : 1998

02- داود عبد الرزاق الباز ، **الحكومة الالكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و أعمال موظفيه** ، الإسكندرية ، منشاة المعارف ، 2008

03- عبد المطلب عبد الحميد ، **التمويل المحلي** ، **الدار الجامعية** ، الاسكندرية ، 2001

04- عمار بوحوش ، **الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة** ، ط2 ، حسين داي الجزائر ، دار البصائر ، 2008

05- علاء الدين عشي ، **مدخل القانون الإداري** ، **الجزء الثاني** ، دار الهدى ، الجزائــر ، 2010

06- فريد راغب النجار ، **التنمية الإدارية** ، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 2008

07- كمال التابعي ، **تغريب الثالث دراسة نقدية في علم اجتماع التنمية** ، القهرة ، دار المعارف ، 1993

08- مريزق عدمان ، **التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة ط1** ، المحمدية ، الجزائر ، جسور للنشر و التوزيع ، 2015

09- مصطفى الجندي ، **المرجع في الإدارة المحلية** ، منشاة المعارف ، الإسكندرية ، 1971

02)المجلات و الدراسات

10- دليل سياسة التجديد الريفي ، الوزير المنتدب المكلف بالتنمية الريفية ، **اللجنة الوطنية للتنمية الريفية** ، اوت 2006

11- وزارة الداخلية و الجماعات المحلية ،الملتقى الجهوي لولاية تيبازة يومي 02-03 ديسمبر 2018 ،**حول التعميم التدريجي للنظام الجديد (الشباك الالكتروني)** ، 2018

12- العربي بوعمامة ، **الاتصال العمومي و الادارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية** ، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية ، عدد 9 ، جامعة الوادي ، ديسمبر 2014

13- ج ج د ش ، الامانة العامة للحكومة ، **برنامج عمل الحكومة** ، 2014ذ

03)الدراسات غير منشورة

14- السبتي وسيلة ، **تمويل التنمية المحلية في اطار صندوق الجنوب – دراسة واقع المشاريع التنموية في ولاية بسكرة** – مذكرة لنيل شهادة ماجستير في الاقتصاد ، غير منشورة ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2004

15- شويح عثمان ، **دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية –دراسة حالة البلدية** ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام ، غير منشورة ، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان ، 2010-2011.

16- صباح اسابع ، **التنظيم البيروقراطي و الكفاءة الإدارية** ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، جامعة قسنطينة الجزائر ، 2006-2007.

17- ضريفي نادية ، **المرفق العام بين المصلحة و هدف المردودية حالة عقود الامتياز** ، أطروحة دكتوراه في القانون العام ، كلية الحقوق بن عكنون ، جامعة الجزائر 01 ، 2011-2012

18- عاشور عبد الكريم ، **دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر** ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص الديمقراطية و الرشادة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2009-2010

04)الوثائق الرسمية و النصوص القانونية

19- قانون رقم 06-06 المؤرخ في 20 فبراير 2006 ، **المتضمن القانون التوجيهي للمدينة** ، ج ر ج عدد 15 سنة 2006

20- قانون رقم 11-10، المؤرخ في 2011/06/22، **المتعلق بالبلدية** ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، عدد:37، المؤرخة 03جويلية 2011

21- القانون 12-07 المؤرخ في 2007/02/21 **المتعلق بالولاية** ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، عدد 12، المؤرخ 2012/02/29

22- المرسوم الرئاسي 16-03 المؤرخ في 07 جانفي 2016 ، **المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام** .

23- مرسوم رئاسي رقم 88-131 المؤرخ في 04 يوليو 1988 ، **ينظم العلاقة بين الإدارة و المواطن**، جر عدد 27

24- المرسوم التنفيذي رقم 91-175 ، المؤرخ في 28 ماي 1975 ، **المحدد للقواعد العامة للتهيئة و البناء** ، ج ر ج ج عدد 26 سنة 1991 ، المعدل و المتمم

25- المرسوم التنفيذي رقم 13-381 المؤرخ في نوفمبر 2013 ، **يحدد صلاحيات الوزير الأول لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية**

26- مرسوم تنفيذي رقم 14-363 المؤرخ في 15-12-2014 ، **يتعلق بإلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية** ، جر عدد 72 بتاريخ 16-12-2014

27- المرسوم التنفيذي رقم 18-199، مؤرخ في في 02 غشت سنة 2018 ، **يتعلق بتفويض المرفق العام**

28- التعليمة رقم 321 المؤرخة في 20 أكتوبر 2013 ، **إصلاح الخدمة العمومية** .

29- التعليمة الوزارية رقم 1435المؤرخة في 13-02-2014،**المتعلقة بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية** .

30- ج.ج.د.ش ، **تقرير سنوي المتضمن الحصيلة السنوية للانجازات من سنة 2012-2016**، متحصل عليه من طرف مدير الادارة المحلية ، ولاية عين الدفلى ، بتاريخ 2019/06/22

31- ج.ج.د.ش ، **تقرير لسنة 2017، المتضمن حصيلة الانجازات لسنة 2017**، المديرية الوطنية الاتصالات السلكية و اللاسلكية ، 29 /2019/06

05)المقابلات

32- مقابلة مع السيد ع.ح ملحق بالديوان مكلف بخلية الإعلام و الاتصال، **ولاية عين الدفلى**، 2019/06/02

33- مقابلة مع السيد ز.م مهندس دولة ، **مديرية المواصلات السلكية اللاسلكية الوطنية** ، 2019/05/22

34- مقابلة مع السيد م.ز.مهندس دولة ، **مديرية المواصلات السلكية اللاسلكية الوطنية** ، 2019/05/20

35- مقابلة مع السيد ع.ق.مهندس دولة ، **مديرية المواصلات السلكية اللاسلكية الوطنية** ، 2019/05/21

36- مقابلة مع السيد ت.ب.مهندس دولة ، **مديرية المواصلات السلكية اللاسلكية الوطنية** ، 2019/05/22

37- مقابلة مع السيد ي.ق.مهندس دولة ، **مديرية المواصلات السلكية اللاسلكية الوطنية** ، 2019/05/29

الفهرس :

مقدمة

الفصل الأول : الإطار ألمفاهيمي للخدمة العمومية و التنمية **صفحة**

المبحث الأول : ماهية الخدمة العمومية 10

المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية و أنواعها ..... .10

المطلب الثاني : مبادئ الخدمة العمومية ..... .12

المبحث الثاني : ماهية التنمية 13

المطلب الأول : مفهوم التنمية 14

المطلب الثاني : أشكال و مظاهر التنمية المحلية 18

المبحث الثالث : آليات عصرنة الخدمة العمومية وأثرها على التنمية المحلية في الجزائر 25

المطلب الأول : مفهوم عصرنة الخدمة العمومية و الدوافع للعصرنة 25

المطلب الثاني : الإطار القانوني و التنظيمي لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر 32

المطلب الثالث : آليات عصرنة الخدمة العمومية و أثرها على التنمية المحلية 38

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي دور عصرنة الخدمة العمومية في إحداث التنمية المحلية

(دراسة حالة ولاية عين الدفلى 2014 / 2018)

المبحث الأول : تدابير تهيئة إدارة ولاية عين الدفلى 50

المطلب الأول : تهيئة منشات ولاية عين الدفلى 50

المطلب الثاني : التجهيز العصري لإدارة ولاية عين الدفلى 53

المبحث الثاني : التدابير المتعلقة برقمنة الخدمة العمومية لولاية عين الدفلى 56

المطلب الأول : النظام البيومتري و الشبكة الداخلية 57

المطلب الثاني : الشباك الموحد و الشباك الالكتروني 58

المطلب الثالث : البرامج الالكترونية العصرية المستخدمة في تقديم الخدمة العمومية ..... .62

خاتمة : 73

قائمة المراجع و المصادر : 76

الفهرس : 79

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان دور عصرنة الخدمة العمومية في تحقيق تنمية محلية بالجزائر والآليات المتبعة من قبل السلطات العليا من اجل الانتقال من خدمات تقليدية إلى خدمات عصرية بالشكل الذي تضمن تحقيق تنمية محلية.

ولقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، جاء الفصل الأول بعنوان: الإطار ألمفاهيمي للخدمة العمومية و التنمية و الذي تم تخصيصه للجانب النظري من حيث المفاهيم المتعلقة بالخدمة العمومية العصرية وآلياتها إضافة إلى الجانب القانوني و التنظيمي لعملية عصرنة الخدمة العمومية ، أما الفصل الثاني جاء تحت عنوان: الإطار التطبيقي – دراسة حالة ولاية عين الدفلى 2014-2018 ، فقد تم التطرق إلى الآليات المتبعة لعصرنة الخدمة العمومية على المستوى المحلي ودورها في تحقيق تنمية فعلية و تفعيل مبدأ تقريب الإدارة من المواطن .

كما أن في دراستنا هذه تم الاعتماد على مجموعة من المراجع من أجل الوصول إلى المعلومات اللازمة و القيمة حول الموضوع و منها الكتب و مذكرات تخرج ماجستير و مراسيم و قوانين وتم الاعتماد على المقابلات الميدانية مع موظفي إدارة ولاية عين الدفلى، أما فيما يخص مناهج البحث تم الاعتماد على المنهج التحليلي، بحيث اعتمد عليه في تحليل الظواهر المتعلقة بعصرنة الخدمة العمومية، إضافةً إلى المنهج الوصفي، وكان ذلك وصف الظواهر المتعلقة بموضوعنا ، كما استعملنا منهج دراسة حالة وذلك لدراسة تدابير إدارة عين الدفلى و توضيح عمليات العصرنة التي قامت بها.

وفي الأخير وصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن عملية عصرنة الخدمة العمومية ضرورة حتمية تفرضها المتغيرات العصرية و لمواكبة التطورات الحاصلة في المجتمع و استجابة لمتطلبات الأفراد لتحقيق رضى المواطن المحلي وتحقيق تنمية محلية .

Summary

This study aims to demonstrate the role of modernization of the public service in achieving the local development in Algeria and what are the mechanisms followed by the higher authorities in order to create a transition from traditional services to the modern services from which ensure achievement of local development.

this study has been divided into two chapters, the first chapter titled: conceptual frameworks of public service and development, it has been allocated to the theoretical terms and concept related to the modern public service and its mechanisms, in addition to the legal and organizational aspect of modernization of the public service , the second chapter is entitled: the applied framework (a case study of the Wilaya of Ain Defla from 2014 to 2018) addressed to the mechanisms used to modernize public service at the local level and its role in achieving the development .

in order to collect the data used in this study, we conducted interviews with the staff management of Wilaya of Ain Defla, additionally we used many references such as books and articles in order to access to the necessary information and value of about our theme . in order to achieve the goal of this study we used many research methods such as the analytical approach that was adopted in the analysis of the phenomena related to modern public service, descriptive approach to describe the phenomena related to our subject and a case study approach.

in conclusion, the goal of this study has been reached, and we come up with the result that the process of modernization of the public service necessity imposed by the variables modernization in order to keep up with developments in society and to respond to the requirements of individuals to achieve the satisfaction of the citizen and local development.