



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة البغليالي بونغاوية خميس مليانة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



الموضوع:

عصرنة الإدارة المحلية بين الواقع والآفاق

مذكرة لنيل شهادة الماستر

تخصص قانون إدارة وتسيير الجماعات المحلية

بإشراف: د. محمد عبد الوهاب

إعداد الطالبين:

- حدوش حكيم

- بن نعيمة عثمان

لجنة المناقشة :

- 1- رحال سمير رئيسا
- 2- محمد عبد الوهاب مشرفا
- 3- طيبون حكيم مناقشا

الموسم الجامعي: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



كلمة شكر وعرفان

نحمد الله عز وجل ونشكركه على جميع نعمه وعونه وتوفيقه لنا في إنجاز

هذا العمل المتواضع.

عملاً بالحديث النبوي الشريف الذي رواه أبو هريرة رضي الله عنه

عن الرسول صلى الله عليه وسلم حيث قال:

”من لا يشكر الناس لا يشكر الله“

نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذه المذكرة المتواضعة

سواء من قريب أو من بعيد، ونخص بالذكر الدكتور ”محمد عبد الوهاب“

التي أشرف على إنجاز هذا العمل والذي كان له الأثر البالغ في

إخراجه على هذه الصيغة فجزاه الله عنا كل خير.

إهداء

إلى منيع وجوهي، التي حملت ونبقت من أجل أن يرثي رجلا، إلى أروع زهرة تحل في صدرها (أهل معاني

الطوبى والعطاء، إلى التي تبقي قلبها طامعا في الرجوع، فرة عيني إلى أسمى العزيرة

إلى التي ضحى بالنفس والنفيس من أجل أن يرثي رجلا، إلى التي حملت لراحمي وسعوتي، إلى من رسم يا
طريقا في الحياة إلى التي العزيز، إلى أجزائهم وأخت.

إلى روح صديقي وأخي الغار "كـ" ————— عزيز و" ربه الله

إلى كل أصدقائي ورفائي: (الجلال، الحاج، الطاهر، أهدى جبر القادر عزيز و) إلى كل الذين نسمع
فلا ترفني ولم نسمع منكري.

إلى كل زملائي بجامعة الجليل بوفاعة بحسب مليانة وخاصة: أهدى، أهدى، أهدى وأهدى القادر العيني

إلى من أكن طم الأهل والالتفات والأمانة واللعين الذين فرحت أهدى أهدى منزل العيني بمفاجرة
الدراسة.

إلى جميع هؤلاء (أهدى)

الاهـداء

أهدي عملي هذا الى:

والدي الكريـمين، بارك الله فيهما

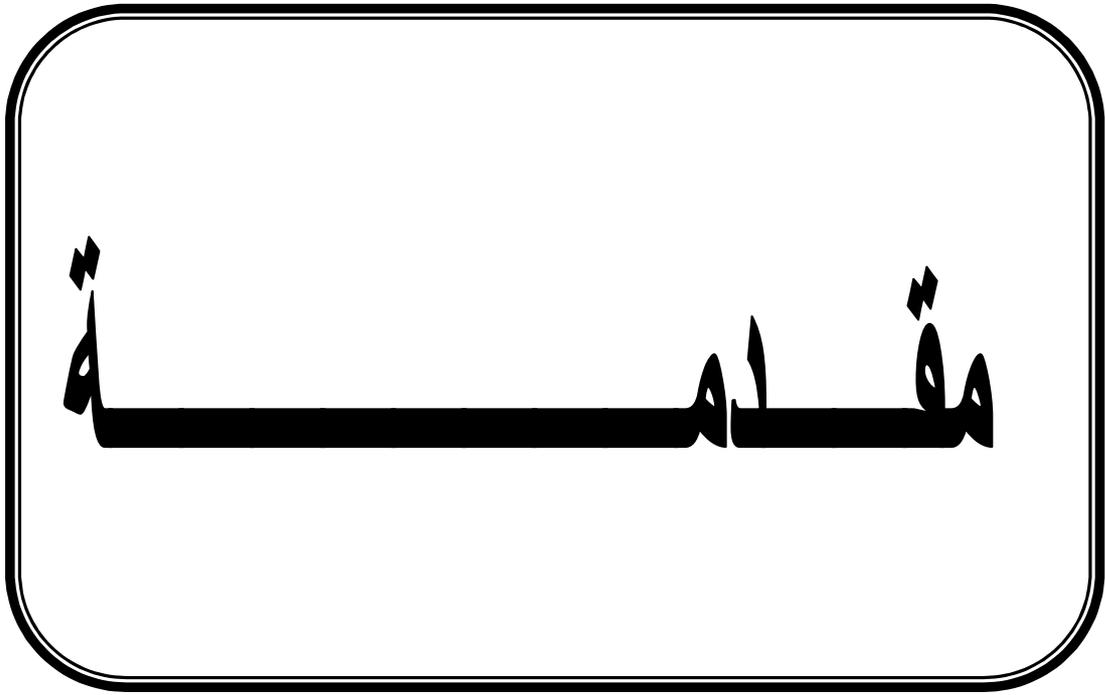
عائلتي، الاسرة الكريمة، الأتارب والاصهار

الى كل من له فضل عملي لبلوغ هذه الدرجة

والى كل من ساعدني بفعل أو بقول

بكلية محرف وهداء

عثمان بن نعيمة



اعتمدت الدولة الجزائرية بداية في تسييرها الإداري على النمط المركزي الذي يعني تركيز جميع الهيآت الإدارية في يد السلطة الإدارية المركزية على مستوى العاصمة، ولكن مع تعدد الواجبات الملقاة على عاتق هذه السلطة من جهة وتتنوع الخدمات التي تؤديها للأفراد من جهة أخرى أصبح من العسير على السلطة المركزية أن تتكفل وحدها بتلك الأعباء في كافة أرجاء الدولة، كما أن بروز ارادة شعبية تريد المشاركة في ممارسة السلطة على المستوى المحلي، ساهم في تبني الدولة لنظام اللامركزية في تسييرها الإداري بإشراك المواطنين في تسيير شؤون الإدارة المحلية من خلال المجالس الشعبية المنتخبة على مستوى الولاية والبلدية.

لقد عرف تسيير الإدارة المحلية تطوراً ملحوظاً خلال السنوات الأخيرة من خلال الانتقال من التسيير التقليدي أو بالطرق القديمة التي تعتمد على كثرة الوثائق وعدد كبير من المستخدمين وطول الإجراءات الإدارية وتعقيدها، إلى اعتماد آليات متطورة وحديثة في التسيير، سواء تلك المتعلقة بالتسيير الداخلي لمصالح ومكاتب الإدارة المحلية أو تلك المعنية بتقديم الخدمات إلى المواطنين.

لقد تجسدت آليات عصرنه الإدارة المحلية من خلال الاعتماد على تكنولوجيايات الإعلام الآلي كأهم وسيلة لتبسيط الإجراءات الإدارية، وتسهيل تقديم الخدمات العمومية للمواطنين، حيث أدخلت الإدارة المحلية العديد من البرمجيات الإلكترونية والخدمات الرقمية لوضع قواعد بيانات آلية، بغرض التحكم في المواضيع التي تلقى طلباً كبيراً من المواطنين ولعل أهم هذه المواضيع: الحالة المدنية نظراً لكثرة الطلب على الوثائق المتعلقة بها، لذلك وضعت الدولة النظام الإلكتروني للحالة المدنية الذي يتضمن كل المعلومات الخاصة بالمواطنين على المستوى المحلي والوطني، وأدى ذلك إلى تسهيل الحصول على وثائق الحالة المدنية باستعمال هذا النظام وحتى عن طريق الإنترنت.

بالإضافة إلى مواضيع أخرى مثلت جانباً من جوانب العصرنه وهي آليات تفعيل مشاركة المواطنين في تسيير الشأن المحلي أو ما يعرف بالديمقراطية التشاركية، وكذلك تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين من خلال تحسين الاستقبال بالإدارات العمومية والتخفيف من الملفات الإدارية والإعفاء من تقديم عدد من الوثائق الإدارية بالإضافة إلى الاعتماد على الأرضيات الرقمية لإرسال الملفات الإدارية في العديد من الحالات.

لقد كان لهذه الآليات أثراً كبيراً في تحسين تقديم الخدمة العمومية للمواطنين والتخفيف عنهم في العديد من المجالات وتخفيف الضغط عن الإدارة المحلية خاصة تلك المصالح التي تتعامل مع المواطنين

مباشرة، كما ساهمت إلى حد كبير في توعية المواطنين بحقهم في المشاركة في تسيير شؤونهم المحلية بصفة مباشرة أو عن طريق المجتمع المدني والجمعيات.

وتتجلى أهمية الموضوع في أن لعصرنة الإدارة أهمية بالغة في عصرنا الحالي بالنظر إلى التطور السريع الذي تشهده مختلف المجتمعات على جميع المستويات والذي يفرض على الإدارة مسايرته والتأقلم معه حتى لا تكون عائقاً أمام تطوره، إذ أن الإدارة تمثل الركيزة الأساسية في تسيير شؤون الدولة سواء على المستوى المركزي أو المحلي.

تمثل الولاية، والبلدية مكونات الإدارة المحلية، التي تعتبر معنية بدرجة كبيرة بمفهوم العصرنة، نظراً لدورها في تسيير الشؤون المحلية وارتباطها المباشر مع مختلف الإدارات الأخرى من جهة والمواطنين من جهة أخرى، فكل الإدارات مرتبطة بمصالح الولاية باعتبارها المسؤولة عن النشاطات التي تمارس على إقليم الولاية ومسؤولة عن التنمية المحلية لذلك فعصرنة الإدارة المحلية موضوع مهم جداً، يضم العديد من المحاور التي تتطلب الدراسة وأهمها:

- اعتماد تكنولوجيات الإعلام الآلي في التسيير المحلي.

- الديمقراطية التشاركية.

- تحسين الخدمة العمومية للمواطنين.

إن دراسة مثل هذا الموضوع يسمح كذلك بتقييم آليات العصرنة المتبعة من طرف الدولة ونتائجها وهل حققت أهدافها أم لا، كما تسمح بمعرفة مدى اهتمام المشرع بإصدار الآليات القانونية في مجابهة التطورات الحاصلة في العالم السبراني وتأثيره على الإدارة المحلية وبالتالي الخروج بخلاصة تسمح بإعطاء نظرة شاملة عن واقع العصرنة في الإدارة المحلية.

وتعود أسباب اختيار هذا الموضوع إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية، فبالنسبة للأسباب الذاتية فأساسها الاهتمام الشخصي بالمواضيع الجديدة والمعاصرة وكذلك دخول موضوع الدراسة في مجال الاختصاص، أما بالنسبة للأسباب الموضوعية فتعود أساساً إلى:

- تدني واقع الإدارة المحلية في الجزائر وعدم رضا المواطنين عن خدماتها، وسعي السلطات

المركزية لإيجاد حلول للنهوض بهذه الإدارة وعصرنة خدماتها.

- التعريف بالآليات الكفيلة بعصرنة الإدارة المحلية.

- الوقوف على الآليات القانونية ومدى مواكبتها للتطورات الراهنة، وكذلك مدى تطبيقها في الإدارة المحلية.

وقد واجهتنا بعض الصعوبات في إعداد هذا البحث منها: كثرة الآليات، فتعدد آليات العصرية جعل من طول الموضوع شيئاً مسلماً به، مما صعب علينا ضبطه، إلا أننا ورغم ذلك حاولنا التكلم في كل آلية عن أهم النقاط التي جاءت فيها، مع قلة الكتب المتخصصة في بعض الآليات الإجرائية مما جعلنا نستعين برسائل الماجستير والدكتوراه والمقالات العلمية ودليل بعض المنظمات الدولية، بالإضافة إلى اللقاءات مع مختصين في الإعلام الآلي على مستوى الإدارة المحلية.

اختلفت وتنوعت صور وآليات عصرية الإدارة المحلية على مستوى الولاية الدائرة والبلدية فشملت تسهيلات إدارية وإجرائية تجاه المواطنين واعتماد أساليب متطورة وحديثة في التسيير الإداري من جهة، ومن جهة أخرى تبني مفاهيم حديثة لتدعيم مفهوم إشراك المواطنين في تسيير الشأن العام المحلي، وتهدف الدولة من خلال هذه الآليات إلى تحقيق هدف إرضاء المواطنين عن سير الإدارة المحلية والخدمات المقدمة من طرفها.

من هذا المنطلق نطرح الإشكالية الآتية:

- **ما هي الآليات والأدوات والوسائل التي تبنتها الدولة الجزائرية من أجل عصرية الإدارة المحلية لتطوير وتحسين نشاطها وخدماتها الموجهة إلى جمهور المواطنين؟**

ينحصر حدود الموضوع في معالجة مفهوم الإدارة المحلية والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها على الإدارة المحلية بشقيه النظري من خلال التعريف بها والبحث في خصائصها ومتطلباتها وكذا أثرها على مختلف الوظائف الإدارية، ومن ثم انعكاساتها على الخدمة العمومية المقدمة من طرف الإدارة المحلية التطبيقية من خلال دراسة مظاهر عصرية الجانب العضوي للإدارة المحلية وعصرية الجانب الوظيفي للإدارة المحلية وذلك تزامناً مع تقديم الخدمات الإلكترونية في الجزائر.

حاولنا ان نجعل من هذا العمل اضافة في مجال البحث العلمي في موضوع عصرية الإدارة المحلية المتشعب والمتعدد الجوانب وذلك من خلال التركيز على الجانب التطبيقي لمفهوم العصرية خاصة ما اندرج ضمن مفهوم الادارة الالكترونية المحلية بالتطرق الى عديد البرمجيات المعتمدة حديثا في تسيير الإدارة المحلية وكذا التطرق الى مختلف الآليات الحديثة التي تساهم في تحسين تقديم الخدمة العمومية وتقريب الإدارة المحلية من المواطن.

ونظرا لطبيعة الموضوع اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال دراسة آليات عصرنة الإدارة المحلية وأثرها في العلاقة بينها وبين المواطن وكذا تحليلنا للنصوص القانونية المتعلقة بموضوع الدراسة، ومعرفة مختلف الآليات التي اعتمدها المشرع الجزائري لتدعيم تطبيق العصرنة على المستوى المحلي.

وعليه ستكون دراستنا لهذا الموضوع مقسمة إلى فصلين حيث:

سنتطرق في (الفصل الأول) إلى مفهوم عصرنة الإدارة المحلية وذلك من خلال مبحثين نتناول في (المبحث الأول) الإطار المفاهيمي للإدارة المحلية وفي (المبحث الثاني) تطرقنا لعصرنة الإدارة المحلية من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية، أما (الفصل الثاني) فخصصناه لدراسة تطبيقات عصرنة الإدارة المحلية في الجزائر وقسمناه هو الآخر إلى مبحثين نتناول في (المبحث الأول) مظاهر عصرنة الجانب العضوي للإدارة المحلية وفي (المبحث الثاني) فتطرقنا فيه لعصرنة الجانب الوظيفي للإدارة المحلية.

الفصل الأول

مفهوم عصرنة الإدارة المحلية

الفصل الأول: مفهوم عصنة الإدارة المحلية

شهدت السنوات الأخيرة اهتماما متزايدا بموضوع الإدارة المحلية لاسيما بعد اعتماد الاتجاه الديمقراطي الذي يعطي الفرصة لتوسيع مشاركة المواطنين في عملية الحكم وإدارة شؤونهم بأنفسهم وكذلك ما يحث عليه هذا النظام من فاعلية وكفاءة للخدمات الموكلة إلى وحداته، ومع ذلك يبقى مفهوم الإدارة المحلية المتداول في المحاضرات واللقاءات الرسمية والصحف غير مفهوم عند الكثير من الأفراد حتى المتعلمين منهم، بل أثناء البحث العلمي تجده غير محدد عند الباحثين في مجالات الإدارة.

في هذا الفصل الأول سوف نتطرق إلى مفهوم الإدارة المحلية وما يتعلق بها، من جدلية الحكم المحلي والإدارة المحلية، ثم إلى ماهية الإدارة الإلكترونية.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة المحلية

لقد ظهرت الجماعات المحلية منذ القدم، حيث أن الإدارة المحلية ليست ابتكاراً حديثاً اكتشفه الإنسان، بل لازمت البشرية منذ العصور القديمة، وذلك لأن ظهور القرى الصغرى كان قبل أن تنشأ الدولة، أو قبل أن تتبلور فكرة الدولة في العصر الحالي، حيث كانت تجتمع القرى والمدن فيما بينها لإدارة شؤونهم المحلية وحل مشاكلهم، ولذلك فإن الجماعات المحلية تعد الأصل والمنبع الذي استحدثت منه الدول بمفهومها الحديث، وعليه سنتطرق إلى مفهوم الإدارة المحلية و أشكالها من خلال المطلبين التاليين.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة المحلية

إن الدولة كانت مهمتها فيما سبق متمثلة في الأمن والدفاع وتحقيق العدالة إلى أن طورت مهمتها بحيث أصبحت سباقاً في الاعتراف بمسائل اجتماعية واقتصادية وثقافية وغيرها، مما جعل هذا التنوع في نشاطها ومهامها فرض عليها إنشاء هيكل لمساعدتها تعرف بالإدارة المحلية¹، وعليه سنقوم بتعريف الإدارة المحلية، وخصائصها وأهدافها.

الفرع الأول: تعريف الإدارة المحلية (locale administration)

لقد تعددت التعاريف وتنوعت بتعدد الزوايا التي يرى منها الباحث الإدارة المحلية وتنوعت تسمياتها من دولة إلى أخرى، هناك من يطلق عليها باللامركزية الإقليمية نسبة إلى الإقليم، كما سميت الإدارة المحلية لتفريقها عن الإدارة المركزية.

وأصطلح عليها في بعض الدول الغربية مثل بريطانيا بالحكم المحلي لتمتعها باستقلالية واسعة لدرجة تشبيهها بالحكومة المحلية²، ويمكن حصر تعريف الإدارة المحلية مبدئياً لاسيما حسب بعض المؤلفين الفرانكفونيين في ثلاثة اتجاهات رئيسية وهي كالاتي:

1. استناداً إلى وظائف الإدارة المحلية.
2. استناداً إلى أهداف الإدارة المحلية.
3. أما الاتجاه الثالث فينظر إلى جوهرها ومبناها وهيئتها.

¹ - بسمة عولمي، "تشخيص نظام الإدارة المحلية والمالية المعيشة في الجزائر"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، ع 4 □ 258.

2- مسعود شيهوب، أسس الإدارة المحلية - تطبيقها على نظام البلدية والولاية في الجزائر، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1986، □ 05.

يعرفها الباحث "سليمان محمد الطماوي" على أساس الوظائف التي تقوم بها: "توزيع الوظائف الإدارية بين الحكومة المركزية في العاصمة وبين الهيئات المحلية أو المصلحية المستقلة، حيث تقوم هذه الهيئات في ممارستها لوظيفتها الإدارية تحت إشراف ورقابة الحكومة المركزية"¹. ويعرفها "محمود صلاح" على أساس الهدف "أسلوب إداري يكفل توفير قدر من الاستقلال للهيئات المحلية فيها تباشره من اختصاصات محدودة في مجال الوظيفة الإدارية التي تضطلع بها السلطة المركزية في الدول أساسا بهدف تنمية المجتمعات وإشباع حاجات أفرادها". أما الاتجاه الثالث وطبقا لمدخل النظم فإن نظام الإدارة المحلية، يتمثل في كل وحدة محلية لها مجموعة من المدخلات تستمدتها من المحيط الاجتماعي، السياسي والاقتصادي والثقافي والمتمثلة في الموارد البشرية والمالية والطبيعية والقوانين والتنظيمات، العادات والتقاليد، وتقوم بتحويل هذه الموارد إلى قرارات وسياسات وبرامج تمثل مخرجات النظام وتتمثل في جميع الخدمات العمومية التي تشبع حاجات المواطنين، وتقوم المجالس المحلية عن طريق التعرف على مواردها وإمكانياتها ودراسة المشكلات التي يواجهها المجتمع من وضع الحلول المناسبة لها حسب ما يتوفر لها من مدخلات لكي تحقق العديد من الأهداف في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتي تصب في النهاية في مفهوم التنمية المحلية².

ووفقا للتعريف التي استقرت عليها الأمم المتحدة والإتحاد الدولي للسلطات المحلية تعريف الإدارة المحلية بأنها:

1. تقسيم جغرافي سياسي لدولة موحدة، مستوى الولاية أو المقاطعة أو المحافظة.
 2. وجود هيئات منتخبة من سكان الوحدة المحلية، لها الشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة³.
- وفي الأخير نستنتج أن الإدارة المحلية هي أسلوب من أساليب التنظيم الإداري في الدولة مع توزيع بعض المهام الإدارية وإسنادها إلى الهيئات المحلية المستقلة ومنتخبة تمارس مهامها على إقليم محدد جغرافيا وتكون هي المسئولة أمام الحكومة المركزية.

1- محمد الصغير بعلي، القانون الإداري، التنظيم الإداري والنشاط الإداري، عنابة، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2004
61□

2- عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2001، □ 40.

3- مصطفى الجندي، الإدارة المحلية وإستراتيجيتها، الإسكندرية، منشأة المعارف للنشر والتوزيع، 1987، □ 111.

الفرع الثاني: خصائص الإدارة المحلية

تتمثل خصائص الإدارة المحلية في مايلي:

أولاً: الاعتراف بوجود مصالح محلية متميزة عن المصالح الوطنية

يتم الاعتراف بهذه المصالح من طرف السلطة التشريعية بموجب قوانين متعلقة بتلك الهيئات (قانون البلدية والولاية) التي تتكفل السلطة المحلية بتسييرها والإشراف عليها سواء كانوا موظفين أو منتخبيين من قبل الشعب، ويوجد طريقتان معتمدتان في تحديد هذه المصالح.

1- الطريقة الأولى: يحدد فيها المشرع اختصاً السلطة اللامركزية حيث لا يمكن ممارسة أي نشاط إلا بتشريع مستقل حتى لو توفرت كل الإمكانيات، وهذا ما يعرف بالطريقة الإنجليزية، ومبرر قيام نظام اللامركزية يعود إلى وجود مصالح محلية خاصة بالسكان المحليين في نطاق الوحدة المحلية، التي تهدف إلى تطلعات واهتمامات واحتياجات سكان الإقليم، وتختلف احتياجاتها عن المصالح والشؤون الوطنية العامة¹.

2- أما الطريقة الثانية فهي التي يذكر فيها المشرع الاختصاصات اللامركزية بصورة عامة.

ثانياً: إنشاء أجهزة محلية منتخبة ومستقلة لإدارة وتسيير المصالح المحلية

لا يكفي الاعتراف بوجود مصالح محلية متميزة عن المصالح الوطنية، حيث يقتضي نظام إداري لا مركزي أن تستند إليه إدارة وتسيير هذه المصالح المحلية إلى هيئات وأجهزة محلية مستقلة عن الإدارة المحلية.

تقتضى الصفة المحلية أن تكون هذه الهيئات من سكان الوحدة المحلية فهم يمثلون الإقليم أو الوحدة المحلية ولا يمثلون السلطة المركزية، أما الاستقلال فإنه يتجسد في أمرين هما، الشخصية المعنوية والانتخاب.

تعتبر الشخصية المعنوية السند القانوني لتوزيع الوظائف الإدارية حتى تتمكن من القيام بنشاطاتها، مما يترتب عن ذلك من حقوق والتزامات وتحمل المسؤولية.

¹ - محمد الصغير بعلي، مرجع سابق، ص 63.

أما الانتخاب فيعد في تشكيل الأجهزة المحلية شرطا من شروط قيام النظام اللامركزي والقول الراجح هو أن الانتخاب هو أحسن شرط وضمان يحقق الاستقلالية للهيئات المحلية وعدم تبعيتها للسلطة المركزية¹.

ويبقى الانتخاب طريقة الديمقراطية المعززة لاستقلال الهيئات المحلية في إطار اللامركزية في مختلف الدول.

ثالثا: خضوع الأجهزة المستقلة لوصاية سلطة إدارية

إذا كان الاعتراف بوجود مصالح محلية متميزة يقتضي قيام وإنشاء هيئات وأجهزة محلية مستقلة ومنتخبة فإن هذا لا يكون مطلقا بما يؤدي إلى نظام اللامركزية السياسية وضع له ما يسمى بالوصاية الإدارية.

عرفت الوصاية الإدارية على أنها "مجموعة السلطات التي يمنحها المشرع لسلطة إدارية عليا لمنع انحراف وتخاذل وتعنت وإساءة استعمال الهيئات اللامركزية لسلطاتها لتحقيق شرعية أعمالها وعدم تعارضها مع المصلحة العامة².

يبرز التعريف أعلاه الغرض من نظام الوصاية الإدارية، فإذا كانت اللامركزية الإدارية تتضمن توزيع الوظائف الإدارية بين الهيئات الإقليمية أو المصلحية، فإن ذلك قد يشكل خطرا على وحدة الدولة وانسجام أعمالها بما يتوافق مع مصلحة الدولة ككل، واحترام القوانين المعمول بها، وهذا الخطر يكمن في انفصال الأقاليم (الحكم الذاتي) أو عدم مراعاة المصلحة العامة للدولة في أعمال هذه الهيئات، و تأخذ هذه الوصاية عدة أشكال تتجلى فيما يلي:

1- الرقابة على الأشخا □: تكون على أفراد الهيآت المحلية بالتوقيف، الإقالة، العزل أو الطرد.

2- الرقابة على الأعمال: تتمثل في التصديق، التعديل، الإلغاء والحلول.

الفرع الثالث: أهداف الإدارة المحلية:

تساهم الإدارة المحلية في تخفيف الأعباء الملقاة على عاتق السلطة المركزية والارتقاء بالدولة وتقوية بنيانها الاقتصادي والسياسي، ويعمل نظام الإدارة المحلية على تطوير التنظيمات الإدارية خاصة

1- عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، الجزائر، دار ربحانة للنشر والتوزيع، □78.

2 - عادل محمود حمدي، الاتجاهات المعاصرة في النظم الإدارية المحلية، القاهرة، دار الفكر العربي، 1973، □

في الوقت الحاضر الذي تعقدت فيه الوظيفة الإدارية وتنوعت فيه المرافق العامة تحت تأثير السياسات التي تتبعها الدول المعاصرة.

من منطلق فلسفة الإدارة المحلية يمكن أن نلمس الأهداف وأهمية الإدارة المحلية كالتالي:

أولاً: الأهداف السياسية

1- الديمقراطية والمشاركة: تعتبر الديمقراطية والمشاركة أحد الأهداف الأساسية التي يسعى لتحقيقها نظام الإدارة المحلية، وهي تقوم على قاعدة المشاركة في اتخاذ القرارات في إدارة الشؤون المحلية تأسيسياً على مبدأ حكم الناس لأنفسهم بأنفسهم في إدارة الخدمات وتوزيع المشاريع الإنمائية¹.

2- دعم الوحدة الوطنية وتحقيق التكامل القومي، فإن نظم الإدارة المحلية تساهم في القضاء على استئثار القوى السياسية وتسلطها داخل الدولة، مما يجهض ويضعف مراكز القوى السياسية وتسلطها داخل الدولة، مما يجهض ويضعف مراكز القوى منها والقضاء عليها نهائياً.

3- تقوية البنى السياسية والاقتصادية والاجتماعية للدولة، وذلك بتوزيع الاختصاصات بدلاً من تركيزها في العاصمة².

ثانياً: الأهداف الإدارية:

يعتبر نظام الإدارة المحلية وسيلة ملائمة لتقييم الخدمات المحلية والإشراف على إدارتها وتتلخص هذه الأهداف في:

1- تحقق الكفاءة الإدارية، لقد أشار براونج BROWING أن أهم حسنات نظام اللامركزية هو ما يتعلق بالنواحي الاقتصادية حيث إن هذا النظام من وجهة نظره أكثر جدوى اقتصادية من تبني النظام المركزي عند تقديم السلع والخدمات المحلية حيث يمكن نظام اللامركزية تزويد المواطنين بالأهمية المطلوبة، والتي تختلف من محلية لأخرى وبهذا فهي أكثر قدرة على الاستجابة للطلبات المتباينة مقارنة بالنظام المركزي³.

¹ - محمد محمود الطعنا منة، نظم الإدارة المحلية (المفهوم والفلسفة والأهداف)، سلطنة عمان 2003، □ 14.

² - نفس المرجع، □ 14.

³ - نفس المرجع، □ 15-16.

- 2- القضاء على البيروقراطية التي تتصف بها الإدارة الحكومية، وتنتقل صلاحية تقديم الخدمات المحلية إلى هيئات وأشخا □ يدركون طبيعة الحاجات المحلية ويستجيبون لها بدون عوائق أو روتين زمني خلال رقابة وإشراف المستفيدين من تلك الخدمات.
- 3- خلق روح التنافس بين وحدات الإدارة المحلية، ومنح فر □ للجماعات المحلية للتطور والإبداع والاستفادة من أداء بعضها البعض¹.

ثالثا: الأهداف □ اجتماعية

- 1- تساهم الإدارة المحلية بربط الإدارة الحكومية بالقاعدة الشعبية، بما يضمن تفهم الطرفين لاحتياجات وأولويات المجتمعات المحلية ووسائل تميمتها اقتصاديا واجتماعيا.
- 2- دعم وترسيخ الثقة بالمواطن واحترام حريته وإدارته ورغبته في المشاركة في إدارة الشؤون المحلية ضمن سياق الإطار العام للتنمية الشاملة للوطن.
- 3- إحساس الأفراد بانتماءاتهم الإقليمية والقومية وتخفيف آثار العزلة التي تفرضها المدينة الحديثة عليهم بعد توسيع نطاقها للتنظيمات الحديثة.
- 4- الإدارة المحلية وسيلة لحصول الأفراد على احتياجاتهم واتساع رغباتهم وميولهم.

المطلب الثاني: شكل الإدارة المحلية

تمتع الأقاليم المحلية لبعض الدول بالاستقلال المالي الواسع عن الحكومة المركزية إلى درجة تشبيهها بالحكومة المحلية، تتجسد في مجموعة من المؤسسات والآليات والعمليات التي تسمح لمواطنيها ومجموعاتهم بتبيان مصالحهم واحتياجاتهم، وتسوية اختلافاتهم وممارسة حقوقهم وواجباتهم على المستوى المحلي، ويتطلب ذلك شراكة بين كل مؤسسات الحكم المحلي ومنظمات المجتمع المدني والقطاع الخا □، بغية تحقيق تنمية محلية وتسليم الخدمات على نحو يتسم بالتشارك والشفافية والمساءلة والإنصاف، وتتجلى هذه الآليات في فكرة الانتخاب الذي يحظى بالتأييد والمعارضة وهذا ما نتطرق إليه من خلال الفروع التالية:

الفرع الأول: □ اتجاه المؤيد لمبدأ □ انتخاب

رأى جانب من الفقهاء إن الانتخاب يعد عنصرا أساسيا من عناصر الإدارة المحلية سواء كانت في شكل ولاية أو بلدية، أو أي تقسيم إقليمي آخر، فغياب الانتخاب في الإدارة المحلية مدعاة لتدخل

¹ - بسمه عولمي، مرجع سابق، □ 15.

السلطة المركزية في شؤون الإدارة المحلية، وهو ما يفقدها استقلالها ويجعلها تابعة لسلطة الوصاية، فضلا إن مبدأ الانتخاب يحقق الديمقراطية وتجسيد حق الشعب في تسيير شؤونه بنفسه، كما أنه يمكن فئة المنتخبين من التدريب على العمل الإداري.

إن المجالس المحلية تعمل على تنمية القدرات والمهارات بالنسبة لمواطني المنطقة وتدريبهم على تحمل المسؤولية والاهتمام بالشؤون العامة، وتساهم في الارتقاء للمهام القيادية¹، ولهذا يجعل بعض الدول من شروط الترشيح للبرلمان ممارسة العمل المحلي لفترة زمنية، كما ينص الدستور الجزائري² في المادة 17 "الجماعات المحلية للدولة هي البلدية والولاية. البلدية هي الجماعة القاعدية"، والمادة 19 منه "يمثل المجلس المنتخب قاعدة اللامركزية ومكان مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية".

أما في فرنسا فعلى مستوى المحافظة ينتخب كل ست سنوات ويجرى الانتخاب في وقت واحد لجميع المحافظة الجمهورية، ويعتبر الكومون هو الوحدة الانتخابية لمجلس المحافظة ثم ينتخب مجلس المحافظة رئيس من بين أعضائه سنويا، ويرأس المحافظة محافظ تعينه الحكومة المركزية وهو ممثل الرسمي للدولة وللحكومة في نطاقه، كما يمثل وزارة الداخلية في مهامه الإشرافية على مجالس المحلية وعلى العمدة في نطاق المحافظة وعلى مستوى الكومون، ينتخب مجلس الكومون مرة كل 6 سنوات ويجرى الانتخاب في وقت واحد لجميع كومونات الجمهورية، ويعتبر الكومون وحدة انتخابية واحدة، ويرأس الكومون عمدة وينتخب مجلس الكومون ويعتبر ممثلا للدولة ورئيسا للمجتمع المحلي في نطاقه وهو خاضع إداريا للمحافظة³.

الفرع الثاني: اتجاه المعارض لمبدأ الانتخاب

يرى أنصار هذا الاتجاه أن الانتخاب ليس شرط من شروط قيام اللامركزية الإدارية فليس ثمة ضرر أن يعين أعضاء المجالس المحلية من سكان الإقليم بشرط أن يكفل لهم الاستقلال واستدل هؤلاء أن السلطة القضائية مستقلة، رغم أن القضاة معينون في أغلب النظم القانونية، ولعل السند القوي الذي

¹ - جعفر أنس قاسم، أسس التنظيم الإداري والإدارة المحلية بالجزائر، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1988 .16

2- دستور الجزائر سنة 2020، صادر بموجب المرسوم الرئاسي رقم: 242/20، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 82، مؤرخة في 30 ديسمبر 2020، 9.

3- طعيمة الجرف، قانون الإدارة و المبادئ العامة في تنظيم و نشاط السلطة الإدارية "دراسة مقارنة"، دار النهضة العربية 271.

اعتمد عليه أصحاب هذا الاتجاه، هو أن ظاهرة الانتخاب قد تجرى للإدارة المحلية أشخاصا غير أكفاء خاصة بالنسبة للدول النامية، وذلك بالنظر لدرجة وعي أفرادها، واعتمادها على بعض الممارسات السلبية التي لجأ إليها بعض المنتخبين، وفي كثير من الدول كتوظيف العشائرية والقرابة والمصلحة والتأثر بأهواء القاعد الانتخابية وضغوطها، وتجاوز للقوانين والأنظمة.

ورأى أصحاب هذا الاتجاه انه ينبغي العدول عن مبدأ الانتخاب للحد من هذه الظواهر السلبية كما أن ضعف المنتخبين يفتح المجال واسعا أمام السلطة المركزية للتدخل في الإدارة المحلية و يفقدها الاستقلال¹.

الفرع الثالث: الأسلوب المختلط (الأسلوب الوسط)

وهذا ما أخذت به الدولة الجزائرية حيث اتضح أن مبدأ الانتخاب لا يعني أن يكون جميع الأعضاء الذين يتكون منهم المجلس منتخبين، بل قد يكون بينهم أعضاء معينون عن طريق الإدارة المركزية².

ونتيجة لعيوب أسلوب الانتخاب السابق الإشارة إليه، ونظرا لعدم إمكانية تعيين كل أعضاء المجالس المحلية، رأى البعض أنه لا مفر من التفكير في إنشاء مجالس محلية تضم منتخبين ومعيينين على أن يكون الغلبة في المجالس للمنتخبين.

وتزداد أهمية العمل بهذا الأسلوب خاصة في الدول النامية التي تفتقر إلى الإطارات المؤهلة، وفي هذا المجال يقول محمد عبد الله العربي " لاشك أن الدول النامية في حرصها على تمكين مجالسها المحلية من حسن القيام برسالتها تفتقر أكثر من افتقار كثير من الدول المتطورة إلى تطعيم العنصر المنتخب في هيئة المجلس تطعيما جزئيا بكفاءات فنية³.

المبحث الثاني: عصرنة الإدارة المحلية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية

تتجلى فكرة عصرنة الإدارة المحلية في عمل الإدارة الإلكترونية حيث نركز في هذا المبحث على محاولة ضبط مختلف ما قدم حولها من تعاريف، وأهم المبادئ، والأهداف دون إهمال ما تتسم به الإدارة الإلكترونية من خصائص، مع التطرق إلى أهم مراحل ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

¹ - عمار بوضياف، التنظيم الإداري في الجزائر بين النظرية والتطبيق، ط 1، جسور لنشر والتوزيع، الجزائر 2010، □ 136.

² - جعفر أنس قاسم، أسس التنظيم الإداري والإدارة المحلية بالجزائر، المرجع السابق، □ 19.

³ - عمار بوضياف، التنظيم الإداري في الجزائر بين النظرية والتطبيق، المرجع السابق، □ 136-137.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

لقد سعت العديد من حكومات دول العالم عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الولوج إلى العالم الإلكتروني بهدف تقديم وإيصال المعلومات والخدمات إلكترونيا في كافة المجالات، حيث أن أغلب المعاملات الإدارية بدأت تأخذ منحى جديد يتسم بالشفافية والسرعة، عن طريق ما يسمى بالإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالمفاهيم الأخرى

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الحديثة حيث ظهر في ظل التطور التكنولوجي الحاصل فتزامن اسمه مع الحاسوب وعليه نتطرق إلى تعريفه وعلاقته ببعض المفاهيم.

أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية:

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح، وإن كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الإلكترونية نظراً لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية حيث عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها "استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة التنظيم، الإجراءات، التجارة أو الإعلان"¹.

كما ركزت دراسات أخرى على محاولة تبين مدى إمكانية اختصار الوقت والسرعة في انجاز المعاملات، وتقريب المسافات، فعرفت الإدارة الإلكترونية بأنها "انجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصياً لانجاز معاملاتهم، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات".

أما الدكتور سعد غالب إبراهيم فيقدم تعريفاً للإدارة الإلكترونية، انطلاقاً من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها، مثل الحكومة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية، فيعرف الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة "هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية

1- محمد محمود الطعامة، طارق، شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن المنظمة

العربية للتنمية الإدارية، 2004، 10-11.

العامة أو الإدارة الالكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة.¹

كما عرفت الإدارة الالكترونية انطلاقاً من شكل العلاقة التي أصبحت تحدد طبيعة التواصل بين الفواعل داخل الدولة الوطنية، وكيف اثر التحول لتوظيف التكنولوجيا الحديثة على صياغة تلك الروابط باختلاف أنواعها، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية من طرف البنك الدولي بأنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات وزيادة الشفافية، وتعزيز المجتمع المدني".

ومنه يمكن القول أن الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقاً من التغيير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة ومضامين الخدمة العامة، كحصوله للتحول في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي، إلى شكل يرتكز أساساً على تقنيات الانترنت، والانترانت، والاكسترانت والبرمجيات، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الحكومات.

وبالتالي إذا كانت الإدارة الالكترونية هي المضلة التي تطوى في إطارها أنشطة إدارة الأعمال والإدارة العامة، فإنها أيضاً الفضاء الرقمي الذي يسهم في توحيد معايير إجراءات العمل الإلكتروني بغض النظر عن نوع وطبيعة المنظمة.²

وعليه يتضح أن الإدارة الالكترونية مفهوم يشمل كل الأعمال الالكترونية في إشارة إلى قطاع منظمات الأعمال، كما يحتوي على الحكومة الالكترونية (الإدارة العامة الالكترونية) والتي تمثل الهيئات ذات الطابع الخدماتي الحكومي، التي توجه خدماتها للأفراد أو المؤسسات، في مقابل ذلك تعمل الإدارة الالكترونية وفق آلية شبكية تضم الانترنت الإكسرانت، في ظل وجود نظام المعلومات.³

1 - ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص 21.

2 - نفس المرجع، ص 21.

3- أ.د. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية...إدارة بلا أوراق، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع سوريا، دمشق، جرمانا، 2011، ص 55.

ثانيا: علاقة الإدارة الإلكترونية بالمفاهيم الأخرى

1- الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية: يستخدم البعض عبارة الحكومة الإلكترونية للحديث عن عملية استخدام وسائل الإعلام والاتصال وتقنياته الحديثة لتطوير أداء الإدارة، أما البعض الآخر لا يرى موجبا لاستعمال مثل هذه العبارة، ويقترح الاكتفاء باستخدام عبارة الإدارة الإلكترونية لتأدية المعنى ذاته¹.

فمصطلح الإدارة الإلكترونية هو المصطلح الأقرب لتحقيق التوافق بين مفهوم الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها إدارات الدولة، على أساس أن المراد ليس ممارسة سلطة الحكم بطريقة إلكترونية وإنما المقصود إدارة الأمور بطريقة إلكترونية سواء على المستوى الحكومي أو المحلي. فالإدارة الإلكترونية مفهوم يتسع ليشمل كل عمل إلكتروني سواء قامت به الحكومة أو القطاع الخا □، ويدعو إلى التخلي عن المفاهيم التقليدية، ومن بينها الحكومة، وأيما كان المصطلح المستعمل فإنه يؤخذ في الحسبان التداخل ما بين السياسة أو الإدارة العامة والخاصة، والذي فرضته ثورة المعلومات والاتصالات.

فمن الواضح أن القانونيين يضعون تحفظا على مصطلح الحكومة الإلكترونية ويتفقون على استخدام مصطلح الإدارة الإلكترونية باعتباره التعبير أدق، لأن مصطلح الحكومة دستوريا يشمل مجموع السلطات العامة في الدولة، وأن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع الحكومي قاصرة على السلطة التنفيذية فقط.

إلا أنه يجب التأكيد على مصطلح الحكومة الإلكترونية لا يعبر عن حكومة موازية للحكومة الحالية أو حكومة بديلة تتطلب تعديلا دستوريا للتعبير عن دلالتها، وإنما هو مصطلح يشير إلى أسلوب جديد لأداء الحكومات يقوم على التحول إلى النظم الإلكترونية في إدارة الأنشطة الحكومية لتحقيق الأهداف السياسية والاقتصادية والاجتماعية للحكومة.

فمفهوم الحكومة الإلكترونية أوسع من مفهوم الإدارة الإلكترونية باعتبار هذه الأخيرة هي من بين الأبعاد والمجالات والأنشطة الرئيسية للحكومة الإلكترونية إلى جانب الخدمات الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية².

1- أ.د. مصطفى يوسف كافي، المرجع السابق، □ 264.

2- نفس المرجع، □ 266.

وهذا ما يجعل البعض الآخر يرى بأن مصطلح الحكومة الإلكترونية مفهوم أعمق وأوسع، لا يقتصر على تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين فقط، وإنما ينظر إليها كنظام متكامل للحكم الإلكتروني يشمل الأهداف السياسية مثل الديمقراطية الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية، كما يتطرق إلى إعادة هيكلة المنظمات الحكومية من الداخل وإتباع أساليب جديدة لإدارتها لتتناسب مع نظم الإدارة الإلكترونية.

2- الحوكمة الإلكترونية: الحوكمة أو الحكم الراشد هو نظام حكم يقوم على الشراكة الحقيقية بين المواطنين ومنظمات الأعمال والمجتمع المدني في تدبير الموارد المالية اللازمة لدعم التنمية وتنظيم وإدارة القوى السياسية والاجتماعية داخل المجتمع وتوجيهها لخدمة المواطن وحماية حقوقه بما يحقق الرفاهية وجودة الحياة، ومن مبادئ الحوكمة: الشفافية والمساءلة، وسيادة القانون، المشاركة، العدالة والمساواة، الكفاءة والفاعلية وغيرها.

أما الحوكمة الإلكترونية تعرّف: "بأنها نمط للحكم يستخدم كافة الأنشطة الإلكترونية لتنظيم العلاقات المتشابكة بين الكيانات التنظيمية داخل الدولة الرسمية وغير الرسمية بما يدعم صياغة السياسات وآليات تنفيذها، لتحقيق الديمقراطية وحماية حقوق المواطن والحفاظ على استقلاله وزيادة الكفاءة والعدالة في توزيع الخدمات الإلكترونية بما يحقق التنمية المستدامة"، فالحوكمة الإلكترونية هي عملية ترشيد مشروع الإدارة الإلكترونية، أو تجويد الخدمة الإلكترونية¹.

الفرع الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية وتطورها

ظهرت الإدارة الإلكترونية في العالم تحت ضغط العديد من الأسباب والدوافع، لذلك سنتطرق إلى نشأة الإدارة الإلكترونية وتطورها، كما نقف عند بعض التجارب الدولية الرائدة.

أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية:

لقد ظهر مصطلح الإدارة الإلكترونية في إطار لجنة الأمم المتحدة لتنشيط التبادل التجاري بين الدول بالوسائل الإلكترونية، أو ما يعبر عنه بالتجارة الإلكترونية² وقد بدأت التجربة في أواسط الثمانينيات في الدول الاسكندنافية وبالضبط في الدنمارك، وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وسميت مراكز الخدمة عن بعد أو القرى الإلكترونية.

1- د. عدنان مريزق، المدرسة العليا للتجارة- الجزائر، أ لونيس حسينة، جامعة بومرداس، الحوكمة الإلكترونية مدخل لتنمية الإدارة العمومية في الجزائر، □ 139.

2- بشير عباس العلاق، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق، أبوظبي، مركز الدراسات للبحوث الاستشارية، 2005، □

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة سنة 1989 في مشروع قرية مانشستر وذلك للاستفادة من التجربة الدنماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية، وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991، وفي عام 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل "الاتصالات البعيدة التقنية" الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الإلكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات¹.

وقد ظهرت محاولات في الولايات المتحدة عام 1995 في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم².

والواقع أن فكرة الإدارة الإلكترونية نادى بها نائب الرئيس الأمريكي الأسبق (آل جور El Gor) ففي عام 1993 أصدر تقريرا بعنوان "نحو حكومة تعمل أكثر وتكلفة أقل" يحتوي على عدد من التوصيات اللازمة لتحسين أداء الحكومة لخدماتها في المناطق التي ينبغي أن تلعب الحكومة دورا من وجهة نظر صناع السياسة، وتركز تلك التوصيات بصفة أساسية على كيفية أداء الحكومة لأعمالها وليس على ما ينبغي أن تؤديه، أي رفع كفاءة الخدمات الحكومية للمواطن وسرعة انجازها وفاعلية التنفيذ باعتماد شبكات الاتصال والمعلومات.

وفي عام 1995 بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على إدارتها، وفي عام 1999 أعلنت بريطانيا عن تطبيقها، وفي أبريل عام 2000 قدم وزير الدولة لشؤون مجلس الوزراء في إنجلترا إطارا استراتيجيا للإدارة الإلكترونية مزودا بالتقنية لإدارة ونقل المعلومات ووفقا لهذا الإطار فإن الإدارة البريطانية ستحول إلى إدارة إلكترونية بصفة كاملة في عام 2005.

ثم أخذت دول أوروبية عديدة في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، مثل: هولندا وكندا، والسويد والنرويج والدنمرك وإيطاليا.

كما تم تطبيقه في العديد من الدول العربية منذ بداية القرن الحادي والعشرين، مثل: مصر والسعودية ولبنان واليمن، والأردن، والمغرب، وتونس وعمان، وغيرها على نحو يكاد يجعل من الإدارة الإلكترونية تطورا نوعيا في المنطق السياسي والإداري لمفهوم الدولة والحكومة.

1- د. مهدي عبد القادر، طالب دكتوراه بن جراد عبد الرحمان، تاريخ الإدارة الإلكترونية، جامعة أحمد دراية، أدرار الساورة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، العدد الثامن، ديسمبر 2018، □ 191.

2- بشير عباس العلاق، المرجع السابق، □ 192.

حيث بادرت إمارة دبي في دولة الإمارات العربية المتحدة بإنشاء منطقة حرة للتكنولوجيا، (سميت: مدينة دبي للإنترنت) عام 2001، في إطار تنفيذ خطة التحول إلى الإدارة الإلكترونية كاملة في غضون خمسة أعوام، وكذلك دولة الكويت من نفس العام في إطار تنفيذ خطط التحول إلى الإدارة الإلكترونية خلال ثلاثة أعوام.

وأيا كان الأمر فإن مفهوم الإدارة الإلكترونية بدأ في الظهور على المستوى العالمي أواخر سنة 1995¹، حين بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقه على إدارتها، لكن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا في شهر مارس من سنة 2001.

ثانيا: تطور الإدارة الإلكترونية:

إن السبب الأول وراء تطور الإدارة الإلكترونية يرجع لرغبة الحكومات في استخدام الوسائل الإلكترونية في أعمالها للاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنية المعلومات والاتصالات. حيث تقوم الدول بتطوير سياساتها العامة بما يتوافق ومتطلبات العصر الجديد وتطوير الآليات والوسائل التقنية المستخدمة تنفيذا لتلك السياسات، ولتحسين كيفية أداء العمل الحكومي، حيث تشهد الكثير من دول العالم مشاريع للانتقال إلى الحكومة الإلكترونية عبر وضع الكثير من المعلومات والخدمات لمواطنيها متاحة للجميع بطريقة سريعة، وفعالية وذات جودة، وهذا للفوائد الناجمة عن تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.²

فالحكومة الإلكترونية مشروع وطني لا يتوقف على مجرد صدور قرار سياسي بتبنيه بل يشمل مجموعة من الشروط والمتطلبات لتطبيقه واقعا، وتحقيق أهدافه المرجوة، فبناء مجتمع معلوماتي هو الأساس في تطوير الحكومة الإلكترونية من خلال جعل كافة الجهات ذات العلاقة من مواطنين وقطاع خا □ وجهات حكومية مراكز معلومات، ويمكن للحكومة الإلكترونية أن تطبق باستخدام الإنترنت أو الهاتف أو مراكز خدمات خاصة، أو عبر الأجهزة اللاسلكية، أو أي أنظمة اتصالات أخرى.

مع ضرورة التأكيد على أن مشروع الحكومة الإلكترونية ليس طريقا مختصرا للتنمية الاقتصادية وترشيد النفقات وتقديم خدمات حكومية ذات نوعية، وغيرها من النتائج الإيجابية بل هو طريق طويل مليء بالصعوبات والتحديات والنفقات، ويزيد من صعوبة تطوير الحكومة الإلكترونية عدم التخطيط

1- د. مهدي عبد القادر، طالب دكتوراه بن جراد عبد الرحمان، المرجع السابق، □ 192.

2- أ.د. أسامة بن صادق طيب، الحكومة الإلكترونية الإصدار التاسع، جامعة الملك عبد العزيز، وكالة الجامعة للدراسات والبحوث العلمي، 1427هـ، □ 11-15.

الجيد، خاصة في الدول النامية، حيث تشهد ندرة في القدرات هذا وإن كان هناك الكثير من تجارب الناجحة في مجال الحكومة الإلكترونية في الدول المتقدمة، مثل: تجربة ال.وم.أ، والسويد، والمملكة المتحدة، التي تزيد من فر □ نجاح تجارب الدول العربية.

الفرع الثالث: تجارب بعض الدول في ميدان الإدارة الإلكترونية:

تتنافس دول العالم فيما بينها في التحول إلى الحكومة الإلكترونية نظرا للمزايا التي تحققها في رفع مستوى الأداء الحكومي وتقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين وتختلف دول العالم فيما بينها في أسلوب تطبيق الحكومة الإلكترونية، كما تتفاوت درجة النجاح التي حققتها كل دولة تبعا لظروفها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وقدرتها على التغلب على معوقات التنفيذ التي واجهتها.¹

ومن دول التي تحتل المراكز العشرة الأولى في العالم في تطبيق الحكومة الإلكترونية طبقا لمؤشر الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية عام 2005 نجد: ال.وم.أ استراليا نيوزيلندا، سنغافورة، النرويج كندا، المملكة المتحدة، هولندا، الدنمارك ألمانيا.

وتعاني الدول النامية ومن بينها الدول العربية من العديد من العوائق التي تقف حائلا أمام التطبيق الفعال للحكومة الإلكترونية، ويرجع ذلك إلى وجود فجوة تكنولوجية كبيرة بين الدول المتقدمة والدول النامية ترجع إلى غياب الظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية الداعمة لاستراتيجيات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

وبالرغم من النجاح الذي حققته بعض الدول العربية مثل دبي والكويت والبحرين الجزائر في تطبيق الحكومة الإلكترونية إلا أن هناك بعض المعوقات التي تواجهها، وأهمها والتي سنعرضها أسفله ارتفاع نسبة الأمية بين المواطنين، وانخفاض مستوى التعليم وغياب الوعي التكنولوجي ما يسمى بالأمية الإلكترونية، مما يؤدي إلى انخفاض نسبة مستخدمي أجهزة الحاسب الآلي، ويقلل من قدرة المواطنين على التعامل الإلكتروني من خلال شبكة الإنترنت، وهما من أهم مؤشرات قياس تطبيق الحكومة الإلكترونية.

كما أن هناك حالة من فقدان الثقة في الحكومات، وجمود الأنظمة السياسية، والبعد عن الديمقراطية والمشاركة الشعبية، مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء الحكومي وانخفاض جودة الخدمات الحكومية، بالإضافة إلى النظم البيروقراطية السائدة في المنظمات الحكومية وعجزها عن إحداث التغييرات

1- مريم خالص حسين، وزارة المالية -الدائرة الاقتصادية - قسم السياسة الضريبية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخا □ بمؤتمر الكلية، 2013، □ 451.

المطلوبة في الهياكل التنظيمية وطبيعة المهام والوظائف ونظم وإجراءات العمل الإداري، وغياب الإطار القانوني والتشريعي الداعم للعمل الإلكتروني.

ومن الدول العربية التي تحتل المراكز السبعة الأولى عربيا في تطبيق الحكومة الإلكترونية وفقا لمؤشر الأمم المتحدة عام 2005 لجاهزية الحكومة الإلكترونية هي: الإمارات الكويت، البحرين، لبنان قطر، مصر، جيبوتي¹.

أولاً: تجربة الولايات المتحدة :

تعكس تجربة الولايات المتحدة الأمريكية النظام اللامركزي في تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث تم تطبيقها على المستوى الفدرالي ومستوى الولايات ومستوى المحليات لتحتل الو.م.أ المركز الأول عالميا حيث أن الرؤية الإستراتيجية لحكومتها الإلكترونية تقوم على:²

- التركيز على المواطنين وليس على الإجراءات البيروقراطية.
- التركيز على النتائج.
- التركيز على السوق.
- التركيز على الابتكار.

فعلى مستوى الولايات مثلا: تم عمل مواقع الكترونية تشمل وصفا لمكاتب وإدارات الحكومة المحلية والمعلومات المتصلة بها، وبيانات التنمية الاقتصادية وأجندة الأحداث وأوقات الاجتماعات وقانون الحكم المحلي، كما تقوم بعض الولايات ببث صوتي لاجتماعات المجلس عبر الإنترنت، فعلى المستوى المحلي، نجد بعض المواقع تعطي المواطن المحلي حق السؤال وتسمح للمواطنين بالدخول والبحث من خلال جلسات المجلس وأجندة الاجتماعات، كما يمكن للمواطن من مخاطبة أعضاء المجلس المحلي عبر البريد الإلكتروني خلال اجتماع المجلس وعرض أسئلته واستفساراته، وفي مجال النشاط السياسي يتم عرض برامج الأحزاب السياسية على مواقع الإنترنت والترويج للمرشحين للمجالس التشريعية، كما تم عمل نظام الاقتراع المباشر على الحاسب الآلي.

1- د. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط 1، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الأردن، 2009، □ 304.

2- مريم خالص حسين، مرجع سابق، □ 451.

كما أن الحكومة الإلكترونية في و.م.أ شملت أعمال الخدمة العمومية، وذلك عن طريق شبكة الانترنت والأكشاك الإلكترونية ومن هذه الخدمات، تنظيم العبور في الطرق السريعة والبطاقات الذكية وغيرها من خدمات القطاع العام.

وتجدر الإشارة أن في و.م.أ مؤشرات البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية مرتفعة، وكذلك حيازة أكثر من 80% من المواطنين للحاسب الآلي¹، وارتفاع مؤشر عدد مستخدمي الإنترنت، وهذا ما جعلها تحتل المراتب الأولى عالميا. وكذلك صياغتها لقوانين تتعلق بالأمن الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني.

ثانيا: تجربة الإمارات العربية المتحدة (إمارة دبي):

يعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية من المشاريع الرائدة والمتقدمة عربيا خاصة في إمارة دبي، حيث تسعى هذه الدولة إلى جعل مهام إدارتها المختلفة محسومة وصولا إلى تطبيق شامل للإدارة الإلكترونية، حيث انتهت دولة الإمارات من إنجاز مشروع الحكومة الإلكترونية بحلول عام 2010.

حيث بادرت إمارة دبي في أكتوبر 2001 بإنشاء منطقة حرة للتكنولوجيا أطلق عليها مدينة دبي للإنترنت²، تكون مرجعا لكافة شركات تقنية المعلومات الراغبة بالاستثمار في المدينة، وقد سارعت شركات عالمية كبرى بإيجاد فروع لها في مدينة دبي للإنترنت وتخطط حكومة دبي لنفسها أن تتحول إلى حكومة إلكترونية كاملة في غضون خمس سنوات منذ انطلاقتها، وذلك بالنسبة لكافة الدوائر المحلية العاملة هناك بدءا من ديوان الحاكم، ودائرة المحاكم، ودائرة المياه الكهرباء والدائرة الصحية والجمارك والموانئ ودائرة بلدية دبي وغيرها.

ومن أهم إنجازات حكومة دبي الإلكترونية، ما يلي³:

- 1- موقع شرطة دبي الإلكتروني، ومن بين خدماته مثلا: اختبار إشارات المرور، خدمة الاستعلام عن المخالفات المرورية ودفعها الكترونيا.
- 2- موقع جمارك دبي الإلكتروني، ويتضمن توثيقا كاملا للمتطلبات الإدارية والإجرائية اللازمة لإنجاز المعاملات الجمركية.

1- مريم خالص حسين، المرجع السابق، □ 452.

2- أ.د. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية... إدارة بلا أوراق، مرجع سابق، □ 276.

3- نفس المرجع، □ 276 - 277.

3- دائرة سياحة دبي الإلكترونية، يتضمن كل المعلومات عن السياحة والتسوق التجاري في دبي وخدمة الحجز في الفنادق والرحلات البحرية حول دبي وغيرها من الخدمات المميزة، والتي منها: خدمات التعليم الإلكتروني، وخدمة التراخيص الصناعية، وخدمة "أسأل دبي" كوسيلة للاتصال بالهيئات الحكومية من خلال قنوات متعددة تتضمن مركز الاتصال والمحادثة عبر الإنترنت والبريد الإلكتروني والفاكس وخدمة المدير الإلكتروني المؤهل وتهدف إلى تدريب المدراء ومشرفي العمال في كافة الهيئات الحكومية في دبي من أجل تسهيل عملية نقل المعرفة وتبادل المهارات. ومن الملاحظ على تجربة دبي الإلكترونية أنها وصلت بخدماتها إلى أعلى مستوى من التفاعل بينها وبين المواطنين من خلال استخدام وسائل للدفع الإلكتروني، وقد حصلت هذه الأخيرة في عام 2007 على شهادة تأكيد الجودة تقديراً لالتزامها المستمر بتحسين جودة خدماتها، وفي نفس عام كانت قد أطلقت مبادرة: "الأسبوع الإلكتروني" لتشجيع المستخدمين على التعامل مع الخدمات الإلكترونية من خلال توقف كل إدارة من إدارات البلدية عن استقبال المعاملات يدوياً، بل إن دولة الإمارات لتحسين جودة حياة المواطن مثلاً: في مجال الحالة المدنية وضعت موزع آلي كموزع آلي للنقود بالبريد لاستخراج وثائق الحالة المدنية والبطاقة البيومترية، وفي إطار تطبيق "الإدارة تذهب للمواطن" هناك إمكانية سحب وثائق الحالة المدنية عبر الهاتف المحمول وانجاز كل معاملاته الحكومية عبر الهاتف المحمول، حيث تصل رسالة للمواطن تسأله عن كيفية تقديم جواز السفر مثلاً بالمنزل أو الإدارة.

ثالثاً: تجربة الجزائر: إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر من أهم التحديات المستقبلية ويحتاج إلى رؤية مستقبلية ووضع إستراتيجية لذلك وفق مراحل تنفيذية مرتقبة يتم عرضها سنوياً باستعمال برنامج ميزانية خا [بهذه الإستراتيجية، كمشروع الجزائر الإلكترونية لسنة 2013 وأهم قطاع لتفعيل إستراتيجية الجزائر الإلكترونية هو عصرنة وثائق الهوية والسفر والحالة المدنية لتحسين أداء الإدارة العامة المحلية¹. فتجربة الجزائر في بناء الإدارة الإلكترونية ما زالت في خطواتها الأولى فهناك العديد من المواقع التي تخص بعض الإدارات العامة في بعض القطاعات التعليمية والصحية وفي قطاع العدالة وفي الحالة المدنية، وغيرها تقوم بعرض خدماتها العامة، وهناك اهتمام كبير بهذا المجال من الإدارات الحكومية لتبسيط الإجراءات للمواطنين وتطبيق الإدارة الإلكترونية.

¹ - بلقرع فاطنة، العمري دلال، قريشي هاجر، جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر و دورها في تحسين الخدمة العمومية مجلة البديل الاقتصادي، العدد السابع، ديسمبر 2017، 90.

إن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر مرهون بوجود:

- 1- المواطن الإلكتروني الذي بحوزته جهاز كمبيوتر.
- 2- إمكانية النفاذ إلى شبكة المعلوماتية بالسرعة الفائقة، وبأسعار مقبولة، بتطوير المنشآت القاعدية الإلكترونية تزامنا والتنفيذ التدريجي للتحويل الإلكتروني.
- 3- تطوير الكفاءات البشرية من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأهيل الجيد.
- 4- توفير الموارد المالية، لأن تنفيذ برامج مشاريع الإدارة الإلكترونية يحتاج أموال كبيرة.
- 5- تطوير التشريعات القانونية والتنظيمية الإلكترونية لضمان سرية المعلومات الخاصة بالمواطنين ومكافحة كل المخالفات المرتبطة بهذا المجال¹.

ولنجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية كاملا في الجزائر، وبالأخص على الإدارة المحلية يجب الاهتمام الكبير بهذا المجال من الإدارات الحكومية لتبسيط الإجراءات للمواطنين والقضاء على البيروقراطية خاصة البلديات المعزولة والنائية والبعيدة عن الإدارات المركزية، وقد تم تطبيق الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي لإنجاح مشروع البلدية الإلكترونية، باتخاذ العديد من الإجراءات لتحقيق ذلك والتحول نحو الإدارة الإلكترونية في البلديات والمعالجة الآلية للمعلومات لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وتقريبها.

وهذا لن يكون إلا بتطوير تطبيقات وخدمات الكترونية موجهة للإدارات المحلية عن طريق خلق شبكة داخلية بين الإدارات المحلية والإدارة المركزية، مع ضرورة اعتمادها على بنية تحتية للاتصالات ذات تدفق سريع بين الإدارات، وذلك للتمكن من ضمانات التبادل الخا [] بالبيانات والمعلومات وبشكل آمن، وهذا لن يتم إلا وفق تخطيط خا [] بينهم إضافة إلى ضرورة أن يتم التغيير بطرق تتوافق مع الإمكانيات المتاحة في ظل وجود الكثير من المناطق المحرومة في الجزائر، والتي تشمل كل متطلبات التحضير للتحويل نحو الخدمة العمومية الإلكترونية على المستوى المحلي.

إن توسيع الخدمة العامة الإلكترونية بتسهيل النفاذ للانترنت، ومحاولة إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في استخدامات الإدارة العامة في الجزائر، وبالشكل الذي يعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها

¹ - د. مهدي عبد القادر، طالب دكتوراه بن جراد عبد الرحمان، المرجع السابق، [] 196.

وتقييم الخدمة العمومية التي تقدمها مع المتطلبات الرقمية، هو من بين أهم التحديات المستقبلية للإدارة الإلكترونية في الجزائر.¹

إن تجارب الدول المختلفة نحو التحول إلى الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية تتباين، وإن كانت كلها تركز على الأعمال الحكومية بالمعنى الضيق أو السلطة التنفيذية من تقديم الخدمات الحكومية وتحسينها للجمهور، وترتبط بالمصالح الحياتية للمواطنين أو بإدارة المرافق العامة سواء تعلق ذلك بمرفق المياه، الكهرباء، المواصلات أو الاتصالات وغيرها من الخدمات المرفقية التي تتعلق بالمرافق الحيوية الصحية التعليمية وغيرها، لكن هناك بعض الدول في تحولها نحو الإدارة الإلكترونية وصلت إلى أعمال البرلمانات بوصفها السلطة التشريعية، ما يسمى البرلمان الإلكتروني والديمقراطية الإلكترونية ك.م.أ. والهند، والسلطة القضائية التي كان لها نصيبها من التحول، كما أن هذا التحول ليس حكرا على العمل الحكومي، بل كان للقطاع الخاص الفضل في إدخال الحاسب الآلي، والشبكات الداخلية، لأن معظم الشركات تقنية المعلومات العالمية هي شركات تابعة للقطاع الخاص كشركة نوكيا مايكروسوفت وغيرها فالتحول شمل أعمال القطاع الخاص لاسيما وأن التجارة الإلكترونية كانت البداية التي ظهرت من خلالها الحكومة الإلكترونية.

إذن إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين يعد الهدف المشترك الذي تسعى جميع دول العالم إلى بلوغه لتحقيق الرفاهية وجودة الحياة، إلا أن بعض الدول مثل: و.م.أ. نجحت في تحقيق أهداف سياسية مثل الحوكمة الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية كما أنه من أكثر التباينات من خلال تحليل تجارب الدول المختلفة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، نجد:

1- هناك تباين في الاستراتيجيات المطبقة من طرف الدول التي تحتاج إلى تغيير السياسات النظم والأساليب الإدارية المطبقة.

2- تباين في مستوى التقدم التكنولوجي بين الدول المتقدمة والنامية، وانتشار الأمية الإلكترونية في الكثير من الدول النامية، مع ضخامة الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يجعل تطبيق الحكومة الإلكترونية ينطوي على عنصر المخاطرة لأنه قد لا يلقى التفاعل المطلوب بين الحكومة الإلكترونية والمواطنين فالثقافة الإلكترونية للمواطنين ووعيهم بضرورة

¹ - د. مهدي عبد القادر، طالب دكتوراه بن جراد عبد الرحمان، المرجع السابق، ص 197.

تطبيق الحكومة الإلكترونية وثقتهم في النظم السياسية المطبقة يسهم بشكل كبير في التجاوب مع الخدمات المقدمة عبر الشبكة.

ويبقى العنصر البشري أو العمالة المتخصصة والمؤهلة أو المدربة على استخدام تكنولوجيا المعلومات من أهم الدعائم الأساسية التي تسهم في خلق نماذج جديدة مبتكرة للأعمال مما يضمن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.¹

الفرع الرابع: أثار تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية:

تظهر جليا أثار تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية من خلال:

أولاً: من حيث ترشيد الخدمة العمومية:

إن ترشيد الخدمة العمومية، يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن "الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته، بما في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملته إذ مع ازدياد اعتماد المنظمات الحكومية على أنظمة المعلومات، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت وظهور خدمات المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني على مستوى الدوائر الحكومية أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب، وإرجاع نتائجه للمواطن، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين المواطن وجهاز الحاسوب إلى موظف الإدارة العامة، الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة.

ويمكن تلخيص مظاهر ترشيد الخدمة العمومية كأهم أثار تطبيق الإدارة الإلكترونية في مايلي:²

1- الدقة وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد: تتحقق دقة تقديم الخدمات العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية من خلال انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة: أما سرعة الاستجابة واحترام المواعيد فتتحقق بدورها من خلال استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة.

¹ - د. مهدي عبد القادر، طالب دكتوراه بن جراد عبد الرحمان، المرجع السابق، ص 197.

² - العربي بوعمامة - رقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الوادي العدد 09، 2014، ص 45.

- 2- تقليص تكاليف الخدمة: ويكمن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال واعتماد النوافذ والشباك الإلكتروني.
- 3- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: أن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى.

ثانيا: من حيث فعالية منظمات الخدمة العمومية

إن التوجه للخدمات العامة الإلكترونية، وجعلها بالقرب من المواطنين، سيمكن الإدارة القائمة على توفير الخدمة العمومية من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم وتحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر مع المستفيد كما يحقق ذلك أيضا السرعة في انجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبة المواطن كما أن الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى محدودية، وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية زيادة على توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي¹، كما أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالتأكيد يعكس مدى فعالية منظمات الخدمة العامة من خلال حر □ هذه الأخيرة على تقديم أحسن الخدمات للمواطن باعتمادها الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تطور مهارات وكفاءات القائمين على تقديم الخدمة العمومية وجعل اهتمامهم ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة مثال ذلك: دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف والغاز، لتسديد الرسوم والفواتير المطلوبة.²

1- رفاعة شريفة، جامعة - ورقلة ، نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية، مجلة الباحث - عدد 06، جامعة بجاية، 2008، □ 12.

2- موسي وعبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث - عدد 09، جامعة بجاية، 2009، □ 23

المطلب الثاني: الإدارة المحلية الإلكترونية

بإمكان الفرد اليوم أن يقوم بالعديد من حاجياته من خلال الضغط على زر في كل مكان وزمان حيث أن أكثر ما كان يؤرق المواطنين الخدمات الإدارية ورحلة المعاناة في استخراج الوثائق، والدخول في دوامة الإجراءات المعقدة وصراع الذهنيات وما إلى ذلك وقد جاءت الإدارة الإلكترونية كقفزة نوعية لتخليص الأفراد من معاناة حقيقية، وهي العملية التي تبنتها الدولة خاصة على مستوى الجماعات المحلية لتسهيل التواصل والاتصال مع المواطنين لمواكبة الدول الحديثة من جهة، وللتأسيس للحكم الراشد من جهة أخرى¹، وعليه سنحاول من خلال هذا المطلب عرض هذه الخطوة "الإدارة الإلكترونية" بتبيان دوافع ومتطلبات تطبيقها (الفرع الأول) ومبادئ وأبعاد استعمالها (الفرع الثاني)

الفرع الأول: دوافع ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية هي استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الانترنت، في جميع مراحل العمليات الإدارية بغرض زيادة كفاءة الإدارة وفاعلية أدائها وتحسين العملية الإنتاجية² وتطبيق هاته الإدارة في الجماعات المحلية كان وراءه مجموعة من الدوافع هي:

أولاً- دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية لم يكن رغبة للدولة الجزائرية فحسب وإنما كانت وراءه جملة من الدوافع التي يمكن أن نذكر منها ما يلي:

- 1- **التقدم التكنولوجي المتسارع والثروة المعرفية المتعلقة به:** حيث أن المواطنين يحصلون على العديد من الفوائد جراء توظيف التكنولوجيا الحديثة وتتمثل في الرفع من أداء المؤسسات وتمكينها من الاستثمار في مجال التكنولوجيا، والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة عالمياً³.
- 2- **توجهات العولمة نحو تقوية الروابط:** إن اطلاع المواطن على المعايير المقدمة عالمياً في الخدمات ومقارنتها مع المتواجد محلياً أضحى دافعا لتحسين الخدمات والارتقاء بها، للحصول على شهادة الجودة العالمية من جهة وإرضاء المواطن من جهة أخرى.

¹ - ياسمينه بغيريش، الإدارة الإلكترونية بين الدوافع والأهداف، مجلة الباحث الاجتماعي، العدد 13، جامعة قسنطينة 2، 2017، □ 383.

² - محمد سمير احمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2009، □ 42.

³ - حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007، □ 11.

- 3- تزايد الضغط الشعبي على الحكومات: لان المواطن اليوم أصبح أكثر وعيا بحقوقه في اكتساب المعلومة، ومعرفته بآليات اتخاذ القرارات خاصة السياسية منها، بات متطلبا في الحصول على مستوى خدماتي أفضل وأسرع يمكنه من الوصول للمعلومة والحصول عليها¹.
- 4- حاجة الموظف الحكومي للدعم النوعي والتكوين: بتطبيق نظام عمل متطور وتكوين حديث وراقي لتطوير كفاءات المستخدمين².
- 5- الكفاءة في تقديم الخدمات العامة: بناء على ما سبق فإن تطوير الخدمة بات يعني تقليص هامش الخطأ، تقليص الإنفاق وكلفة التشغيل، التخفيف من البيروقراطية، وهذا من خلال إعادة هندسة الإجراءات مما يتيح التقليل من زمن المعاملات، ومنح الفرصة وتمكين العاملين من مهارات تحسن مستواهم³.
- 6- تقديم خدمات جديدة ومتطورة: يتم تحسين الخدمات بالتركيز على تحسين خبرات العاملين بالرقابة الصارمة على سير الإجراءات بالاعتماد على أحدث التقنيات وفي المقابل التركيز على تطوير الذهنيات لدى المواطنين في تعاملاتهم مع الحكومة عند تقديم طلباتهم للحصول على خدمات⁴.
- 7- زيادة مساهمة المواطن: إن دعم حس المواطنة يتم من خلال مساهمة المواطن في اتخاذ القرارات وذلك يمنحه شعورا بالمشاركة⁵.
- 8- الشفافية: وهي أحد المطالب الأساسية لكل ساكنة المعمورة حيث تتيح لهم هاته الآلية معرفة تفاصيل تسير شؤونه الحياتية، خاصة فيما يتعلق بالقضاء على الإجراءات الإدارية المعقدة ومكافحة انتشار المحسوبية، وهو ما يساهم في تعزيز ثقة المواطن بالإدارة.

ثانيا- متطلبات إرساء الإدارة الإلكترونية:

ككل البرامج والمشاريع التنموية إن مشروع الإدارة الإلكترونية، يحتاج إلى توفير البيئة المناسبة والمواتية له، كي يتمكن من تحقيق ما هو مطلوب منه، وبالتالي النجاح والتفوق في أدائه ونتيجته، وإلا

1- حماد مختار، المرجع السابق، □ 12.

2- ياسمينه بغريش، المرجع السابق، □ 386.

3- نفس المرجع، نفس الصفحة.

4- حماد مختار، المرجع السابق، □ 12.

5- ياسمينه بغريش، المرجع السابق، □ 386.

سيكون مصيره الفشل، وما يترتب من خسارة في الوقت والمال والجهد والعودة عندها إلى نقطة الصفر فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بالبيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كل المكونات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، لذلك فإن تنفيذ هذا المشروع يجب أن يأخذ بعدة متطلبات أهمها¹:

1- متطلبات تقنية ومالية:

أ- **متطلبات تقنية (البنية التحتية):** إن الإدارة الالكترونية تحتاج إلى توفر بنية تحتية تتضمن شبكة حديثة ومتطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية وتكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين الإدارات المختلفة فيما بينها من جهة، وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى².

ب- **متطلبات مالية:** لضخامة مشروع الإدارة الالكترونية وحاجته المستمرة لتحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية وتحديثها من حين لآخر وتدريب العناصر البشرية باستمرار مما يستلزم توفر أموال طائلة، لكي يستمر وينجح ويبلغ الأهداف المنشودة³، لذلك يجب توفير الأموال الكافية لتغطية الإنفاق على هذا المشروع دون إهمال الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي⁴.

2- متطلبات إدارية وبشرية:

أ- **متطلبات إدارية:** لتطبيق الإدارة الالكترونية من الضروري تغيير بعض الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات الحكومية، بحيث تتماشى مع مبادئ الإدارة الالكترونية، وذلك باستحداث إدارات ودمج أخرى مع بعضها وإعادة تشكيل العمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق إدارة الكترونية أكثر فاعلية، مع مراعاة أن يتم ذلك في إطار زمني متدرج⁵.

1- محمد مدحت محمد، الحكومة الالكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2016، □ 88.

2- فداء حامد، الإدارة الالكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، دار الكندي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان 2015 □ 224-225.

3- رابع الوافي، محاولة إرساء الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية دراسة حالة دائرة سيدي عيسى، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، 2014/2015، □ 73.

4- عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015/2016، □ 74.

5- رابع الوافي، المرجع السابق، □ 73.

ب- **متطلبات بشرية:** لأنها برامج جديدة (الإدارة الالكترونية) على الموظف، تحتاج إلى خبرات غير متوفرة في معظم الإدارات، ولأن التحول إلى نظام الإدارة الالكترونية يغير من نظام العمل داخل الجهاز الإداري، حيث يتزايد دور مستخدمي الكمبيوتر والإنترنت، ويتراجع دور الموظف التقليدي، كما تظهر وظائف جديدة لم تكن معروفة داخل الأجهزة، وبالتالي فإن كفاءة العنصر البشري تلعب دورا حاسما في نجاح البرنامج، وعليه فتطبيق الإدارة الالكترونية يتطلب تغيير جذري في نوعية المستخدمين الملائمة لها وهذا يعني ضرورة إعادة النظر بأنظمة التعليم والتكوين لمسايرة متطلبات الانتقال الجديد¹.

3- متطلبات سياسية وتشريعية وأمنية:

أ- **متطلبات سياسية:** وهو ما تترجمها وجود إرادة سياسية تدعم إستراتيجية التحول الإلكتروني وتقف مع مشاريع الإدارة الالكترونية وتساندها، وذلك من خلال تقديم الدعم المادي، والمعنوي لاجتياز العقبات وتطوير برامج الانتقال الإلكتروني والإدارة الالكترونية².

فقد ترجمت الإرادة السياسية في الجزائر بتبني "إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013" وهي إحدى المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بداية من عام 2009 ويهدف المشروع أساسا إلى تقريب الإدارة العمومية من المواطن وعصرنتها وإدخال التكنولوجيات الحديثة لجميع مؤسسات الدولة³.

ب- **متطلبات تشريعية:** إن البدء بالتعاملات الالكترونية يوجب على الدولة تهيئة بيئة تشريعية ملائمة ومناخ قانوني يستجيب لمتطلباتها ويسهل معاملاتها ويعرفها وطنيا ودوليا، إضافة إلى تقنين تدابير الأمن والحماية والسرية المتعلقة بها⁴.

¹ - عبد القادر عبان، المرجع السابق، □ 75.

² - عبد الكريم عشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة 2010/2009، □ 25.

³ - خالد قاشي وآخرون، إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، فجوة النظرية والتطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 04، جامعة البليدة 2، 2013، □ 84.

⁴ - شائع بن سعد مبارك القحطاني، مجالات ومتطلبات ومعوقات الإدارة الالكترونية في السجون، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2006، □ 32.

ت- متطلبات أمنية: يجب ربط توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية بالأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد لحماية المعلومات الوطنية والشخصية، ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث¹.

الفرع الثاني: مبادئ وأبعاد استعمال الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية هي المظلة التي تنطوي في إطارها أنشطة إدارة الأعمال والإدارة العامة فإنها أيضا الفضاء الرقمي الذي يسهم في توحيد معايير وإجراءات العمل الإلكتروني الذي يقوم في استعماله على مبادئ و أبعاد نذكرها في مايلي:

أولاً- مبادئ استعمال الإدارة الإلكترونية:

- 1- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: إن الاهتمام بخدمة المواطن تستلزم خلق محيط عمل متنوع من حيث المهارات والكفاءات ومهياً لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، مما يؤدي إلى انتقاء وتوظيف المعلومة وتحليلها بدقة واستنباط النتائج ومن ثم وضع الحلول المناسبة للإشكاليات الإدارية².
- 2- التركيز على النتائج: يقصد به اهتمام الإدارة الإلكترونية بتحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة ميدانيا، لأن الأهم هو بروز نتائج العملية الإلكترونية فالمواطن تهمة النتيجة أكثر من العملية في حد ذاتها، فتحقق الإدارة الإلكترونية فوائد مثل التخفيف من العبء على المواطنين وربح الجهد والوقت، وتمكينهم من خدمة دائمة وإنجاز العمل بكفاءة و في وقت سريع³.
- 3- سهولة استعمال والإتاحة للجميع: تمكين الجميع في البيوت والعمل والمدارس والمكتبات من تقنيات الإدارة الإلكترونية ليتسنى للجميع التواصل⁴.
- 4- التغيير المستمر: من أهم المبادئ في الإدارة الإلكترونية، لأنها تعمل دائما على تحسين ما هو موجود ورفع مستوى الأداء، سواء من أجل إرضاء الزبائن أو بغرض التفوق في مجال المنافسة

1- محمد مدحت محمد، المرجع السابق، ص 89-90.

2- عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص 15 .

3- رافيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، 2011، ص 129.

4- عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص 15 .

الإدارية، وفي كل الحالات يبقى العميل أو الزبون هو الفائز الأول من هذا التطور المستمر والمتواصل¹.

5- **تخفيض التكاليف:** ينتج تخفيض التكاليف عن كثرة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين وهذا ما يؤدي بدوره لتقديم الخدمات بأسعار زهيدة وتنافسية مما يرفع مستوى الأداء ويوسع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار منخفضة².

ثانيا- أبعاد استعمال الإدارة الإلكترونية:

1- **بعد المواطن:** يبتغي المواطن بأن يعمل المرفق العام بنفس الطريقة ويتبنى نفس المناهج التي تتبعها منشآت القطاع الخا ، حيث يريد الحصول بسرعة وسهولة على مختلف الخدمات المرفقية المقدمة، مثل تجديد رخصة السياقة، دفع مختلف الرسوم الحصول على رخص للبناء وإنجاز المشاريع... إلخ، فإذا تم ذلك وفق النظام الإلكتروني فمن شأنه ضمان وصول الخدمات العمومية للمواطن طوال الوقت وخلال كل أيام الأسبوع أينما وجد، وبذلك يتخلص المواطن من الموانع التي تحد من وصوله إلى الخدمة المطلوبة باستخدام المعلوماتية بأنواعها ومستوياتها المختلفة³.

2- **بعد الأعمال:** وهو الدور المنوط بالحكومة والذي تساهم من خلاله في تحسين مناخ العمل والأعمال، حيث أصبحت غالبية الهيئات ومنشآت الأعمال تستخدم التجارة الإلكترونية بين بعضها البعض محققة بذلك كثيرا من المكاسب من حيث خفض التكاليف وتحسين الإنتاجية والرقابة على المخزون، وتتحقق تلك المزايا عند القيام بالتعامل بين المصالح والأجهزة الحكومية والأعمال أو بين الأعمال والحكومة ويؤدي ذلك إلى تحقيق في المقام الأول تقليص الروتين من خلال تبسيط الإجراءات ومن ثم مساعدة الهيئات على التوصل للميزات التنافسية⁴.

1- رافيق بن مرسل، المرجع السابق، □ 129.

2- المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

3- محمد سعداوي، انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء المرافق العمومية، مجلة الاقتصاد الجديد العدد

15، جامعة خميس مليانة، 2016، □ 333.

4- أ.د. محمد الهادي، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري، journal cybrarians، العدد 11

ديسمبر 2006، تم الإطلاع يوم: 2022/02/04 على الساعة 17:30 الموقع الإلكتروني:

<http://www.journal.cybrarians.info/index.php>

وذلك عبر استحداث بنية فعالة للأعمال تشمل كل المؤسسات من حيث سهولة وسرعة الوصول إليها على الخط، لان توصيل الخدمات العامة الكترونيا من خلال مصدر أوجد ومتكامل يخلق فرصا أفضل للأعمال والحكومة فيحقق عوائد كثيرة تعود على التنمية الشاملة إيجابا، أهم تلك المزايا خفض التكاليف، وتسهيل إجراءات الأعمال وقواعد التعامل وتعزيز العلاقات والتعاون بين الحكومة والمواطنين المعتمدين على الخدمات والمنافع الحكومية في حياتهم¹.

الفرع الثالث: معوقات الإدارة الإلكترونية

أصبحت الإدارة الإلكترونية الهدف المنشود لجميع الدول لدورها الأساسي في ترشيد الخدمة العمومية والوصول إلى الحكم الراشد والتنمية المحلية الشاملة، وهو مسعى الدولة الجزائرية للرفي بمستوى خدمات إدارتها إلى مستوى الدول المتطورة، إلا أن تجسيد الإدارة الإلكترونية بالجزائر على أرض الواقع تواجهه عدة معوقات منها:²

أولاً: المعوقات الإدارية والتنظيمية والتشريعية:

- 1- زوال المتابعة والتنسيق بين السلطات العليا من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات المحلية.
- 2- لا وجود للتخطيط على مستوى السلطات المركزية إضافة إلى عدم تحديد تواريخ للبدء بتنفيذ المشروع.
- 3- تعسر خلق محيط تشريعي وقانوني يتلاءم والعمل الإلكتروني مما يستدعي جهدا ووقتا.
- 4- غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- 5- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل التشاور السياسي وتنتظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته.

1- أ.د. محمد محمد الهادي، المرجع السابق.

2- غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية العدد 12، جامعة الوادي، 2016، □ 189.

6- عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق اطر قانونية، تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الالكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.

إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الالكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الالكترونية وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية والسرية في التعاملات الالكترونية.

ثانيا: المعوقات البشرية: ويمكن تحديدها في الآتي:¹

1- الأمية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
2- غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الالكترونية.

3- الفقر وانخفاض الدخل الفردي أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الالكترونية.
4- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفنقدها) أدى إلى ازدياد حدة التفرق وأضعف مشاريع الإدارة الالكترونية.
5- إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الالكترونية، وحلول الآلة محل الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الالكتروني خوفا عن امتيازاته ومنصبه.

ثالثا: المعوقات المالية: تتمثل في:

1- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الالكتروني.

2- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.

3- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية.

4- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد.

1- عبد الكريم عشور، مرجع سابق، ، 38 - 40.

5- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

رابعاً: التهديدات الأمنية:

تتمثل هذه المهددات في التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية خوفاً مما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية ويمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الالكترونية مثل التحويلات الالكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية:¹

- 1- العنصر المادي: من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
- 2- العنصر التقني: باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.
- 3- العنصر البشري: يقوم على تنمية مهارات ورفع قدرات وخبرات العاملين.

¹- عبد الكريم عشور، مرجع سابق، ، 38 - 40.

خلاصة الفصل:

توالت الإصلاحات على الإدارة المحلية الجزائرية منذ الاستقلال إلى غاية بداية القرن الواحد والعشرين، لكن تبقى ناقصة وتحتاج دوما إلى مواكبة التطورات ومطالب الشعب ولما أصبحت غير قادرة على تلبية جميع مطالبه كان لزاما على الدولة الجزائرية إجراء سلسلة من الإصلاحات الجديدة وكانت كل مرة تصدر لذلك قوانين ترافقها ولكل فترة زمنية متطلباتها وطرق إصلاحها، وصولا إلى اعتماد إصلاحات ترافق العصرنة الحاصلة على المستوى الدولي حيث واكبت التكنولوجيا الحديثة والتوجه حقيقة إلى مسايرة الدول المتقدمة باعتمادها على فكرة الإدارة الالكترونية بتجسيدها لمشروع الجزائر الالكترونية سنة 2013 معدة لذلك أرضية تشريعية و رقمية.

الفصل الثاني

تطبيقات عصرنة الإدارة المحلية في الجزائر

الفصل الثاني: تطبيقات عصرنة الإدارة المحلية في الجزائر

تعتبر الإدارة المحلية من أنظمة الإدارة العامة وأداة مهمة من أدوات التنمية الشاملة كيف لا وهي وليدة الشعب وتستمد قوتها وشرعيتها منه الشيء الذي جعلها أقرب إليه، حيث فسحت المجال أمامه ليشاركها تسيير شؤونها وتمييتها وتطويرها لما له من دور في ذلك فهو الوحيد القادر على معرفة احتياجاته وكيفيات تلبيةها وتطويرها.

وفي سبيل تحسين علاقتها بالمواطن سعت الإدارة المحلية جاهدة إلى تطوير الخدمات العمومية التي تقدمها له وذلك بتحسين أداء مانح هذه الخدمة "الموظف" وذلك بإدخال الإدارة الالكترونية والتي صنعت الفرق في مدة وجودة حصوله على هاته الخدمات.

المبحث الأول: مظاهر عصرنة الجانب العضوي للإدارة المحلية

إن تحقيق الديمقراطية على المستوى المحلي لا يكون بمنح المواطنين الحق في انتخاب من يمثلهم في المجالس المحلية المنتخبة فحسب، وإنما لابد أن يتم استشارتهم بشكل متواصل ودائم حول اتخاذ القرارات المهمة وإقرار المشاريع المصيرية.

المطلب الأول: تفعيل مشاركة العنصر البشري

إن مشاركة العنصر البشري أو ما يطلق عليه المشاركة الشعبية مفهوم ظهر لأول مرة في نهاية الخمسينات من القرن الماضي واندرج ضمن مفاهيم التنمية وذلك من خلال عمل الخبراء في جوانب التنمية، حيث وجدوا أن فشل مشروعات التنمية مرده بعد اهتمامات السكان عن تصورات المخططين والمنفذين لهذه المشروعات، وخلصوا إلى أن إستراتيجية المشاركة هي المتغير الرئيسي الذي يؤدي إلى نجاح أو فشل مشروعات التنمية¹.

الفرع الأول: تعريف المشاركة الشعبية وأسسها

أولاً: تعريف المشاركة الشعبية: باعتبار حداثة مصطلح المشاركة الشعبية تعددت التعاريف المتعلقة به واختلفت من دولة لأخرى وفي الدولة ذاتها، وسبب ذلك يعود إلى التخصصات المتنوعة التي تتعامل مع هذا المفهوم وتطبيقاته، ومن هذه التعريفات نذكر:

تعريف هاي HAY المشاركة الشعبية تعني: "المساهمة الطوعية في العلاقة بين الفرد والجماعة وبين الجماعة وجماعة أخرى"، وعرفها الدكتور عبد المنعم شوقي بأنها: "عملية مساهمة المواطنين طوعاً في أعمال التنمية، سواء بالرأي أو بالعمل أو بالتمويل وغير ذلك بل إن المشاركة تعتبر درجة إحساس الناس بمشكلاتهم المحلية ونوع استجابتهم لحلها هذه المشكلات"¹.

ثانياً: أسس المشاركة الشعبية: حتى يكون التعاون فعالاً وناجحاً بين طرفي المشاركة لابد من توفر جملة من الأسس أهمها¹:

¹ - لزرق حبشي وياسين بن الحاج جلول، المشاركة الشعبية وأثرها على السياسات التنموية المحلية قراءة في قانوني البلدية والولاية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، العدد 02، جامعة ابن خلدون تيارت، 2015، ص 116.

1 - عاشور قياتي، دور المشاركة الشعبية في التنمية المحلية، مجلة جيل الدراسات السياسية و العلاقات الدولية، العدد 11، لبنان، أكتوبر 2017، ص 76-77.

1 - طاهري نجاه، دور المشاركة الشعبية في تحقيق التنمية المحلية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة محلية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2021/2020، ص 18.

- 1- الحوار: وهو الوسيلة الأساس للتفاهم والبنية الموحدة للشراكة، كما يؤدي إلى معرفة الإمكانيات المتاحة لكل طرف من الأطراف المعنية.
- 2- التدريب والتعليم: هما ضروريان لاكتساب ثقافة الحوار والمشاركة على كافة المستويات ومن كل أطراف المجتمع.
- 3- الثقة المتبادلة: تعتبر الثقة من الأسس المهمة لتحقيق مبدأ الشراكة بين الهيئات المركزية والمحلية من جهة وبين كافة الشركاء من جهة أخرى.
- 4- الشفافية في التعامل: تعرف الشفافية اصطلاحاً بحرية تدفق المعلومات بأوسع مفاهيمها لأن توفير المعلومات والعمل بانفتاح يسمح لأصحاب الشأن من الحصول على المعلومات الضرورية للحفاظ على مصالحهم واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب واكتشاف الأخطاء¹.
- 5- الالتزام والتعهد: وهو أن يتم إنجاز القرارات التنموية تبعاً لمنهجية تحدد فيها دور كل شريك ويتعهد كل طرف بالالتزام بالمهمة المحددة له من قبل في ظل مناخ إداري ناجح².
- 6- المساءلة: ويقصد بها أن تتحمل الهيئات والأفراد القائمة على الإشراف والتسيير المسؤولية عن الأداء ومواجهة ذلك أمام كل الأطراف المعنية، الشيء الذي يفرض على كل طرف محل مساءلة تقديم التوضيحات اللازمة بخصوص المسائل المتعلقة بممارسته لصلاحياته، وتقبل الانتقادات الموجهة له أياً كان موقع المسؤولية وعليه يقع إثبات أن العمل تم في إطار القانون والمصلحة العامة³.
- 6- استمرارية: في غالب الأحيان ما يستمر تنفيذ مشروعات الشراكة بين الدولة والقطاع الخاص أو الجهات الشعبية فترات طويلة، وخلال هذه الفترة من الممكن أن تتغير سياسات الدولة مما قد يؤدي إلى إلغاء هاته المشروعات، لذلك يجب الأخذ بعين الاعتبار عند تنفيذ المشروعات ذات الحساسية السياسية المدة الزمنية الملائمة للتنفيذ، وكذلك يجب تحديد الإطار العام ومنهجية الإدارة في ظل قوى السوق التي تحكم عملية الشراكة⁴.

¹ - عمار بوضياف، شرح قانون البلدية، ط 1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012، ص 160.

² - طاهري نجاة، المرجع السابق، ص 19.

³ - عمار بوضياف، المرجع السابق، ص 141.

⁴ - بالعيد عبير، آلية عصنة الإدارة المحلية في الجزائر، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، 2020/2019، ص 8.

الفرع لثاني: مبدأ التشاركية والإدارة الإلكترونية:

عرفت الديمقراطية التشاركية على أنها: "مجموعة من الإجراءات والوسائل والآليات التي تتيح للمواطن الانخراط بشكل مباشر في تسيير الشؤون العامة، أي مشاركة المواطنين في القرارات التي لها تأثير مباشر على الشأن العام".¹

كما حاول آخرون ضبط مفهومها على أن مفهوم المشاركة أو التشاركية مفهوم مرتبط بالمجتمع المنفتح الديمقراطي وهو مكون أساسي من مكونات التنمية البشرية، يسعى من أجل تحقيقها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ويقوم هذا النوع من المشاركة الواسعة على حرية التنظيم وحرية التعبير، وأيضا على قدرات المشاركة البناءة².

وتوقف عند هذا المفهوم الأستاذ الدكتور الأمين شريط بقوله: (هي شكل أو صورة جديدة للديمقراطية، تتمثل في مشاركة المواطنين مباشرة في مناقشة الشؤون العمومية واتخاذ القرارات المتعلقة بهم كما تعرف بأنها توسيع ممارسة السلطة لإلى المواطنين، عن طريق إشراكهم في الحوار والنقاش العمومي واتخاذ القرار السياسي المترتب عن ذلك³).

أولاً - مفهوم الديمقراطية التشاركية وممارستها: لا يجد المواطن في الديمقراطية التمثيلية قنوات للتعبير عن حاجاته ومطالبه، ولا منفذا لموقع القرار السياسي لتداولها، بينما تعتبر الديمقراطية التشاركية - من الناحية النظرية ديمقراطية فاعلة، لحل المشاكل عن قرب وضمن انخراط الجميع، وتطوير التدبير المحلي والوطني عن طريق التكامل بين الديمقراطية التمثيلية وآليات ممارسة الديمقراطية التشاركية.

مفهوم مقارنة الديمقراطية التشاركية ينطلق من حق المواطن في الحصول على فرصة الاختيار والاستشارة والمشاركة في المجالس المنتخبة للجماعات المحلية ومتابعة المشاريع المنجزة والمشاركة في تقييمها على المستوى المحلي وتقتضي هذه العمليات من مجالس المنتخبين في الجماعات المحلية الارتقاء

¹ - بوحنية قوي، الديمقراطية التشاركية في ظل الإصلاحات السياسية والإدارية في الدول المغاربية، عمان، دار حامد للنشر والتوزيع، 2015، ص 53.

² - صالح زباني، "تفعيل العمل الجمعي لمكافحة الفساد وإرساء الديمقراطية المشاركة في الجزائر"، الملتقى الوطني حول: التحولات السياسية إشكالية التنمية في الجزائر: واقع وتحديات (16 - 17 ديسمبر 2008)، جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف، كلية العلوم القانونية والإدارية.

³ - الأمين شريط، "الديمقراطية التشاركية ... الأسس والآفاق: ندوة البرلمان، المجتمع المدني، الديمقراطية"، مجلة الوسيط الجزائر: وزارة العلاقة مع البرلمان، العدد: 06، 2008، ص. 46.

بتقافة الإنصات والتفاعل، واقتسام المسؤولية والمعرفة مع المواطن، والانفتاح على فواعل المجتمع من هيئات المجتمع المدني والقطاع الخاص، وإشراك كل من يمكن إدماجه من ساكنة المدينة من جمعيات الأحياء والنوادي، وهي عمليات ترسي قيم التحلي السلطوي عن الاستئثار المركزي بعملية اتخاذ القرار. وتتوقف ممارسة الديمقراطية التشاركية على وجود مؤسسات تتيح مشاركة أعضاء المجتمع في اتخاذ القرارات التي تتعلق بهم، كما تتوقف على موقف فكري واستعداد للتسامح واحترام الآخرين، وتستند إلى استعداد عام لقبول التباين في الرأي والاختلافات¹.

ثانياً - التكريس الدستوري والقانوني للديمقراطية التشاركية: يكرس دستور الجزائر لسنة 2016 وكذلك دستور 2020 تشجيع الدولة للديمقراطية التشاركية على مستوى الجماعات المحلية، ويوسع التشاور من خلال وضع مؤسسات استشارية جديدة لدى السلطة التنفيذية مثل المجلس الإسلامي الأعلى، والمجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، والمجلس الوطني لحقوق الإنسان، ومجلس أعلى للشبيبة، ومجلس وطني للبحث العلمي والتكنولوجيات، وكلها تشكل إدارات عمومية تسع إلى ترقية الخدمة العمومية والحرص على متابعة أداء السلطة التنفيذية والرقابة على احترام حق المواطن في الحصول على خدمة نوعية.

وتنص المادة (16) من الدستور أن الدولة تقوم على مبادئ التنظيم الديمقراطي والفصل بين السلطات والعدالة الاجتماعية، ويعد المجلس المنتخب هو الإطار الذي يعبر فيه الشعب عن إرادته ويراقب عمل السلطات العمومية، وتشجع الدولة الديمقراطية التشاركية على مستوى الجماعات المحلية². وتعتبر المجالس المنتخبة عموماً، والمحلية منها على الخصوص، الإطار الطبيعي لمشاركة المواطنين في إدارة الشأن العام، وترجمة لشعار الدولة الجزائرية "بالشعب وللشعب" ولعل ذلك يتجلى بوضوح من خلال إدراج مبدأ الديمقراطية التشاركية في قانون البلدية، الأمر الذي من شأنه أن يتيح للمواطنين المشاركة في اتخاذ القرارات على المستوى البلدي ومتابعة تنفيذها.

وقد ورد في المادة (11) من قانون البلدية 11-10 تشكل البلدية الإطار المؤسسي لممارسة الديمقراطية على المستوى المحلي والتسيير الجوّاري، ويتخذ المجلس الشعبي البلدي كل التدابير لإعلام المواطنين بشؤونهم واستشارتهم حول خيارات وأولويات التهيئة والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. ويمكن في هذا المجال استعمال الوسائط والوسائل الإعلامية المتاحة، وتضيف المادة (12) أن المجلس

¹ - بطرس بطرس غالي، التفاعل بين الديمقراطية والتنمية، منشورات منظمة اليونسكو، 2003، ص 4.

² - المادة 16 من دستور الجمهورية الجزائرية، مرجع سابق، ص 9.

الشعبي البلدي يسهر على وضع إطار ملائم للمبادرات المحلية التي تهدف إلى تحفيز المواطنين وحثهم على المشاركة في تسوية مشاكلهم وتحسين ظروف معيشتهم، قصد تحقيق أهداف الديمقراطية المحلية في إطار التسيير الجوّاري.¹

انطلاقاً من التطورات التي يشهدها المجتمع الجزائري، مست التّعديلات المدرجة على قانون البلدية سنة 2011 خصوصاً الجوانب المتعلقة بالمواطن، بإشراكه في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالتنمية المحلية. ويبرز ذلك بإقرار مبدأ الديمقراطية التشاركية، حيث يتيح تطبيقها فتح مجالات واسعة للمواطنين التدخل في الشؤون المرتبطة بحياتهم اليومية، والتي لها علاقة مباشرة باهتماماتهم وانشغالاتهم من خلال ممثليهم في مؤسسات المجتمع المدني من جمعيات ولجان أحياء وعلاقتهم بالإدارات والمرافق العمومية.

ويسمح تطبيق الديمقراطية التشاركية بالمساهمة في فرض رقابة على البرامج التنموية التي تقررها المجالس المحلية، خاصة ما يتعلق بالمشاريع ذات الأولوية والأهمية للمواطنين وكل ما له انعكاسات وتأثيرات على الإطار العام للحياة.

المطلب الثاني: تحسين أداء الموظف من خلال الإدارة الإلكترونية

يعتبر الأداء الوظيفي المحور الرئيسي الذي تدور حوله كل الجهود والنشاطات التي تقوم بها إدارة المؤسسة لرفع مستوى الأداء الفردي والجماعي والذي يؤثر على مستوى أداء الإدارة، كما أن تحقيق الميزة التنافسية للإدارات مرهون بجودة الأداء الوظيفي للعنصر البشري.

الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي:

باعتبار أن الأداء الوظيفي مرتبط بالعنصر البشري فيجب التطرق إلى تعريفه والمعايير التي يقوم عليها ومستوياته.

أولاً: تعريف الأداء الوظيفي:

1- المعنى اللغوي: يقابل كلمة الأداء اللفظة اللاتينية "Performare" التي تعني إعطاء كلية الشكل ومنه اشتقت كلمة "Performance" التي تعني انجاز العمل، ومن معاجم اللغة، يتضح أن الأداء

¹ - قانون رقم 11-10 المؤرخ في 22 جوان 2011 يتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية عدد 37 لسنة 2011.

مصدر للفعل أدى ويقال أدى الشيء أي أوصله والاسم هو الأداء: أدى الأمانة، أدى الشيء: قام به¹.

2- **المعنى الاصطلاحي:** لقد تعددت التعاريف لمصطلح الأداء فنذكر منها تعريف (راوية حسن) الأداء بأنه "يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد². ويعرفه عبد (القادر سعيد) على أنه: "عبارة عن قدرة العامل على القيام بمهام وواجبات ومسؤوليات الوظيفة المحددة له بأقل وقت وكلفة لتحقيق أفضل درجة من الإنتاج في ظل بيئة تنظيمية متكاملة، تتصف بمناخ ملائم وجيد للعمل مع توفير التعليمات الإدارية في ظل هيكل تنظيمي يأخذ في الاعتبار كافة المتغيرات المحيطة³.

ومن هنا يمكن استخلاص تعريف الأداء الوظيفي على أنه قيام الموظفين بتنفيذ المهام والواجبات الوظيفية المنوطة بهم وفق ما جاءت به القوانين والمراسيم التنظيمية، المحددة لكل وظيفة وواجباتها ومسؤولياتها لتحقيق أهداف الوظائف الجزئية، التي تحقق بنكاملها وتجميعها أهداف المؤسسة، ويكون بذلك بكل فعالية وكفاءة ومراعاة الزمن في انجاز الوظيفة.

3- **عناصر الأداء الوظيفي:** يتكون الأداء الوظيفي من ثلاثة عناصر، تتمثل فيما يلي:

- أ- الموظف: وما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم ودوافع واتجاهات.
- ب- الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص العمل.
- ت- الموقف: ويقصد به البيئة التنظيمية وما تتصف به، ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي، فتؤدي الوظيفة من خلال ضمان هذه العوامل، أما العناصر التي يتداخل معها فتتمثل في محتوى العمل ومتطلبات الأداء.

¹- الصالح مصلىح، الشامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية، ط 1 دار عالم الطباعة والنشر، 1999، ص 392.

²- راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 21.

³- عبد القادر سعيد، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركات الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 1999، ص 82.

ثانيا: مستويات الأداء الوظيفي ومحدداته:

1- مستويات الأداء الوظيفي¹: ينقسم الأداء إلى ثلاثة مستويات على النحو التالي:

- أ- الأداء الفردي: الأعمال التي يمارسها وينفذها الفرد في الوحدة التنظيمية.
- ب- الأداء التنظيمي: هي الأعمال التي تمارسها الوحدات التنظيمية في المؤسسة لتحقيق الأهداف التي وضعت لها على ضوء الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة وسياساتها العامة.
- ت- الأداء المؤسسي: محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية، بالإضافة إلى تأثيرات البيئة.

2- محددات الأداء الوظيفي: يميز بعض الباحثين بين ثلاثة محددات للأداء الوظيفي:

- أ- الجهد: هو الجهد المبذول من الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته².
- ب- القدرات: تتمثل في السمات الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير خلال فترة زمنية قصيرة³.
- ت- إدراك الدور أو المهمة: يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء، لا بد من وجود حد أدنى من الإلتقان في كل مكون من مكوناته⁴.

ثالثا: معايير الأداء الوظيفي

1- الجودة: هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإلتقان وجودة المنتج.

2- الكمية: هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد.

¹- فريدة زبيني، الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة وأثره على الأداء الوظيفي دراسة مقارنة بني جامعات الجزائر - تونس - المغرب، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسري، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2013، ص12.

²- إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي. ط1، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، 2013، ص 113.

³ - سامح عبد الغالب عامر، إدارة الأداء، عمان، دار الفكر، 2011 ص115.

⁴- يوسف عبد بحر، سليمان سويرح، "أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة"، مجلة الجامعة الإسلامية سلسلة دراسات إنسانية، العدد الثاني، المجلد الثامن عشر، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين، 2010، ص 1159.

3- الوقت: مورد غير قابل للتجديد، فهو رأسمال يراء [فيه كمية العمل المطلوب القيام به وعدد العمال اللازمين.

4- الإجراءات: عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها.

الفرع الثاني: تقييم الأداء الوظيفي للعاملين:

تتمثل نجاعة الأداء في تقييم الأداء للعاملين وهذا ما نتطرق إليه في هذا الفرع.

أولاً: مفهوم تقييم الأداء الوظيفي

1- تعريف تقييم الأداء الوظيفي: هو عملية تقييم للأداء يجب أن تتضمن: قياسه تقيمه، وتقويمه إذ عرف بأنه: العملية المستمرة التي يمكن من خلالها تحديد مدى كفاءة وفعالية الفرد الأدائية واتخاذ القرارات المناسبة¹.

2- أهداف تقييم الأداء الوظيفي: عموماً الإدارة تسع [لتحقيق ثلاثة أنواع من الأهداف:

أ- الأهداف الإستراتيجية: دمج أنشطة العاملين مع قدراتهم، والتعديل في سلوكهم لتحقيق النتائج المحددة.

ب- الأهداف الإدارية: تتمثل في اتخاذ القرارات الإدارية كتعديل الأجور، الترقية والتسريح بناء على أداء العاملين.

ت- الأهداف التنموية: في حالة وجود انحراف سلبي في أداء العامل، فإن التقويم يسع [لإ تنمية أدائه الوظيفي واقتراح إجراءات لتحسينه بتحديد البرامج التدريبية من خلال المعلومات المرتدة من أنظمة التقويم.

ثانياً: طرق تقييم الأداء الوظيفي للعاملين: هناك طرق تقليدية وأخرى حديثة هي:

1- الطرق التقليدية: يعتمد على الحكم الشخصي للرؤساء على أداء مرؤوسهم.

أ- طريقة الترتيب البسيط: تعتبر من أقدم الطرق، وهي تعتمد على ترتيب العاملين تسلسلياً من الأحسن إلى الأسوأ، لكن التأثيرات الشخصية قد تعرض التقييم للخطأ، من مزاياها السهولة ووضوحها لدى العاملين.

ب- طريقة المقارنة المزدوجة: يقوم المقيم بمقارنة كل فرد عامل مع جميع الأفراد الذين يخضعون للتقييم في المجموعة.

¹ - حجازي محمد حافظ، إدارة الموارد البشرية، دار الوفاء للطباعة و النشر، مصر، 2005، ص 270.

ت- طريقة التدرج: يتم وضع تصنيفات للأفراد العاملين مسبقا، ثم يقيم كل فرد حسب درجة أدائه.

2- الطرق الحديثة في قياس الأداء: تتمثل في:

أ- طريقة الإدارة بالأهداف: يعتبر "دروكر" أول من أشار إلى مصطلح الإدارة بالأهداف وهي فلسفة إدارية جديدة محورها العنصر البشري، حيث يتم تحديد الأهداف للفترة القادمة بين كل من المرؤوسين والرؤساء، ويتم الاتفاق على مستوى إنجاز الأهداف ومن ثم يقيم أداء الموظفين على ما تم تحقيقه من أهداف¹.

ب- طريقة نظام قياس وتقييم الإنتاجية: حيث يتم تحفيز الموظفين على تحقيق مستويات عالية من الإنتاجية من خلال تزويدهم بالمعلومات المرتدة عن إنتاجيتهم.

ت- طريقة الجودة الشاملة: على عكس الطرق السابقة التي تركز على الأداء الفردي وتقييم الرئيس المباشر فقط، تركز مقارنة الجودة الشاملة في عملية التقييم على الأداء الجماعي حيث تعتمد على إشراك الموظفين في اتخاذ القرار وتحسين الأداء من خلال تزويدهم بمعلومات حول أدائهم ومجالات تحسينه.

الفرع الثالث: تحسين الأداء الوظيفي وعلاقته بالإدارة الإلكترونية:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري يعتبر حاليا أحد الرهانات لتحسين الأداء الوظيفي حيث يعتبر أسلوب الإدارة الإلكترونية التي تتطلب خطوات مرحلية وفق أبعاد إدارية، ثقافية، سياسية واقتصادية حتى يحقق للإدارة المزايا المنتظرة منها على مستوى أداء العاملين.

أولاً: تحسين الأداء الوظيفي: هو استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى كما تستخدم طرق تحسين الأداء الوظيفي التي تعتمد على وجود الوسائل والأساليب وتوافر العناصر الأربع (الجودة الإنتاجية، التكنولوجيا والتكلفة) ويتم تحسين الإنتاجية والأداء بالمنظمة، حيث يطلق على هذا المنهج المتكامل "إدارة التحسين الشاملة" وتتكون إدارة التحسين الشاملة من خمسة عناصر وهي²:

1- محمد بن دليم القحطاني، إدارة الموارد البشرية نحو منهج استراتيجي متكامل، دار العبيكان، الرياض (جدة)، 2008، ص 171.

2- ط.د. بوبكر عبدالقادر، د.قديد فوزية، أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة: مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رابيس، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 7، العدد 01، افريل 2021، ص 12.

- 1- التوجيه: هو الإستراتيجية التي تحدد اتجاهات التحسين المستقبلية بتركيز الطاقات وحشد الجهود.
- 2- المفاهيم الأساسية: تضعها المنظمة أمام منهجيات التحسين الأساسية التي تتكامل مع الأنشطة العادية للأداء.
- 3- عمليات التسليم: تركز على التحفيز والعمل بأكثر كفاءة بالتكيف، وتقليص الوقت والجهد والتكلفة.
- 4- التأثير التنظيمي: يختص هذا البناء بوضع المقاييس والهيكل التنظيمي للمنظمة.
- 5- المكافآت والاعتراف بالفضل: يختص بنظام المكافآت والاعتراف بالفضل (المكافآت المالية وغير المالية).

ثانيا: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين:

تمثل الإدارة الإلكترونية محورا أساسيا في عملية الرفع من مستوى أداء التسيير العمومي والقيام بالإصلاح الإداري حيث أنها تقدم الخدمات بشكل الكتروني وهذا ما يجعل العمل أكثر فعالية حيث تؤدي إلى خفض التكاليف وتوفير الوقت والجهد للموظفين، وتقليص وتحسين مستوى أداء الموظفين وزيادة مهاراتهم، وتنظيم العمل وتحديد بشكل دقيق للمسؤوليات، وسهولة الحصول على المعلومات هذا ما يحقق رضا العاملين والشعور بالانتماء و يعزز الاتصال بين المرؤوسين والرئيس في المنظمة.

- 1- أجهزة الحاسوب ولواحقها وتأثيرها على تحسين الأداء الوظيفي: المقصود بأجهزة الحاسوب عتاد الحاسوب والخوادم وملحقاتها ونظرا لتطور الحاسوب والزيادة في عدد مستخدمي الأجهزة في المنظمات فمن الأفضل للمنظمة السعي إلى امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم¹، ويتكون عتاد الحاسوب من الأجزاء الملموسة وبين العناصر المادية، ومنها وحدات الإدخال والإخراج ووحدات النظام ووحدة المعالجة المركزية وذاكرة الوصول العشوائي ووحدة التخزين وهي تتميز بميزتين أساسيتين:

- أ- ملائمة العتاد للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.
- ب- توفير تكاليف التطوير المستمرة وتكاليف الصيانة.

¹ - جبهة حمزة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة الولاية المنتدبة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات لنيل شهادة الماستر علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير، 2018/2019، ص 61.

2- الشبكات وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي: هي مجموعة من الحواسيب تنظم معا وتترابط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم أو هي مجموعة من الأجهزة المرتبطة مع بعضها البعض بواسطة وسائط اتصال، وللشبكات أهمية كبيرة من حيث كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات حيث يمكن للموظفين ومجموعات العمل المتباعدة جغرافيا من مشاركة الملفات والأفكار والآراء....

وللشبكات دور في تحسين الأداء الوظيفي من خلال¹:

أ- التخلص من القيود الهرمية للاتصالات وسلسلة الأوامر، حيث أصبح بإمكان الجميع الاتصال الوظيفي وتبادل المعلومات بسهولة فائقة، مما يخلق العمل على مستوى أفقي وبالتالي يزيد من الخبرة والمهارة.

ب- توفير كم هائل من المعلومات يوميا وفي كل وقت، وذلك ما يسمح بتوجيه جهود العاملين وأنشطتهم.

ت- تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرارات من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أراها وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية مهما كان البعد الجغرافي.

ث- زيادة حجم العمل حيث يعتمد العمل لسبعة أيام في الأسبوع وعلى مدار الساعة أي تقديم الخدمات للمستفيدين مباشرة دون اتصالهم بالمسؤولين.

ج- تقليل عدد المستويات الإدارية ما يسهم في تبسيط الإجراءات الإدارية، ويمنع ازدواجية في تقديم الخدمات والقيام بالأعمال.

د- تعمل الشبكات على خلق فرص الإبداع والابتكار على مستوى المدراء والعاملين، لوجود مرونة في العمل وانفتاحهم على المحيط الخارجي.

3- البرمجيات وقواعد البيانات وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي: البرمجيات هي جميع البرامج التي تعمل على تشغيل الأجهزة والمعدات الالكترونية²، وتعمل على إدارة الشبكة مثل برامج نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة، برامج البريد الالكتروني وغيرها ونظرا لتطور البرمجيات فمن الأفضل للمؤسسة

1- جبهة حمزة، المرجع السابق، ص 62.

2- نجم عبود، الإدارة الالكترونية، الإستراتيجية، الوثائق والمشكلات، دار المريخ. الرياض، المملكة العربية السعودية

2004، ص 238.

توفير احدث البرامج لتسيير أنشطتها، وتعتبر قواعد البيانات مجموعة من السجلات أو القيود يشار إليها باسم الملف وتتكون قاعدة البيانات عادة من ملف واحد أو أكثر ويسمى البعض قاعدة المعلومات حيث تعمل وبشكل كبير في تسريع عملية الوصول إلى البيانات التي تتضمنها فبدلاً من البحث هنا وهناك يتم استرجاعها بكل سهولة كونها منظمة ومرتبطة وهذا يؤدي إلى جودة العمل وإتقانه وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي، وللمبرمجيات وقواعد البيانات تأثير على تحسين الأداء الوظيفي وذلك فيمايلي¹:

أ- إن التحسين المستمر في الأداء أصبح له سمة لدى المؤسسات حتى تستطيع مواجهة المنافسة الحادة ولكي يكون أسلوب التطوير والتدريب قائماً على أبعاد موضوعية في تحقيق الأداء، يتطلب وضع محتوى برامج التدريب المناسب.

ب- تعمل البرامج والنظم على تحقيق رضا العاملين من خلال تبسيط الأدوار والأعمال مما يؤدي إلى سرعة الانجاز والحصول على الخدمة بأقل جهد.

ت- إن توفر برامج متطورة في المنظمة من اجل العمل الإداري يؤدي إلى رفع كفاءة الموظفين والذي بدوره يساهم في تطوير العمل الإداري ويزيد من فاعليته من خلال الوصول إلى المعلومات الضرورية للإدارة العليا المسؤولة.

ث- إن توفر أنظمة الحماية المتطورة يمنع وصول المعلومات إلى أيدي أشخاص غير مخولين.

ج- تساعد في الإجابة عن أي تساؤل أو استفهام أو استفسار يتعلق مباشرة بالبيانات التي تم حفظها وتخزينها ضمن قواعد البيانات وفي أي وقت كان وبأقل تكلفة والذي يؤدي السرعة في اتخاذ القرارات وبالذقة المطلوبة والتي تعمل على تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة.

المبحث الثاني: عصرنة الجانب الوظيفي للإدارة المحلية

غالبا ما يشتكي المواطن من عدم تحقيق مصالحه نتيجة بطء وتعقيد الإجراءات الإدارية ككثرة الوثائق المطلوبة، بعد مقر الإدارات، تطبيق القوانين والأنظمة بحذافيرها مركزية اتخاذ القرارات وغيرها، مما يبين أهمية تبسيط الحياة الإدارية في تحسين الخدمة المقدمة للمواطن وعلاقته بالإدارة، إذ يعتبر تحسين علاقة الإدارة بالمواطن من أهم محاور الإصلاحات المعتمدة من السلطات العمومية لأجل استكمال

¹ - جهرة حمزة، مرجع سابق، ص 63.

النقائص والعيوب الإدارية والقضاء على السلبيات التي تفتت على مستوياتها في ظل سياسة متكاملة عرفت بسياسة تقريب الإدارة من المواطن ولطبيعة العنصر البشري الذي يشكل العنصر الأبرز في الهيئات الإدارية، فقد يشوب أداؤه النقص في بعض الجوانب، ويصل حتى إهمال بعض العاملين في الهيئات في أداء عملهم.

المطلب الأول: نماذج تطبيقية حول الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية

يعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية من أهم آليات تطوير علاقة المواطن بالإدارة وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم، حيث تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي¹.
الفرع الأول: السجل الوطني الآلي للحالة المدنية:

تعتبر مصلحة الحالة المدنية من أهم المرافق العمومية التي يحتاج إليها أي مواطن جزائري ذلك أنه مرتبط بها في استخراج أي وثيقة تتعلق بإثبات شخصيته القانونية وكل ما يرتبط بها من ميلاده إلى وفاته، حيث يتم استخراج وثائق الحالة المدنية عن طريق بحث بسيط على جهاز الإعلام الآلي ضمن السجل الوطني للحالة المدنية، ويتم بعدها نسخ الوثيقة وإمضاءها وتسليمها للمعني في وقت محدود جداً.

أولاً: تعريف السجل الوطني الآلي للحالة المدنية:

هو نظام رقمي يتضمن كل العقود المسجلة بسجلات الحالة المدنية والتعديلات أو التصحيحات التي يتم تدوينها، وهو سجل مستحدث لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية، وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية، كما أنه سجل يربط بين المؤسسات العمومية المحلية لاسيما المصالح المركزية لوزارة العدل².

ثانياً: مراحل إنجاز السجل الوطني الآلي للحالة المدنية :

مر إنجاز هذا السجل على مرحلتين تمثلت أولها في إنشاء قاعدة معطيات للحالة المدنية على مستوى 1541 بلدية متواجدة على المستوى الوطني، وتتكون هذه القاعدة من المعلومات المحجوزة وصور وثائق الحالة المدنية (ميلاد، زواج، وفاة) الممسوحة ضوئياً من سجلات الحالة المدنية المتواجدة على

¹- فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 2، 2016، ص 318.

²- القانون رقم 08/14 المؤرخ في 2014/08/09 يعدل ويتم الأمر رقم 20/70 المؤرخ في 1970/20/9 المتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، عدد 49 بتاريخ 2014/08/20، ص 04.

مستوى البلديات، حيث تم القيام بعمليات مكثفة من أجل القيام بإدراج هذه البيانات والتصوير الضوئي لكل الوثائق من أجل السماح بانطلاق خدمة هذا السجل الإلكتروني على المستوى الوطني.

أما المرحلة الثانية فتمثلت في إنجاز السجل الوطني الآلي للحالة المدنية على مستوى الوزارة عن طريق تجميع قواعد المعطيات لجميع بلديات التراب الوطني والتي تتضمن كل المعطيات لجميع سجلات الحالة المدنية، ويمكن لكل البلديات عبر التراب الوطني من خلال هذا السجل الاتصال بهذا الأخير مما يسمح لكل بلدية الحصول على المعلومة وطبع أي وثيقة للحالة المدنية (ميلاد، زواج، وفاة) عبر أي بلدية ويمكن لهذا النظام استيعاب ما يزيد عن 10 آلاف طلب لاستخراج شهادات الحالة المدنية في نفس الوقت.

ثالثا: الإطار القانوني للسجل الوطني الآلي للحالة المدنية¹:

لقد نصت المادة 03 من القانون رقم 14-08 المؤرخ في 09/08/2014 المعدل والمتمم للأمر رقم 70 - 20 المؤرخ في 19 فبراير 1970 و المتعلق بالحالة المدنية على ما يلي: " يتم الفصل الثاني من الأمر رقم 70 - 20 المؤرخ في 19 فبراير 1970 والمذكور أعلاه بقسم رابع عنوانه " السجل الوطني الآلي للحالة المدنية " يتضمن المواد 25 مكرر و 25 مكرر 1 و 25 مكرر 2 و 25 مكرر 3 و 25 مكرر 4 ، و 25 مكرر 5 " .

المادة 25 مكرر نصت على إحداث سجل وطني آلي للحالة المدنية لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية، يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية، كما يربط هذا السجل بالمؤسسات العمومية الأخرى المعنية لا سيما المصالح المركزية لوزارة العدل.

كما نصت المادة 25 مكرر 1 على أن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية يتمركز بواسطة وسيلة رقمية كافة العقود المشار إليها وهي عقود الميلاد، عقود الزواج، شهادات الوفاة وكل التعديلات والإغفالات والتسجيلات أو التصحيحات التي يتم تدوينها طبقاً لأحكام الأمر رقم 70 - 20 المتعلق بالحالة المدنية².

إذن فقد أدرج المشرع قسماً ضمن المادة 03 السالفة الذكر لوضع النظام الوطني الآلي للحالة المدنية حيز الخدمة وتحديد مضمونه ومجال استعماله والهيئات المعنية به، حيث نصت التعليمات الوزارية رقم 1435 المؤرخة في 1 فبراير 2014 الصادرة عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية على وضع حيز

¹ - القانون رقم 08/14، المرجع السابق.

² - نفس المرجع، ص 4.

الخدمة السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ابتداء من تاريخ 15 فبراير 2017 على المستوى الوطني، كما نصت على أهمية هذه العملية في تقريب الإدارة من المواطن وتسهيل تقديم الخدمة العمومية للمواطنين، أما التعليمات الوزارية رقم 1436 المؤرخة في 2013/02/13 فقد ذكرت الإجراءات العملية للشروع في استغلال السجل الآلي للحالة المدنية، حيث أوضحت الإجراءات التطبيقية لتسيير وتسليم هذه الشهادات من طرف ضباط الحالة المدنية والتي تتمثل في:

- 1- إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية.
- 2- إنشاء قاعدة معطيات الحالة المدنية على مستوى الولاية.
- 3- إنشاء قاعدة معطيات الحالة المدنية على مستوى البلديات، والشبكة الإلكترونية.
- 4- برمجيات تسيير النظام: تتمثل في برمجيات لتسليم الشهادات، برمجيات نقل الشهادات والتعديلات برمجيات تبليغ عن أخطاء محتملة أثناء الحجز أو النقل.

رابعا: الهدف من إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية¹: تتمثل في:

- 1- عصنة قطاع الحالة المدنية بالجزائر لما لهذا القطاع من أهمية كبيرة في حياته وارتباطه بهويته ومصالحه اليومية.
- 2- التحقق من الإجراءات الإدارية للحصول على وثائق الحالة المدنية والسعي إلى بلوغ خدمة الحصول على هذه الوثائق عن بعد.
- 3- تسهيل عمل الإدارات الأخرى التي تعتمد على الحالة المدنية للمواطنين من خلال تزويدها بالسجل الوطني الآلي أو السماح لها بالولوج إليه واستعمال المعلومات المتواجدة فيه.

خامسا: عمليات وخدمات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية: تتمثل هذه العمليات في:

- 1- استخراج وثائق الحالة المدنية من أي بلدية داخل الوطن وعبر الموقع الرسمي لوزارة الداخلية عبر الانترنت.
- 2- تصحيح الأخطاء الواردة في السجلات والوثائق التي كان يملكها المواطن عن طريق تقديم طلبات التصحيحات الإدارية بشكل أسرع وأفضل.
- 3- خدمة استخراج وثائق الحالة المدنية عبر الموقع الرسمي لوزارة الداخلية عبر الانترنت:

1- د. علال طحطاح، مداخلة حول: السجل الآلي للحالة المدنية بين مزايا تجسيد المرفق الإلكتروني ومعوقاته، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خميس مليانة.

هي خدمة إلكترونية جديدة تم إطلاقها بتاريخ 2020/12/24 تمكن المواطن من سحب وثائق الحالة المدنية (شهادة الميلاد، شهادة الزواج، شهادة الوفاة) الخاصة به أو بأحد أقاربه انطلاقا من التطبيق المتاح عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية www.interieur.gov.dz وتتم هذه الخدمة على مرحلتين¹، تتعلق الأولى بالتعريف بطالب الوثيقة من خلال إدخال المعلومات اللازمة والتي تتمثل في: رقم التعريف الوطني، رقم الوثيقة البيومترية، البريد الإلكتروني، رقم الهاتف؛ أما المرحلة الثانية تتمثل في تحديد المعلومات الخاصة بالوثيقة المراد استخراجها بعد معالجة المعلومات المدرجة والتأكد من صحتها، ويتم إرسال الوثيقة الإلكترونية للطالب عبر البريد الإلكتروني الخاص به، والتي تحتوي على كافة المعلومات الموجودة في تلك المستخرجة من شبائك الحالة المدنية ولها نفس القيمة القانونية كما تحتوي على رمز الاستجابة السريعة QR code لقراءة كافة المعلومات المتضمنة في الوثيقة المؤمنة وغير قابلة للتزويد بفضل التوقيع الإلكتروني، ويمكن التحقق منها عن طريق تطبيق مطور من مصالح وزارة الداخلية. الهدف من هذه الخدمة هو استخراج المواطن لوثائق الحالة المدنية دون الحاجة إلى التنقل لمصالح البلدية، في أي وقت وفي أي يوم من أيام الأسبوع.

أما معذ رمز الاستجابة السريعة (QR) في وثائق الحالة المدنية الإلكترونية: توثق نسخ وثائق الحالة المدنية الصادرة عن بعد بطريقة إلكترونية، بشهادة إلكترونية موصوفة تتميز بحمل رمز الاستجابة السريعة الذي يسمح بالقراءة السريعة للوثيقة وتوثيقها، وفي هذا الشأن، تم تقسيم وثيقة للحالة المدنية إلى أقسام، حيث تخصص الجهة اليمد للوثيقة إلى "السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ورقم العقد" أما في وسط الوثيقة بمحتوى الوثيقة في حين تكون المساحة المخصصة لرمز الاستجابة السريعة في أسفل الوثيقة على اليسار.

حدد القرار المؤرخ في 2021/09/26 المتمم للقرار المؤرخ في 2014/12/29 الصادر عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية المواصفات التقنية لوثائق الحالة المدنية وتضمن المواصفات التي سبق ذكرها².

¹ - وزارة الداخلية و الجماعات المحلية الجزائرية، الخدمة الجديدة لاستخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد، 20 يناير 2021، اطلاق يوم: 2022/02/20 على الساعة: 21:00، الموقع الإلكتروني: <https://www.interieur.gov.dz>

² - القرار المؤرخ في 2021/09/26 المتمم للقرار المؤرخ في 2014/12/29، جريدة الرسمية رقم 79 بتاريخ 2021/10/17 الصفحة 23.

إعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية حيث تطرق المرسوم التنفيذي رقم 15 - 204 المؤرخ في 27 يوليو 2015 إلى إعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية والمتمثلة في شهادات الميلاد، الزواج والوفاة، حيث يتعين على الإدارات العمومية والسلطات الإدارية والجماعات المحلية المرتبطة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، في إطار الإجراءات الإدارية، ألا تشترط على المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية التي يمكنها الإطلاع عليها مباشرة على مستوى ذات السجل الوطني¹، كما نصت المادة 03 من هذا المرسوم على أنه توضح أحكام هذا المرسوم عند الحاجة بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالداخلية والوزير المكلف بالقطاع المعني، كما أن لهذا المرسوم أهمية بالغة في التحقق من الإجراءات الإدارية، والتقليل من استخراج وثائق الحالة المدنية وتطوير الآليات التقنية والتكنولوجيا بين الإدارات للحصول على وثائق الحالة المدنية ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية دون اللجوء إلى الطلب من المواطنين إحضارها، إذ بإمكان الإدارات الإطلاع عليها فقط دون نسخها، وهذا ما يؤدي كذلك إلى الاقتصاد في جهد المواطنين وفي كمية الأوراق الموجهة إلى وثائق الحالة المدنية.

الفرع الثاني: الوثائق البيومترية:

لقد شرعت الدولة الجزائرية في تحويل وثائق الهوية المتمثلة في بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر من وثائق ورقية إلى وثائق بيومترية إلكترونية تستخرج عن طريق نظام إلكتروني آلي مزودة به جميع بلديات الوطن، حيث أنه ابتداء من سنة 2010 بدأ الإعلان عن خدمة استخراج وثائق الهوية بصيغة أخرى وهي الصيغة البيومترية وكمرحلة أولية انطلقت على مستوى الدوائر ثم تم تحويلها إلى البلديات، بعدها في سنة 2018 توسعت هذه العملية لتشمل رخصة السياقة التي أصبحت سنة 2018 بيومترية و يمكن استخراجها من البلديات عوض الدوائر بالإضافة إلى رقمنة بطاقة ترقيم السيارات "البطاقة الرمادية"².

¹ - مرسوم تنفيذي رقم 15-204، المتعلق بإعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الآلي

المؤرخ في 27 جويلية 2015، الجريدة الرسمية العدد 41، الصادر في 29 جويلية 2015، ص 16.

² - منشور وزاري رقم 02/18، يتضمن تأطير مسار الشباك الإلكتروني الخاص بالوثائق البيومترية و طرق استغلاله، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، 21 مارس 2018.

أولاً: الإطار القانوني لتنظيم استخراج الوثائق البيومترية المتعلقة بالهوية (جواز السفر بطاقة التعريف الوطنية): نظراً لما يحمله مفهوم استخراج وثائق الهوية (بطاقة التعريف الوطنية، جواز السفر) من فائدة على المجتمع والدولة على حد سواء، من خلال تسهيل استخراج هاته الوثائق على المواطنين، وتسريع إجراءات استخراجها والقدرة على تأمينها نظم المشرع الجزائري هذه العملية من خلال جملة من النصوص القانونية تتمثل فيما يلي:

1- القرار المؤرخ في 19 يوليو سنة 2010 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين الإلكترونيين وكيفية معالجته، الصادر في الجريدة الرسمية رقم 45 المؤرخة في 2010/08/08، حيث حدد هذا القرار الوثائق الواجب إيداعها في الملف للحصول على بطاقة التعريف وجواز السفر البيومترين بالنسبة للبالغين المقيمين في الجزائر القصر المقيمين في الجزائر، البالغين المقيمين في الخارج، القصر المقيمين في الخارج، كما تضمنت المادة 08 من القرار السالف الذكر أنه يكفي ملف واحد لنفس الشخص للحصول على بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين الإلكترونيين.¹

2- المرسوم التنفيذي رقم 10- 210 المؤرخ في 2010/09/16 يتضمن إحداث الرقم التعريفي الوطني الوحيد، الذي بمقتضاه تم إحداث رقم وطني وحيد لكل مواطن جزائري، حيث نصت المادة 03 على أنه يسجل هذا الرقم على الوثائق الرسمية للهوية والتنقل والسفر للمواطنين الجزائريين، كما نصت المادة 04 منه على كيفية تشكيل وتركيب هذا الرقم.

3- القرار المؤرخ في 2011/05/25 يتعلق بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر ألغى هذا القرار السالف ذكره المؤرخ في 19 يوليو 2010، حيث تضمن هذا القرار شروط طلب الوثيقة البيومترية على البالغين والقصر، ومكونات الملف والمكان أو الإدارة التي يتم إيداع الملف على مستواها، كما نصت المادة 06 منه على إجراءات أخذ الصور والبصمات لطالب الوثيقة البيومترية، كما تضمن كيفية تسليم هذه الوثيقة بعد إعدادها والإجراءات المتبعة في ذلك.

4- المنشور الوزاري المؤرخ في 2018/03/21 يتضمن تأطير مسار الشباك الإلكتروني الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلاله، حيث حدد مهام كل الموظفين العاملين على مستوى الشباك الإلكتروني على مستوى البلديات والذين ينقسمون إلى:

¹ - القرار المؤرخ في 19 يوليو سنة 2010، الجريدة الرسمية رقم 45، 2010/08/08، ص 10.

- أ- الأعوان المكلفون باستلام الملفات وفحصها.
- ب- الأعوان المكلفون بأخذ البيانات البيومترية.
- ت- المسؤولون التقنيون على الأرضية البيومترية.
- ث- رؤساء المصالح .

كما نص كذلك على مهام مديرية السندات والوثائق المؤمنة بوزارة الداخلية والجماعات المحلية¹

ثانيا: دور الشباك الإلكتروني الخاص بالوثائق البيومترية: يتوفر الشباك الإلكتروني الخاص بالوثائق البيومترية على مستوى البلديات، حيث تم ربط كل بلديات الوطن بشبكة الإنترنت وتوفير الوسائل المادية والموارد البشرية من أجل تقديم مجموعة من الخدمات للمواطنين تتمثل فيما يلي: استخراج بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر البيومتري ورخصة السياقة عبر التراب الوطني²، حيث تعتبر هذه الخدمات مهمة جداً وذات أثر إيجابي على المواطنين والإدارة على حد سواء فبالنسبة للمواطنين تم تخفيف الإجراءات والتقليل من الوثائق المطلوبة كما أنه يمكن لطالب الوثيقة البيومترية متابعة مراحل إعدادها بواسطة الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية ويتم إبلاغه مباشرة عندما تكون جاهزة بغرض تقدمه من مصالح البلدية لاستلامها.

أما بالنسبة للإدارة فتكمن الفائدة في التخفيف على شبابيكها الإجراءات الإدارية المعتمدة من قبل فقد أصبحت حالياً الإجراءات واضحة وسهلة التنظيم نظراً لتحديدها بدقة بواسطة التنظيم، وتهدف هذه العملية إلى تسهيل الإجراءات الإدارية على المواطن والوصول التدريجي إلى صفر ورقة وهذا عن طريق ربط البلديات بقواعد بيانات مركزية والتعميم التدريجي لاستخراج الوثائق الإلكترونية وتطوير الخدمات وفق ما يتماشى مع التطور التكنولوجي.

1- الجانب التقني للشبكة الإلكترونية للوثائق البيومترية: تضم هذه الشبكة مجموعة من الأنظمة والتطبيقات التي تم اعتمادها لتجسيد المشروع تتمثل فيما يلي:

- أ- شبكة التدفق العالي للإنترنت.
- ب- خوادم ذات مواصفات عالية ونوعية جيدة.
- ت- أجهزة كمبيوتر.

¹- منشور وزاري رقم 02/18، المرجع السابق، ص 4-9.

²- نفس المرجع، نفس الصفحة.

ث- تطبيقات صممها إدارات الوزارة، والولايات.

ج- أنظمة تشغيل مختلفة.

□- مهندسين وتقنيين وأعاون الإدارة البلدية، الدائرة والولاية كل حسب اختصاصه.

2- أما بالنسبة للإجراءات المتبعة في عملية استخراج الوثائق البيومترية ومعالجة البيانات والوسائل المخصصة لهذا الغرض:

أ- تم إنشاء منصة على صفحات الويب وبعض التطبيقات المكتبية المرتبطة بها حيث تم تخصيص خادمين وتنصيب كل التطبيقات، وتجهيز المكاتب وهم (مكتب إدارة الأرضية البيومترية، مكتب فحص وحجز الملف مكتب التصوير وأخذ المعلومات البيومترية، مكتب تسليم الوثيقة البيومترية بعد صدورها) وتتمثل التطبيقات المستعملة في:

* تطبيق فحص وحجز الملفات الخاصة.

* تطبيق أخذ المعلومات والبيانات البيومترية للمعني من تصوير وبصمات وإمضاء إلكتروني.

* تطبيق المصادقة على كل العمليات من طرف رئيس المصلحة البيومترية بحسابه الرئيسي وإرسال الملفات إلى المركز الوطني لدراسة الملف واستخراج الوثيقة وإرسالها إلى البلدية.

ب- رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية: نظم المنشور الوزاري المشترك رقم 03 المؤرخ في 2018/06/04 المتعلق بوضع حيز التداول رخصة السياقة من النوع البيومتري الإلكتروني الصادر عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية من جهة ووزارة الأشغال العمومية والنقل من جهة أخرى، موضوع رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية بالتطرق إلى أهميتها وتعريفها وكيفية معالجة الملفات المتعلقة بها¹، حيث تندرج هذه الخطوة في تجسيد مفهوم عصرنة خدمات المرفق العام، من خلال تمكين سائقي المركبات من رخصة سياقة حديثة أكثر أمناً ضد الغش في الوثائق مع ضمان حماية المعطيات الشخصية وسلامتها، كما أن دخول هذه الوثيقة حيز التداول من شأنه تسهيل دخول نظام الرخصة بالنقاط حيز التنفيذ نظراً للمزايا التي يوفرها هذا النموذج الجديد والدقة في تحديد هوية السائق وسرعة معالجة المخالفة.

* تقديم رخصة السياقة من النوع البيومتري الإلكتروني: هي وثيقة من النوع البيومتري الإلكتروني المقروء آلياً بواسطة شريحة إلكترونية ومنطقة القراءة الآلية وتحتوي على عناصر مؤمنة لضمان الاستعمال الأمثل

¹- المنشور الوزاري المشترك رقم 03 المؤرخ في 2018/06/04، يتعلق بوضع حيز التداول رخصة السياقة من النوع البيومتري الإلكتروني.

لها، تحتوي على المعلومات الخاصة بهوية السائق ومعطياته البيومترية المرقمة بما فيها صورته، إمضاءه بصمات أصابعه إضافة إلى المعلومات الإدارية الخاصة برخصة السياقة، أما من الناحية التقنية أو الشكلية فرخصة السياقة البيومترية الإلكترونية أنجزت وفق المعايير الدولية، وفق معيار المنظمة الدولية للتقييس المتعلق بوثائق الهوية حيث تتمثل في بطاقة ذات شريحة مصنوعة من مادة البوليكاربونات، ذات خلفية مؤمنة وملونة بالوردي والأخضر والأبيض ذات شكل مستطيل طولها 85,6 مم وعرضها 54 مم وسمكها 0,76 مم¹، وتتضمن المعلومات التالية:

- من الوجه الأمامي المعلومات التالية²: رقم رخصة السياقة، سلطة الإصدار بالأحرف العربية تاريخ الإصدار، تاريخ نهاية الصلاحية، لقب واسم صاحب الرخصة بالأحرف العربية واللاتينية، تاريخ الميلاد، مكان الميلاد بالأحرف العربية، الرقم التعريفي الوطني، صنف أو أصناف رخصة السياقة المتحصل عليها، صورة صاحب الرخصة، توقيع صاحب الرخصة، الرخصة (1).

- تتضمن من الوجه الخلفي المعلومات التالية: جدول يحتوي على جميع أصناف رخصة السياقة والرموز المقابلة لها وتاريخ النجاح في امتحان الحصول على الصنف وتاريخ نهاية الصلاحية لكل صنف وكذا المعلومات المتعلقة بالقيود المحتملة على قيادة المركبات صورة صاحب الرخصة، ظاهرة مرئياً والمطبوعة بواسطة تقنية خاصة، زمرة الدم، منطقة للقراءة الآلية لمحتوى الرخصة تعرف بالشريحة الإلكترونية حيث تحتوي على عنوان صاحب الرخصة ومعلومات أخرى متعلقة بالوضع القانونية للرخصة.

* إصدار رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية: عند الشروع في تطبيق رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية تم اعتماد بلديات نموذجية لتجربة إصدار هذه الرخصة، في انتظار تعميم استصدارها على مستوى جميع البلديات، المزودة من قبل بكل الإمكانيات التقنية والبشرية لتسيير الشباك الإلكتروني على مستوى البلدية، حيث تم فقط تدعيم هذا الشباك بالتطبيقات الإلكترونية الخاصة برخصة السياقة والآليات الخاصة بإصدارها، حيث يتم حجز المعلومات الخاصة برخصة السياقة الواردة في الملف المحول من

1- المنشور الوزاري المشترك رقم 03 المؤرخ في 2018/06/04، المرجع السابق، ص 2.

2- نفس المرجع، ص 3.

مديرية النقل مع استدعاء طالب الرخصة من أجل أخذ صورة له وبصماته وبعد المصادقة على المعلومات يتم تحويلها على المستوى المركزي لإعداد الرخصة، وتحويلها إلى البلدية من أجل تسليمها لصاحبها¹.

الفرع الثالث: الأرضية الرقمية المتعلقة بمعالجة و التكفل بعرائض المرتفقين " نشكي":

لقد كان لمعالجة شكاوى وعرائض المواطنين من طرف السلطات العليا والمحلية بأخذها بعين الاعتبار، والسرعة في الرد عليها والسعي إلى أن يكون الرد مستوفياً لجميع المشاكل المطروحة، أولوية كبيرة في سياستها لعصنة المرفق المحلي حيث أن وضع أرضية رقمية تتكفل بتسهيل إرسال العرائض والشكاوى ومتابعتها وتلقي الرد عن طريقها هو بمثابة إنجاز كبير من شأنه ترقية الخدمة العمومية في الإدارة المحلية وتقوية شعور المواطن بقدرته على طرح مشاكله دون الاعتماد على الطرق الكلاسيكية وتأكده من الرد على انشغالاته المطروحة.

أولاً: الإطار القانوني للأرضية الرقمية "نشكي": تطرقت التعليمات الوزارية رقم 13510 الصادرة في 2021/10/04 عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية إلى استحداث الأرضية الرقمية المتعلقة بمعالجة والتكفل بعرائض المرتفقين " نشكي"²، حيث تضمنت التعليمات سبب إنشاء هذه الأرضية وأهدافها محتوى الأرضية الرقمية والجانب العملي لاستخدامها نذكر منها:

- 1- عصنة الإدارة المركزية والمحلية بإدراج التكنولوجيا الحديثة في تسيير مختلف الملفات.
- 2- تكريس مبدأ تقريب الإدارة من المواطن من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات الخاصة بعريضته أو شكواه والإطلاع على الإجراءات المتخذة في مختلف مراحل متابعة شكواه، هذا كله عن طريق هذه الأرضية الرقمية .

ثانياً: أهداف استعمال الأرضية الرقمية:

- 1- إحداث مقارنة جديدة في التكفل بانشغالات المرتفقين مبنية أساساً على السرعة والنجاعة في الاستجابة لها والرد عليها ومن ثم التكفل الجيد بها.
- 2- تقليص الهوة بين الإدارة والمرتفق وتعزيز الصلة بينهما.

1- المنشور الوزاري المشترك رقم 03 المؤرخ في 2018/06/04، المرجع السابق.

2- التعليمات الوزارية رقم 13510، استحداث الأرضية الرقمية المتعلقة بمعالجة و التكفل بعرائض المرتفقين، وزارة الداخلية و الجماعات المحلية، 2021/10/04.

3- ضمان الشفافية في تسيير الشأن العام والمتابعة الآنية من قبل المرتفقين لمختلف أطوار معالجة عرائضهم.

4 - بعث ديناميكية في ممارسة مهام المصالح المكلفة بمعالجة ودراسة عرائض المرتفقين.

5- ضمان متابعة ومراقبة دائمين من قبل السلطة السلمية لمدى التكفل بعرائض وانشغالات المرتفقين من قبل القائمين على دراسة العرائض.

ثالثا: محتوى الأرضية الرقمية "تشكي": تتضمن الأرضية الرقمية "تشكي" واجهتين أساسيتين كما يلي:

1- الواجهة الأولى: خاصة بالمرتفقين، بحيث يمكنه الولوج إلى الأرضية لأجل توجيه عريضته للإدارة المقصود الشكوى إليها، من خلال الخانات التي تظهر الإدارات المعنية (البلدية الدائرة، الولاية، المقاطعة الإدارية، وزارة الداخلية) لطرح انشغاله، أين يقوم المعني بملأ البيانات المطلوبة الخاصة به والتي تتضمن هويته وطبيعة العريضة بعد اختياره لموضوع العريضة ومجالها بعد نقره على الخانة المتضمنة قائمة المواضيع المتاحة، حيث أولت الوزارة في هذه المرحلة أهمية لمبدأ التدرج في معالجة العرائض، حيث يقوم المواطن بطرح عريضته على السلطات المحلية قبل التوجه إلى طرحها على السلطات المركزية من أجل ضمان أن مسار معالجة العريضة يتضمن مختلف المراحل وكافة الإجراءات المتبعة بشأنها من مختلف المصالح والهيئات المشتركة في هذا الإطار.

2- الواجهة الثانية: تتعلق بمتابعة مسار التكفل بالعريضة من طرف الإدارة إلى غاية الرد المناسب على العارض، هذا المسار يتضمن مراحل معالجة العريضة وكافة الإجراءات المتبعة بشأنها والمصالح والهيئات المشتركة في هذا الإطار¹.

رابعا: الجانب العملي استخدام الأرضية الرقمية :

1- يتطلب توفير الإمكانيات المادية والموارد البشرية المؤهلة لتسيير هذه الأرضية.

2- ضرورة ربط مختلف الإدارة بشبكتي الانترنت والإنترنت مع استخدام رمز المستخدم في كافة الإدارات لغرض التحويل الآلي للعرائض فيما بينها والتنسيق في عملية دراستها.

3- ضرورة تعيين موظف مؤهل تركز عليه متابعة وضعية العرائض المطروحة عبر الأرضية الإلكترونية، يتمثل دوره أساساً فيما يلي:

1- التعلية الوزارية رقم 13510، المرجع السابق، ص 2.

أ- الإطلاع باستمرار على الأرضية الرقمية "نشكي" وتمويل العرائض المطروحة عبره، إلا الجهات الإدارية المعنية بها وتكليفهم بالرد عليها ضمن الآجال المحددة.

ب- تبليغ المسؤول الأول عن كل عريضة ذات طابع خاص أو استعجالي بغرض النظر فيها وإسداء التعليمات اللازمة بشأنها.

ت- القيام بإعلام المسؤول الأول عن كل تأخر في معالجة عرائض المواطنين وإلا الصعوبات التي تحول دون الرد عليها.

خامسا: الجانب التقني للنظام المعلوماتي لمعالجة عرائض المواطنين عن بعد "نشكي": إن تسيير النظام المعلوماتي لمعالجة عرائض المواطنين عن بعد بالإدارات يتطلب من الناحية التقنية توفير تطبيق واب (WEB) على خادم انترنت، ووضع حيز الخدمة على مستوى الإدارة المركزية، الولايات، المديرية التنفيذية، المقاطعات الدوائر والبلديات شبك رقمي مزود بشبكة الانترنت لمعالجة العرائض، كما أن هذا النظام متاح باللغتين العربية والفرنسية ويتوفر هذا النظام بالإضافة إلى إرسال العرائض ومتابعة الإجراءات المتخذة لمعالجتها على فضاء مخصص للإحصاء والتحليل يتم من خلاله جمع البيانات الخاصة بالعرائض ترتيبها حسب نوع: مكان، زمان وموضوع العريضة وكذا حسب المصدر (البلدية الدائرة الولاية المديرية التنفيذية) ثم يقوم بتحليل المعطيات ودراستها واستغلالها لتكون إحدى مراجع الدعم في التقييم واتخاذ القرار على المستوى المحلي والمركزي.

سادسا: وظائف النظام المعلوماتي لمعالجة عرائض المواطنين عن بعد "نشكي": تتمثل مختلف وظائف النظام المعلوماتي¹ فيما يلي:

1- إرسال مختلف العرائض من قبل المواطنين وكذا المتعاملين مع حصولهم على وصل القيام بالعملية وكذلك إمكانية إطلاعهم على رد الإدارة المعنية في البريد الإلكتروني المحجوز من طرف صاحب العريضة أو الرد عن طريق البريد إذا لم يتم حجز بريد إلكتروني

2- استقبال العرائض على مستوى الإدارات العمومية المركزية والمحلية ومن ثم معالجتها وتكون

وفق الحالات الآتية:

أ- عريضة جديدة.

ب- عريضة مقروءة غير معالجة.

1- التعليمات الوزارية رقم 13510، المرجع السابق.

ت- عريضة في طور المعالجة.

ث- عريضة معالجة ومحفوظة.

3- إجراء مختلف عمليات البحث عن العرائض للمواطنين المشتكين سابقاً قصد تحليل البيانات واستغلالها في الرد على العرائض وفق الإجراءات والتنظيم المعمول به.

4- إجراء عمليات الفرز والتصنيف لمختلف البيانات.

5- استغلال المعطيات في شكل بيانات وجدول ومخططات لدعم اتخاذ القرار وفق نظام إحصائي تحليلي يعمل مع النظام المعلوماتي.

إذن يضم هذا النظام المعلوماتي كل الجوانب التي من شأنها ضمان معالجة عرائض المواطنين والرد عليها وفق آجال محددة بـ 30 يوماً من تاريخ استقبال العريضة، وفي حالة عدم الرد يتم اتخاذ التدابير الضرورية بشأنها، كما يقوم كذلك النظام بدراسة وتحليل كل المعطيات المتعلقة بدراسة ومتابعة عرائض المواطنين.

الفرع الرابع: خدمة الشباك عن بعد:

أولاً: تعريفها: هي خدمة إلكترونية حديثة أطلقتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، تتيح للمواطن والمتعامل الاقتصادي إيداع مختلف الملفات الإدارية عن بعد، ودون عناء التنقل إلى مختلف الإدارات العمومية وتسوية المسائل الإدارية بطريقة عصرية وفي أفضل الظروف وبأسرع وقت، كما تضفي هذه الخدمة فعالية أكثر في أداء المرفق العام من خلال تقديم خدمة عمومية ذات جودة.¹

ثانياً: الإطار القانوني: نظراً لما تحمله هذه الخدمة من أهمية بالغة في عصنة المرفق المحلي وتسهيل الخدمة العمومية للمواطن، فقد نصت عليها التعليمات الوزارية رقم 642 المؤرخة في 21 جوان 2021 الصادرة عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية²، التي أبرزت من خلالها أهميتها، والسهر من الجهات المحلية على وضعها حيز الخدمة مباشرة وتهيئة كل الظروف لإنجاحها على مستوى جميع المستويات (البلدية، الدائرة والولاية) من خلال توفير كل الوسائل البشرية والمادية لضمان التنفيذ الفعلي

¹ - موقع الدراسة و التعليم، ما هو الشباك عن بعد، الاطلاع يوم: 2022/02/21 على الساعة 14:00، الموقع

الإلكتروني: <https://www.e-onec.com>

² - التعليمات الوزارية رقم 642، إطلاق خدمة الشباك عن بعد، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، 2021/06/21.

للعملية ومتابعة تنفيذ الإجراءات التقنية المطلوبة من خلال فتح حسابات على مستوى الأراضية المخصصة لهذا الغرض ومتابعة الإجراءات المتخذة بشأن الملفات المودعة عن طريق الشباك الإلكتروني

ثالثاً: آلية عمل الشباك عن بعد: مفهوم الشباك عن بعد يعتبر مفهوماً حديثاً جداً في الجزائر، لذلك اقتصر في بدايتها على الإدارة المحلية فقط (الولاية البلدية والدائرة) حيث تتطلب تكليف موظفين مؤهلين على مستوى الإدارات المحلية بفتح حسابات خاصة لهم وسرية بغرض الولوج إلى منصة خدمة الشباك عن بعد والإطلاع على الملفات المودعة إلكترونياً من طرف المواطنين أو المتعاملين الاقتصاديين، ثم بعدها يتم دراستها والرد عليها إما إلكترونياً على صاحب الملف أو إرسالها إليه إذا توفر عنوانه عن طريق البريد.

أما عن كيفية إرسال الملفات إلكترونياً، فيتم وفق الخطوات التالية:¹

1- الدخول إلى موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية على الانترنت prestation.interieur.gov.dz

2- اختيار خدمة الشباك عن بعد ضمن بوابة الخدمات الإلكترونية عن بعد تظهر لك صفحة من خلالها يدخل المواطن رقم بطاقة التعريف الوطني أو جواز السفر أو رخصة السياقة البيومترية، بعدها يدخل رقم التعريف الوطني، ثم يقوم بإدخال عبارة أو رمز حسب شكل مبين على الصفحة ثم بعدها تأكيد المعلومات.

3- يتم اختيار المجال موضوع الملف الذي يود المواطن إرساله، والمجالات المحددة كما يلي: التعمير والبناء، السكن، الحالة المدنية، تنقل الأشخاص والممتلكات، الحياة الجمعوية والسياسية، العمليات التضامنية، دفن ونقل الجاثمين، التجهيزات الحساسة والأسلحة والذخيرة الحراسة ونقل الأموال والمواد الحساسة، تنظيم عمليات جمع التبرعات، صنع وتركيب لوحات ترقيم المركبات، إنجاز وصنع العلم الوطني، صنع الطوابع والأختام ممارسة مهنة كاتب عمومي، مؤسسات التسلية والترفيه، استغلال محلات بيع المشروبات.

4- بعد اختيار المجال أو النشاط المراد إرسال ملفه إلى الإدارة، يتم رفع الملف بعد نسخه في صورة ملف إلكتروني وإرساله إلى الإدارة المعنية، هذه الإجراءات تخص الطريقة التي يتبعها المواطن إذا ما اعتمد على الشباك الإلكتروني عن بعد، أما بعد إرسال الملف الإداري إلكترونياً، فإن الإدارة المعنية تقوم بطبعه وتوجيهه إلى المصلحة المعنية من أجل معالجته وتقديم الخدمة أو الوثيقة المطلوبة وبعدها يتم إعلام المواطن بالإجراءات المتخذة سواء إلكترونياً عن طريق بريده الإلكتروني أو مراسلته على العنوان الخاص بسكانه أو مقر عمله.

1- التعليمات الوزارية رقم 642، المرجع السابق.

5- لقد تم تخصيص موظفين مؤهلين لمتابعة الملفات الإلكترونية بصفة مستمرة على مستوى كل من الولاية، البلدية والدائرة وهم وحدهم من يملكون حسابات إلكترونية خاصة للولوج إلى موقع الشباك عن بعد والإطلاع على الملفات المرسلة.

نظراً للأهمية البالغة لهذه الخدمة فإن وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية وضعت تحت تصرف الولاية "لوحة قيادة" تسمح لهم بمتابعة الإجراءات الفعلية لمدى تقدم معالجة الملفات المودعة على كل المستويات الإدارية، مع العمل على التكوين المستمر لفائدة الموظفين المكلفين بمعالجة الملفات.¹

رابعاً: برمجيات الإعلام الآلي لتسيير الإدارة المحلية: لقد اعتمدت الإدارة المحلية منذ سنوات على إدخال التطبيقات الإلكترونية والأنظمة المعلوماتية لتسيير مختلف هياكلها، والتحكم في الملفات خاصة تلك التي تعرف تعقيدات وتفاصيل كبيرة والتي تتميز بأهمية بالغة، وتتطلب متابعة مستمرة ودقيقة نذكر منها: متابعة تسيير المدارس الابتدائية، التعمير على المستوى المحلي، متابعة تنمية مناطق الظل وملف مكافحة جائحة كورونا-Covid 19- وغيرها من المحاور التي شملها التسيير بالاعتماد على برمجيات الإعلام الآلي.

وقد اختلفت هذه البرامج والتطبيقات فمنها المركزية والتي تعني متابعتها ومراقبتها من طرف المصالح المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية والتي تهدف إلى توفير قاعدة بيانات وطنية تسمح بالتحكم في تسيير ملف معين على المستوى المحلي والمركزي، ومنها المحلية وهي تطبيقات إلكترونية ينشئها تقنيو الإعلام الآلي بالجماعات المحلية والتي تهدف إلى تسهيل تسيير ملف معين والسماح بالوصول إلى المعطيات الخاصة به بسرعة.

وفيما يلي مختلف الأنظمة المعلوماتية والتطبيقات المتواجدة في الإدارة المحلية²:

1- النظام المعلوماتي الوطني لمتابعة المدارس الابتدائية: (<http://www.si-ssep.dz>): هو نظام معلوماتي حديث، تم استحداثه من أجل متابعة وضعية المدارس الابتدائية على مستوى جميع البلديات من خلال الإطلاع على جوانب تدرس التلاميذ وظروف المدارس المتواجدة على المستوى الوطني، ويتمثل في قاعدة بيانات تابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، يتم الولوج إليه على مستوى

¹- زينب بوغازي، رقاد سليمة، لوحة القيادة كأداة لمراقبة التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 01، المجلد6، 2021/06/30، ص 293.

²- مقابلة مع ز. محمد، رئيس مصلحة الإعلام الآلي بمديرية المواصلات الوطنية السلوكية واللاسلكية لولاية عين الدفلى في مقر المديرية، 2022/02/23، الساعة 09:00.

البلديات من طرف عون مكلف بإدخال المعلومات المتعلقة بكل المدارس الابتدائية المتواجدة على مستوى إقليم البلدية التي ينتمي إليها، كما أن له كلمة مرور خاصة به تسمح له بالولوج إلى النظام وبدونها لا يمكنه استعمال النظام، كما أن مصالح الدائرة والولاية بإمكانها متابعة وضعية المدارس الابتدائية من خلال هذا النظام المعلوماتي عن طريق الولوج إليه بواسطة كلمات مرور خاصة بالأعوان والموظفين المكلفين بالملف حيث كل المعلومات المدرجة في قاعدة البيانات تكون خاضعة للمتابعة من طرف مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية المكلفة بالمدارس الابتدائية ومن خلال هذا النظام المعلوماتي تتضح وضعية المدارس الابتدائية على المستوى الوطني واحتياجاتها وكذا ظروف تدرس التلاميذ، وعلى هذا الأساس يتم تخصيص عمليات التهيئة أو بناء مدارس جديدة حسب الاحتياجات المحددة وحسب درجة النقائص المدرجة ضمن قاعدة البيانات، ويتضمن هذا النظام عدداً كبيراً من النوافذ يتم من خلالها الولوج إلى مختلف جوانب المدارس الابتدائية: - لوحة القيادة - الوضعية الإحصائية - تحديد مواقع المدارس.

تعتبر لوحة القيادة أهم عنصر حيث أن الولوج إليها يأخذك مباشرة إلى كل البلديات المتواجدة بإقليم الولاية ومن خلال الولوج إلى كل بلدية تظهر المدارس الابتدائية التابعة إليها ومن خلال الولوج إلى المدرسة يمكن معرفة كل المعطيات الخاصة بها من جميع الجوانب: البنية التحتية، الإطعام، التدفئة، النقل ومختلف الظروف المحيطة بالمدرسة، وهذا النظام المعلوماتي ذو أهمية بالغة في تسهيل متابعة وضعية المدارس الابتدائية وظروف تدرس التلاميذ من خلاله تم تسهيل تحديد المدارس التي هي بحاجة إلى عمليات تهيئة والتي بحاجة إلى توسعة أو بحاجة إلى عمال أو أي جانب آخر من شأنه تحسين ظروف تدرس التلاميذ.

2- النظام المعلوماتي لتسيير مناطق الظل: (L'aide a la décision)¹ هو عبارة عن قاعدة بيانات متعددة الجوانب تتضمن مختلف المحاور المتعلقة بتسيير مناطق الظل يتم من خلال تحديد جغرافية هذه المناطق، وموقعها ومساحتها وعدد سكانها واحتياجاتها المختلفة من تنمية ويساهم هذا النظام في العملية الإحصائية الدقيقة لهذه المناطق، حيث يتم تسييره من طرف أعوان مؤهلين على مستوى البلديات والولاية ووزارة الداخلية والجماعات المحلية، كما تم إضافة محور آخر إلى هذا النظام المعلوماتي يتعلق بتسيير جائحة كورونا مع بدايتها والذي تضمن مختلف المعلومات المتعلقة بمتابعة آثار فيروس كورونا من خلال إحصاء عدد الإصابات ووضعية المستشفيات والاحتياجات المطلوبة لضمان الوقاية من آثار فيروس

1- ز. محمد، المرجع السابق.

كورونا، وتكمن أهميته في توفير المعلومات الخاصة بمناطق الظل وجائحة كورونا Covid 19 في وقتها مما يسمح للسلطات المحلية باتخاذ القرارات التي تراها مناسبة في الوقت المناسب و بصورة سريعة من أجل ضمان التسيير الحسن لمناطق الظل والتحكم في ظروف مجابهة فيروس كورونا Covid 19.

3- برنامج تسيير طلبات عقود التعمير:¹ هو برنامج إلكتروني حديث النشأة بدأ العمل به سنة 2021 الغرض منه هو متابعة معالجة الملفات المتعلقة بطلب المواطنين لعقود التعمير التي تشمل: رخص البناء رخص الهدم، شهادة التقسيم، رخصة التجزئة، شهادة المطابقة شهادة التعمير، بطاقة المعلومات، شهادة قابلية الاستغلال التي تودع على مستوى الشباك الوحيد الخاص بعقود التعمير بالبلدية، والهدف من هذا البرنامج هو متابعة ومراقبة المصالح المركزية والولائية لمدى احترام تسليم شهادات التعمير في الآجال المحددة قانوناً لطالبيها على مستوى البلديات وكذا متابعة احترام دراسة الطعون المتعلقة بالتحفظات حول الملفات المودعة، حيث يتم الولوج إلى هذا البرنامج من طرف موظفين وإطارات محددتين بواسطة اسم المستخدم وكلمة المرور من خلالها يمكن الإطلاع على الحصيلة العامة للملفات المودعة وقائمة الطعون المحلية وقوائم التأخر في التبليغ، حسب طبيعة العقد، سواء في طور الدراسة مقبول، مرفوض أو مؤجل حيث تكمن أهمية هذا البرنامج في المتابعة المستمرة لملف التعمير بالبلديات والحرص على احترام الآجال القانونية لتسليم شهادات التعمير للمواطنين والتدخل في حالة وجود مخالفات قانونية بغرض تسهيل تسييره.

4- التطبيق الخاصة بتسيير مكتب الجمعيات: هذه التطبيق مركزية أي يتم متابعتها من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وهي مثبتة على مستوى البلديات والولاية، يتم من خلالها متابعة وضعية الجمعيات سواء المحلية والولائية من حيث الإحصائيات ونشاطاتها، كما تسمح هذه التطبيق للسلطات سواء المركزية أو المحلية بتشجيع عملية إنشاء الجمعيات وتبسيط الإجراءات المتعلقة بذلك وتسريعها.

5- التطبيق الخاصة بسير العملية التضامنية لشهر رمضان: هي عبارة عن قاعدة بيانات مركزية على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية والولاية والبلديات يتم من خلالها إدراج المعلومات الخاصة بفئة المستفيدين من العملية التضامنية لقفّة رمضان والتأكد من مدى أحقيتهم واستيفائهم للشروط المطلوبة وتتضمن القائمة الاسمية لكل المستفيدين على مستوى كل بلدية، حيث يتم متابعة هذه التطبيق من طرف

1- ز. محمد، المرجع السابق.

مصالح الولاية والوزارة لتحديد المستفيدين على مستوى كل ولاية، وبالتالي وضع التقديرات المالية للعملية التضامنية من جهة ومعرفة العدد بسرعة وتحديد قائمة المحتاجين على مستوى كل بلدية وكل ولاية.¹

6- تطبيقه تسيير منحة التمرس: هي قاعدة بيانات مركزية تسيير بواسطة تطبيقه مثبتة على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية والولايات والبلديات، يتم من خلالها إدراج المعلومات المتعلقة بكل المستفيدين من منحة التمرس وذلك بعد دراسة الملفات المودعة من طرف طالبها، حيث تسمح هذه التطبيقه بالولوج بسرعة إلى قوائم المستفيدين من منحة التمرس وتحديد المحتاجين لهذه المنحة وبالتالي وضع قوائم على المستوى المحلي والوطني مما يسهل من عملية تخصيص المبالغ المالية لتغطية هذه المنحة وتسهيل التأكد من المعلومات الواردة في ملفات الطالبات من خلال استعمال شبكة الإعلام الآلي للإدارات الأخرى كمديرية التربية.

7- تطبيقه تسيير ملف السكن: بمختلف صيغه الاجتماعية، الترقوي والريفي: هذه التطبيقه مثبتة على مستوى الدوائر والولاية وعلى المستوى المركزي وهي عبارة عن قاعدة بيانات واسعة ومتعددة الجوانب تهدف إلى التحكم في ملف السكن على المستوى المحلي تتضمن قوائم المستفيدين من الصيغ المختلفة للسكن كما تتضمن قوائم الأشخاص الطالبين للسكن من خلال إدراج المعلومات التي تتضمنها ملفاتهم المودعة سواء على مستوى البلديات أو الدوائر في التطبيقه، حيث تسهل هذه التطبيقه من عمل الإدارة المحلية وذلك من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات الخاصة بطالبي السكن بسرعة، والتأكد من مدى توفر الشروط القانونية لذلك حيث أنها تسهل الاتصال بمختلف التطبيقه المعلوماتية للإدارات الأخرى المعنية بملف السكن كمديرية السكن، الصندوق الوطني للسكن، المحافظة العقارية كما تساهم هذه التطبيقه في تحديد الإحصائيات الخاصة بملف السكن على مستوى الولاية وتسمح بالمتابعة المتواصلة له من خلال معرفة الاحتياجات مما يسمح بوضع برامج تنمية سكنية مبنية على معطيات صحيحة.

8- التطبيقه الخاصة بالبطاقات الرمادية: هي تطبيقه مركزية ومحلية يتم من خلالها متابعة إصدار البطاقات الرمادية للمركبات من طرف الولاية على مستوى مديرية التنظيم والشؤون العامة، وهي عبارة عن قاعدة بيانات تضم كل المعلومات التقنية والإدارية الخاصة بالمركبات المتواجدة بالحظيرة الوطنية للمركبات، وتكمن أهمية هذه التطبيقه في التحكم في الحظيرة الوطنية للمركبات ومحاربة التزوير الذي يمس

1- ز. محمد، المرجع السابق.

هذه المركبات وضمان احترام القانون فيما يخص الإجراءات الخاصة ببيع وشراء المركبات على المستوى الوطني.¹

9- تطبيق تسيير الحظائر البلدية: هي عبارة عن قاعدة بيانات خاصة بمتابعة وضعية العتاد على مستوى حظائر البلديات من سيارات، شاحنات، حافلات وباقي العتاد، تهدف إلى توفير المعلومات الخاصة بكل حظيرة بلدية، وبالتالي تحديد احتياجاتها والعمل على توفيرها مستقبلاً خاصة ما تعلق بحافلات النقل المدرسي وشاحنات رفع القمامة، وتعتبر هذه التطبيق مركزية، حيث تتم متابعتها من وزارة الداخلية والجماعات المحلية ومثبتة على مستوى الولاية والبلديات حيث أن البلديات هي التي تقوم بإدراج المعلومات الخاصة بحظيرتها مع ضرورة تحيينها بصفة دورية.

10- تطبيق تسيير ملف تسليم رخصة حمل السلاح: هذه التطبيق محلية، أي خاصة بالولاية، الهدف منها هو تسهيل تسيير ملف تسليم السلاح بالولاية من خلال وضع قاعدة بيانات محلية لطالبي رخص حمل السلاح خاصة بنادق الصيد تتضمن قاعدة البيانات كل المعلومات المتضمنة في الملفات ومن خلالها يتم متابعة مراحل كل ملف على حدى.²

11- تطبيق تسيير الموارد البشرية للولاية: تتضمن هذه التطبيق قاعدة بيانات تضم المعلومات الإدارية للموظفين والعمال على مستوى الولاية والبلديات وتهدف إلى تسهيل الولوج إلى المعلومات الإدارية الخاصة بكل عامل أو موظف على المستوى المحلي، وهي مثبتة على مستوى الولاية ويتم من خلالها التحيين المستمر لبيانات العمال والموظفين.

12- التطبيق الخاصة بالأجور: هي تطبيق محلية تهدف إلى توفير قاعدة بيانات محلية للأجور على المستوى المحلي تسهل عملية الولوج إلى البيانات المتعلقة بالأجور وتخضع للتحيين بصفة مستمرة وهي مستعملة على مستوى مكتب الأجور بمديرية الإدارة المحلية.

13- التطبيق الخاصة بإعداد الميزانيات المحلية: تكتسي هذه التطبيق أهمية بالغة من حيث تحديد التقديرات السنوية للميزانية المحلية سواء الإيرادات أو النفقات وهي تسهل عملية إعداد الميزانية بتوفير كل المعطيات المالية التي تساعد على ذلك وتسهيل الوصول إليها بسرعة خاصة ما يتعلق بالمداخيل بمختلف

1- ز. محمد، المرجع السابق.

2- نفس المرجع.

أشكالها والنفقات بجوانبها المتعددة حيث تساعد هذه التطبيقات على تفادي الأخطاء في إعداد الميزانيات وتوفير التحديات المتعلقة بالإيرادات والنفقات المحلية.

المطلب الثاني: المتابعة و التقييم

من أجل تحقيق المشاريع التي تنفذها الإدارات الحكومية وغير الحكومية لأهدافها وانعكاساتها على الفئات المستفيدة منها تزايد الطلب على القيام بتقييم هاته المشاريع، على أن لا تكون غاية التقييم إرضاء مطالب وشروط الممولين فقط، بل يجب أن يكون جزء أساسي في البرامج المنفذة من الإدارة، وينبع من رغبتها في زيادة خبراتها لتجاوز العقبات وتعزيز الايجابيات لتحسين الأثر الناتج عن مشاريعها على المدى القريب والبعيد، بالإضافة إلى تطوير أدائها للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمجتمعات المحلية.¹

الفرع الأول: مفهوم المتابعة والتقييم

سنتعرف على مفهوم المتابعة والتقييم بالتطرق إلى عملية المتابعة ثم عملية التقييم

أولاً: تعريف المتابعة والتقييم:

1- المتابعة: يقصد بها عملية جمع البيانات التي تساعد على قياس نسبة تقدم البرامج نحو تحقيق أهدافها، والملاحظة المستمرة لجودة الخدمات المقدمة مع حصر ما يقوم البرنامج بعمله، وهي جزء أساسي من الإدارة اليومية للمشروع وأحد الأنشطة المستمرة فيه، فتنتمى التجميع المنتظم للمعلومات لاستخدامها في مراجعة تقدم تنفيذ مختلف المراحل وصولاً لاتخاذ القرارات المناسبة لاستمرار العمل وفق الجدول الزمني المسطر مع التحقق من توفر الموارد المختلفة وحسن استخدامها، وتشمل مقارنة نوعية وكمية الأعمال المنجزة مع المصروفات.²

2- التقييم: هو دراسة فاعلية البرامج بطريقة منهجية، حيث يعتبر أحد مراحل دورة البرنامج والتي تهدف إلى التحقق من انجاز الأهداف المعلنة، وتحديد الأثر المباشر وغير المباشر سواء على المدى القريب أو البعيد، ويتضمن المقارنة بين المعلومات المتحصل عليها من داخل البرنامج

¹ - تيم عائد، دليل المنظمات غير الربحية الناشئة "برنامج تعزيز وتطوير المجتمع المدني"، مركز المعلومات والبحوث، مؤسسة الملك الحسين، عمان، 2013، ص 136.

² - بالعيد عبير، آلية عصرنة الإدارة المحلية في الجزائر، مرجع سابق، ص 75.

(ضمن عملية المتابعة) مع المعلومات المستقاة من البيئة المحيطة بهدف مراجعة النتائج العامة للبرنامج والتعلم منها لتطبيقها في المراحل اللاحقة منها أو في برامج أخرى.¹

ثانيا- الهدف من تطبيق نظام المتابعة والتقييم: يتمثل في زيادة فاعلية المشاريع من خلال التأسيس لآليات وأدوات عمليات المتابعة والتقييم، وإمداد المشرفين على المشاريع بالمعلومات الدقيقة في الوقت المناسب بما يمكنهم من تحليل تقدم المشروع، ومقارنة ما أنجز بما جاء في المخططات، والمساعدة في اتخاذ القرارات الخاصة ب: الموارد البشرية، الجدول الزمني، الموارد والمصادر، مستوى الجودة وكفاءة الأداء والإدارة المالية، وقياس مدى نجاح مشروع أو برنامج ما في الوصول للأهداف التي كان مخططا لها.²

الفرع الثاني: تقييم عصرنة الإدارة المحلية بالجزائر

إن التطور الذي شهده موضوع عصرنة الإدارة المحلية سواء على مستوى الولاية الدائرة والبلدية يدل على مدى اهتمام الدولة الجزائرية بالولوج إلى عالم الرقمنة والاعتماد على الإعلام الآلي كوسيلة لتسيير مصالحها وطريقة حديثة لتقديم الخدمة العمومية، ولقد تجسد ذلك من خلال الاعتماد على التطبيقات الالكترونية والبرمجيات في تسيير العديد من المصالح والملفات على مستوى الإدارة المحلية، هذا بالإضافة إلى الأنظمة الالكترونية التي كان لها دور كبير في تسهيل الولوج إلى قواعد البيانات الخاصة بمجالات محددة، لقد ساهم مفهوم العصرنة في تسهيل تسيير المرافق المحلية إلى حد كبير كما ساهمت في تحسين تقديم الخدمة العمومية، لكن علينا أن نتساءل هل حققت صور عصرنة الإدارة المحلية أهدافها في تطوير المرفق العمومي المحلي وتحسين الخدمة العمومية وتحقيق الرضا لدى المواطنين؟

للإجابة على هذا التساؤل نتطرق فيما يلي إلى العناصر التالية:

أولاً - إيجابيات عصرنة الإدارة المحلية

إن لتجسيد مفهوم عصرنة الإدارة المحلية العديد من المزايا سواء بالنسبة للمواطنين أو بالنسبة للمرافق العمومية، والتي تتمثل فيما يلي:³

1- تحسين تقديم الخدمة العمومية للمواطنين: لقد كان للآليات المعتمدة في تخفيف الوثائق الإدارية على المواطنين، واعتماد التطبيقات الالكترونية في شبابيك الحالة المدنية بالبلديات ووضع الأرضيات الرقمية

1- إ.د. عبد الغني علي السبئي، مفاهيم وأدوات عمليتي المتابعة والتقييم للمشروعات، 2020، ص 26.

2- تيم عائد، المرجع السابق، ص 140.

3- جهرة حمزة، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، مرجع سابق، ص 26-27.

التي تسمح للمواطن طلب الوثائق الإدارية أو إيداع الملفات الإدارية أو الاطلاع على معلومات معينة وغيرها من الخدمات الأخرى دور كبير في تسهيل وتيسير تقديم الخدمة العمومية للمواطنين عكس ما كان عليه الحال قبل اعتماد العصرنة حيث كانت هذه الخدمات تتطلب وقتا طويلا وإجراءات إدارية معقدة.

2- إشراك المواطنين بشكل اكبر في تسيير شؤونهم المحلية: تجسد هذا المفهوم من خلال الديمقراطية التشاركية التي تمنح للمواطن حق تأسيس الجمعيات المحلية وحق معرفة كيفية تسيير الإدارة المحلية سواء البلدية أو الولاية حيث يمنحه القانون حق حضور جلسات مداولات المجلس الشعبي البلدي، كما يمنحه حق الاطلاع على مضمون مداولات المجالس المحلية وذلك من خلال النص على تعليقها على مستوى البلديات وحق طلب نسخة من المداولة.¹

3- التحكم في الملفات الإدارية المهمة: ساهمت البرمجيات الإلكترونية في تبسيط التعامل مع المعلومات الكثيرة والمعقدة الخاصة بالملفات الهامة والتي تقتضي تدخل العديد من الإدارات فيها، حيث أن البرمجيات وفرت قاعدة بيانات ضخمة بالإمكان للمعنيين بتسيير الملف الولوج إليها في أي وقت ومن أي مكان باعتماد أجهزة الإعلام الآلي والانترنت فقط كما يمكنهم التحيين المستمر للمعلومات الواردة فيها، هذا بالإضافة إلى تسهيل العمل للعديد من الأجهزة الإدارية التي لها علاقة بالملف بالسماح لهم باستعمال قواعد البيانات عند الحاجة إليها.

4- رقمنة تسيير المصالح الإدارية: من خلال وضع تطبيقات الإعلام الآلي للتحكم في مواضيع خاصة بمصالح معينة من شأنها تسهيل القيام بالمهام المنوط بها عن طريقها، هذا ما يؤدي إلى ربح الوقت والتحكم في المعطيات والبيانات المتعلقة بها وبالتالي تبسيط القيام بالمهام الإدارية.

5- مواكبة الإدارة المحلية لنظم التسيير الحديثة: تعتمد المؤسسات والإدارات الحديثة على أنظمة التسيير الحديثة أو المناجمنت في إدارتها لنشاطاتها بغرض تحقيق أهدافها المسطرة خاصة تلك التي تتميز بطابعها الربحي، هذا ما دفع إلى العمل على تحديث الإدارة المحلية بتحديث طرق تسييرها لجعلها في مستوى المؤسسات والإدارات الأخرى وقد ساعد هذا التطور على تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين من جهة وتسهيل تطوير نشاط المؤسسات الاقتصادية والتجارية من جهة أخرى.

1- جهرة حمزة، مرجع سابق، ص 26-27.

ثانيا : الصعوبات التي تواجه عصرنة الإدارة المحلية¹

- 1- عدم ملائمة المناخ الإداري لمفهوم عصرنة الإدارة المحلية: تقتضي عصرنة الإدارة المحلية تحضير بيئة إدارية مناسبة وحاضنة لصور العصرنة التي اعتمدها الدولة في الإدارة المحلية أي نقل الإدارة المحلية من التسيير بالطرق القديمة إلى التسيير بالطرق الحديثة، لكن صعوبة تهيئة بيئة ومناخ إداري مناسب باعتماد آليات خاصة في تسيير الإدارة المحلية أدى إلى طول مدة تجسيد مفهوم العصرنة وتحقيق نتائج محدودة بالنظر إلى أهدافها المسطرة.
- 2- نقص الوعي لدى المواطنين بالآليات الحديثة التي اعتمدها الإدارة المحلية: خاصة تلك الموجهة لتقديم خدمات عمومية للمواطنين مثل ما يتعلق بالخدمات الالكترونية كخدمة "تشكي" أو موقع إيداع الملفات على مستوى الإدارة المحلية بواسطة الموقع الالكتروني دون التنقل إلى الإدارة المحلية مع الاطلاع على سير الملف كذلك وغيرها من الخدمات فأغلب المواطنين لا يعتمدون الطرق الحديثة للاستفادة من الخدمات العمومية لأسباب مختلفة يمكن إدراجها في نقص الوعي، الجهل بهذه الخدمات أو طريقة عملها، عدم الثقة فيها وغيرها من الأسباب الأخرى.
- 3- عدم اطلاع المواطنين بشكل كافي حول صور عصرنة الإدارة المحلية: إن عدم فهم أو معرفة فئة كبيرة من المواطنين للطرق الحديثة التي اعتمدها الإدارة المحلية في تقديم خدماتها المواطنين يجعل من عملية التحديث الموجهة للمواطنين محدودة النتائج، وهذا بسبب قلة الإشهار والتعريف بهذه الخدمات وعدم اعتماد مختلف الوسائل لشرحها وتوضيح مزاياها حتى يتسنى لكل المواطنين استعمالها.
- 4- عدم مواكبة الهياكل التنظيمية الإدارية للإدارة المحلية لمفهوم العصرنة: المقصود بالهياكل التنظيمية الإدارية للإدارة المحلية الإطار العام الذي يضم مختلف المديرات المصالح، المكاتب والفروع والمكاتب الأخرى على مستوى كل من الولاية، الدائرة والبلدية بحيث أنها قديمة ولا تتماشى مع العصرنة خاصة في جانبها المتعلق بالإدارة الالكترونية والاعتماد على البرمجيات، هذا ما يتطلب التركيز على موضوع الإعلام الآلي في الإدارة المحلية بتخصيص مديريات أو مصالح الإعلام الآلي وهو ما لم تتضمنه الهياكل التنظيمية الحالية.

¹ - جهرة حمزة، المرجع السابق، ص 27-28.

خلاصة الفصل:

إن إفرزات العولمة والتقدم التكنولوجي أصبح يحتم على كل نظام سياسي قائم التوجه نحو إيجاد الآليات الإدارية الكفيلة بتحقيق رضا المواطن وتقديم خدمات ذات نوعية وبأسرع وقت ممكن وفي إطار التنظيم القانوني المتاح، وهو ما دفع اغلب الدول إلى التوجه نحو فكرة عصرنة الإدارة والمؤسسات العمومية بهدف تحسين الخدمة العمومية وترقيتها هذا الهدف يرتبط ارتباطا وثيقا بتوفير البيئة الرقمية التي تساعد على تفعيل الإدارة الالكترونية من خلال ترقية المجتمع من صورته التقليدية إلى مجتمع معلوماتي دون المساس بالقيم والتقاليد المجتمعية وهو ما يشكل تحديا واضحا أمام السلطات السياسية في سبيل بلوغ تعميم الإدارة الالكترونية على كافة المستويات ناهيك عن المخاطر التي قد تصادف العمليات التطبيقية كالجرائم الالكترونية التي تهدد امن وسلامة المعلومات العامة والمعلومات المتعلقة بالحياة الشخصية للأفراد، غير أن تطلعات الأفراد لا توقفها هذه التحديات فالمواطن دائما يبحث عن الخدمة النوعية وسرعة الأداء، ومن ثم فان بلوغ خدمة عمومية رشيدة ناتجة عن مرفق عام رشيد يتبنى الوسائط الرقمية في أداء مهامه يقتضي بإشراك المواطن بصورة مباشرة وغير مباشرة من خلال تكريس مبدأ الديمقراطية التشاركية والمساهمة في اتخاذ القرارات الإدارية وفقا للمقتضيات الدستورية والقانونية، وغير مباشرة من خلال توفير المناخ الملائم للمجتمع المدني في لعب الأدوار الرئيسية للنهوض بالوعي المجتمعي وتقليص الفجوة الرقمية بين الإدارة والمواطن وخلق العلاقة التبادلية في نقل المعلومة و استقبالها لتحقيق الخدمة الرقمية ذات النوعية، وهنا يقع على السلطات الوصية على المرافق العمومية والمؤسسات الخدمية أن تعيد النظر في المرسوم الرئاسي 88-131 المتضمن علاقة الإدارة بالمواطن وتحديث بعض النصوص بما يتماشى والتحول الذي تعرفه الإدارة بإدخال الوسائط الالكترونية في علاقتها مع المواطن، إن بلوغ خدمة عمومية ذات نوعية لا يتوقف فقط على الوسائط والوسائط الالكترونية بل يتعداها إلى ترشيد استغلال الموارد البشرية في القطاع العام من خلال التكوين المستمر والرسكلة بما يتماشى ومعطيات كل مرحلة.

الختمة

سخرت الدولة الجزائرية في سبيل عصنة الإدارة المحلية الكثير من الإمكانيات سواء المادية البشرية والتكنولوجية، وأحاطتها بجملة من النصوص القانونية والتنظيمية التي توطر موضوع العصنة بما في ذلك القوانين، المراسيم التنفيذية، التعليمات الوزارية والمناشير

ولقد تجلى هذا الاهتمام فعلياً على مستوى هيآت الجماعات المحلية سواء الولاية الدائرة والبلدية من خلال تجسيد مفهوم الإدارة الإلكترونية خاصة ما ارتبط بالحالة المدنية والوثائق البيومترية على مستوى البلديات وذلك بإنشاء السجل الوطني للحالة المدنية مع وضع مكاتب خاصة بالبلديات لاستخراج وثائق هوية الكترونية بيومترية عوض الوثائق السابقة، كما أولت اهتماماً بإشراك المواطن في تسيير الشأن المحلي من خلال ترسيخ آليات الديمقراطية التشاركية، بالإضافة إلى الاهتمام بتأطير المجتمع المدني وتسهيل إنشاء الجمعيات بمختلف مجالات نشاطاتها، وكذلك سعيها إلى الاهتمام بالموارد البشرية على مستوى الإدارة المحلية من خلال إحداث تغييرات على مستوى الهياكل التنظيمية خاصة الولاية والبلدية والعمل على إعداد دورات تكوينية للإطارات والعمال باستمرار كما بادرت بإدراج تكنولوجيا الإعلام الآلي في تسيير الإدارة المحلية من خلال جملة من التطبيقات والبرمجيات الخاصة بالتسيير .

لقد كان لهذه الخطوات آثاراً إيجابية كبيرة على الإدارة المحلية وعلى المواطنين فمن خلالها أصبح من السهل على المواطنين الاستفادة من العديد من الخدمات المقدمة من طرف الإدارة المحلية وأصبح على دراية أكثر بتسيير الشأن المحلي، كما أن الإدارة المحلية باعتمادها على الإعلام الآلي أصبحت قادرة على التحكم أكثر في بياناتها المتعلقة بمختلف الملفات وإمكانية استغلالها بسهولة.

رغم كل الجهود المبذولة لعصنة الإدارة المحلية، وكل هذه الجوانب التي شملتها إلا أن مفهوم العصنة يبقى محدوداً وبعيداً عن المستويات التي بلغتها الدول المتطورة لعدة أسباب ساهمت في بطء تجسيدها بشكل أكثر فعالية، ولعل أهم هذه الأسباب ما يلي :

- 1- عدم ملائمة الهياكل التنظيمية للإدارة المحلية لمتطلبات مفاهيم الإدارة الإلكترونية التي تتطلب الاهتمام أكثر بالإعلام الآلي والتحكم في تقنياته والتركيز على القيام بتكوين الموظفين في هذا المجال.
- 2- نقص الوعي لدى المواطنين في الاعتماد على الطرق العصرية لقضاء مصالحهم والاستفادة من الخدمات، عوض اعتماد الطرق القديمة للاستفادة من خدمات معنية رغم عصنتها.
- 3- عدم الإشهار والإعلان والتعريف بالخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف الإدارة المحلية للمواطنين والتي تمكنهم من استغلالها دون الانتقال إلى الإدارة.

إلا أنه ورغم النقائص المسجلة في جوانب العصرية التي عرفتھا الإدارة المحلية فهي تبقي موضوعاً إيجابياً وضرورة ملحة لمسايرة التطور السريع الذي يشهده العالم عامة وتشهده مؤسسات القطاع الخاص على الخصوص، هذا الأمر يفرض على الإدارة المحلية أن تتماشى معه من خلال تطوير طرق تسييرها وعصرنتها بهدف تحقيق التنمية المحلية وتحسين المستوى المعيشي للمواطنين، وذلك باتخاذها جملة من التدابير التي تساهم ترسيخ مفهوم عصرية الإدارة المحلية وتجسيدها في ارض الواقع ومن أهم هذه التدابير ما يلي:

- 1- تهيئة الإدارات المحلية من اجل اعتماد صور العصرية من خلال مختلف الخدمات المقدمة للمواطنين وكذا التي تتجسد في مفهوم الإدارة الالكترونية وذلك بالاعتماد على الكفاءات والموارد البشرية التي تمتلك الوعي والتكوين اللازم للمساهمة في التسيير بالطرق الحديثة والقدرة على استعمالها خاصة الإطارات في مجال الإعلام الآلي والبرمجيات والإطارات ذوي التكوين الجامعي والحاملين للشهادات العليا وشهادات معاهد التكوين المختلفة.
- 2- توعية المواطنين بمختلف الخدمات التي تدرج في مفهوم العصرية المقدمة من طرف الإدارات المحلية وذلك بالاعتماد على وسائل الإشهار والإعلام المختلفة مع توضيح أهميتها من حيث تسهيل الإجراءات الإدارية وريح الوقت وسرعة تحقيق نتائجها.
- 3- التكوين المستمر لموظفي وعمال الإدارات المحلية خاصة في المجالات التي عرفت العصرية مثل الإعلام الآلي والبرمجيات، تطبيقات وبرامج التسيير الخاصة بمصالح الإدارة المحلية.
- 4- تعديل الهياكل التنظيمية للإدارات المحلية سواء الولاية، الدائرة والبلدية حتى تتماشى مع العصرية وتساعد على تجسيدها في الواقع وتحقيق نتائجها من خلال التركيز على جانب الإعلام الآلي وإعطاء أهمية كبيرة له في التسيير بالاعتماد على إنشاء قواعد البيانات لمختلف الملفات بغرض تسهيل استعمالها والولوج إليها.
- 5- ربط قواعد البيانات للإدارات المحلية بمختلف قواعد البيانات للإدارات الأخرى وهذا من اجل تسهيل تقديم الخدمة العمومية للمواطنين وتسريعها حيث أن هذه العملية تسمح بالولوج إلى مختلف المعلومات والبيانات على مستوى مديريات ومصالح مختلفة وبالتالي تسهيل قضاء مصالح المواطنين ومعالجة انشغالاتهم ومصالحهم.

المصادر والمراجع

قائمة المصادر المراجع:

- القوانين

- 1-دستور الجزائر سنة 2020، صادر بموجب المرسوم الرئاسي رقم: 242/20 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 82، مؤرخة في 30 ديسمبر 2020.
- 2 -قانون رقم 11-10 المؤرخ في 22 جوان 2011 يتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية عدد 37 لسنة 2011.
- 3 -القانون رقم 08/14 المؤرخ في 09/08/2014 يعدل ويتم الأمر رقم 20/70 المؤرخ في 09/20/1970 المتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، عدد 49 بتاريخ 20/08/2014
- 4-مرسوم تنفيذي رقم 15-204، المتعلق بإعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفر ضمن السجل الآلي، المؤرخ في 27 جويلية 2015، الجريدة الرسمية العدد 41 الصادر في 29 جويلية 2015.
- 5-القرار المؤرخ في 26/09/2021 المتمم للقرار المؤرخ في 29/12/2014، الجريدة الرسمية رقم 79 بتاريخ 17/10/2021.
- 6- لقرار المؤرخ في 19 يوليو سنة 2010، الجريدة الرسمية رقم 45، 08/08/2010.
- 7-منشور وزاري رقم 02/18، يتضمن تأطير مسار الشباك الالكتروني الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلاله، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، 21 مارس 2018.
- 8-المنشور الوزاري المشترك رقم 03 المؤرخ في 04/06/2018، يتعلق بوضع حيز التداول رخصة السياقة من النوع البيومتري الالكتروني.
- 9-التعليمية الوزارية رقم 642، إطلاق خدمة الشباك عن بعد، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، 21/06/2021.
- 10-التعليمية الوزارية رقم 13510، استحداث الأرضية الرقمية المتعلقة بمعالجة والتكفل بعرائض المرتفقين، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، 04/10/2021.

الكتب:

- 1-محمد الصغير بعلي، القانون الإداري، التنظيم الإداري والنشاط الإداري، عنابة، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2004.
- 2-مسعود شيهوب، أسس الإدارة المحلية - تطبيقها على نظام البلدية والولاية في الجزائر، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1986.
- 3-عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، الجزائر، دار ربحانة للنشر والتوزيع.
- 4-عمار بوضياف، التنظيم الإداري في الجزائر بين النظرية والتطبيق، جسر لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الجزائر 2010.

- 5-عمار بوضياف، شرح قانون البلدية، جسور للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى الجزائر 2012.
- 6-عادل محمود حمدي، الاتجاهات المعاصرة في النظم الإدارية المحلية، القاهرة، دار الفكر العربي 1973.
- 7-محمد محمود الطعامة، طارق، شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي الأردن، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
- 8-جعفر أنس قاسم، أسس التنظيم الإداري والإدارة المحلية بالجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، طبعة 2، الجزائر، 1988.
- 9- طعيمة الجرف، قانون الإدارة والمبادئ العامة في تنظيم ونشاط السلطة الإدارية "دراسة مقارنة"، دار النهضة العربية.
- 10- ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005.
- 11- د. محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الأردن، ط 1، 2009.
- 12-محمد مدحت محمد، الحكومة الالكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر القاهرة، 2016.
- 13- فداء حامد، الإدارة الالكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، دار الكندي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2015.
- 14-عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2001.
- 15-مصطفى الجندي، الإدارة المحلية واستراتيجيتها، الإسكندرية، منشأة المعارف للنشر والتوزيع، 1987.
- 16-بوحنية قوي، الديمقراطية التشاركية في ظل الإصلاحات السياسية والإدارية في الدول المغاربية عمان، دار حامد للنشر والتوزيع، 2015.
- 17-الصالح مصلح، الشامل قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية، ط1، دار عالم الطباعة والنشر 1999.
- 18-راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية مصر، 1999.
- 19-إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي. ط1، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، 2013.
- 20-سامح عبد الغالب عامر، إدارة الأداء. عمان، دار الفكر، 2011.
- 21-حجازي محمد حافظ، إدارة الموارد البشرية، دار الوفاء للطباعة والنشر، مصر 2005.
- 22-محمد بن دليم القحطاني، إدارة الموارد البشرية نحو منهج استراتيجي متكامل، ط2 دار العبيكان الرياض (جدة)، 2008.
- 23-نجم عبود، الإدارة الالكترونية، الاستراتيجية، الوثائق والمشكلات، دار المريخ. الرياض، المملكة العربية السعودية، 2044.

24- إ.د. عبد الغني علي السبئي، مفاهيم وأدوات عمليتي المتابعة والتقييم للمشروعات. 2020.

25- مؤسسة فريدريش إيبيرت، المتابعة والتقييم إجابات عملية لأسئلة جوهرية، دكروب للطباعة والنشر، 2014، بيروت.

26- أ.د. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية...إدارة بلا أوراق، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، دمشق، جرمانا، 2011.

27- تيم عائد، دليل المنظمات غير الربحية الناشئة "برنامج تعزيز وتطوير المجتمع المدني" مركز المعلومات والبحوث، مؤسسة الملك الحسين، عمان، 2013.

المقالات والملتقيات

1- صالح زياني، تفعيل العمل الجماعي لمكافحة الفساد وإرساء الديمقراطية المشاركة في الجزائر الملتقى الوطني حول: التحولات السياسية إشكالية التنمية في الجزائر: واقع وتحديات (16 - 17 ديسمبر 2008)، جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف، كلية العلوم القانونية والإدارية.

2- محمد محمود الطعنا منة، نظم الإدارة المحلية، الملتقى العربي الأول سلطنة عمان 2003.

3- بسمة عولمي، "تشخيص نظام الإدارة المحلية والمالية المعيشة في الجزائر"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا.

4- د. عدنان مريزق، المدرسة العليا للتجارة-الجزائر، أولونيس حسينة، جامعة بومرداس، الحوكمة الالكترونية مدخل لتنمية الإدارة العمومية في الجزائر.

5- بشير عباس العلاق، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق، أبوظبي، مركز الدراسات للبحوث الاستشارية، 2005.

6- د.مهداوي عبد القادر، طالب دكتوراه بن جراد عبد الرحمان، تاريخ الإدارة الالكترونية، جامعة أحمد دراية، أدرار الساور للدراسات الإنسانية والاجتماعية، العدد الثامن، ديسمبر 2018.

7- مريم خالص حسين، وزارة المالية -الدائرة الاقتصادية -قسم السياسة الضريبية مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.

8- بلقرع فاطنة، العمري دلال، قريشي هاجر، جاهزية الإدارة الالكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، ع 7، ديسمبر 2017.

9- العربي بوعمامة -رقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الوادي ع 9، 2014.

10- رفاع شريفة، جامعة - ورقلة، نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية، مجلة الباحث - عدد 06، جامعة بجاية 2008.

- 11-موسي وعبد الناصر . محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث - عدد 09، جامعة بجاية، 2009.
- 12-ياسمينه بغريش، الإدارة الالكترونية بين الدوافع والأهداف، مجلة الباحث الاجتماعي العدد 13 جامعة قسنطينة2، 2017.
- 13-خالد قاشي وآخرون، استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013، فجوة النظرية والتطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 04، جامعة البليدة 2، 2013.
- 14-محمد سعداوي، انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء المرافق العمومية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، جامعة خميس مليانة، 2016.
- 15-غنية نزلي، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 12، جامعة الوادي، 2016.
- 16-لزرقي حبشي وياسين بن الحاج جلول، المشاركة الشعبية وأثرها على السياسات التنموية المحلية قراءة في قانوني البلدية والولاية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، ع 2، جامعة ابن خلدون تيارت، 2015.
- 17-عاشور قياتي، دور المشاركة الشعبية في التنمية المحلية، مجلة جيل الدراسات السياسية والعلاقات الدولية، العدد 11، لبنان، اكتوبر 2017.
- 18-الأمين شريط، "الديمقراطية التشاركية. الأسس والآفاق: ندوة البرلمان، المجتمع المدني، الديمقراطية" مجلة الوسيط، الجزائر: وزارة العلاقة مع البرلمان، ع 06، 2008.
- 19-د. بوبكر عبد القادر، د.قديد فوزية، أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة: مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رايس، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 7، العدد 01، افريل 2021.
- 20-فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة مجلة الاقتصاد الجديد ع 15، م 2، 2016.
- 21-زينب بوغازي، رقاد سليمة، لوحة القيادة كأداة لمراقبة التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 01، المجلد 6 /06/30 2021.
- 22-د. علال طحطاح، مداخلة حول: السجل الآلي للحالة المدنية بين مزايا تجسيد المرفق الالكتروني ومعوقاته، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خميس مليانة.

الأطروحات والمذكرات:

- 1- عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016/2015.
- 2- فريدة زيني، الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة وأثره على الأداء الوظيفي دراسة مقارنة بني جامعات الجزائر-تونس-المغرب، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر 2013.
- 3- إيمان احمد عبيد، استراتيجية مقترحة لتطوير نظام المتابعة بوزارة التربية والتعليم العالي بمحافظات غزة في ضوء معايير جودة الأداء الإداري، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية غزة، 2015.
- 4- رشاد حماد علي حماد، تقييم المشاريع في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2010
- 5- رابح الوافي، محاولة إرساء الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية دراسة حالة دائرة سيدي عيسى مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة البويرة، 2015/2014.
- 6- عبد الكريم عشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة.
- 7- شائع بن سعد مبارك القحطاني، مجالات ومتطلبات ومعوقات الإدارة الالكترونية في السجون، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2006.
- 8- رافيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، 2011
- 9- حماد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007.
- 10- عبد القادر سعيد، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركات الاتصالات الفلسطينية رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 1999.
- 11- جهرة حمزة، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة الولاية المنتدبة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات لنيل شهادة الماستر علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2019/2018.

12 - طاهري نجاه، دور المشاركة الشعبية في تحقيق التنمية المحلية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة محلية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2021/2020.

13- بالعيد عبير، آلية عصرنة الإدارة المحلية في الجزائر، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، 2020/2019.

المواقع الالكترونية:

- 1-أ.د. محمد محمد الهادي، الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري journal cybrarians العدد 11 ديسمبر 2006 الموقع الإلكتروني: <http://www.journal.cybrarians.info/index.php>
- 2-وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائرية، الخدمة الجديدة لاستخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد 20يناير 2021، الموقع الإلكتروني: <https://www.interieur.gov.dz>
- 3-موقع الدراسة والتعليم، ما هو الشباك عن بعد، الموقع الإلكتروني: <https://www.e-onec.com>

فهرس الموضوعات

فهرس الموضوعات

شكر وعران

الاهاء

01	مقدمة
06	الفصل الأول: مفهوم عصرنة الإدارة المحلية
07	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة المحلية
07	المطلب الأول: مفهوم الإدارة المحلية
07	الفرع الأول: تعريف الإدارة المحلية
09	الفرع الثاني: خصائص الإدارة المحلية
09	أولاً: الاعتراف بوجود مصالح محلية متميزة عن المصالح الوطنية
10	ثانياً: إنشاء أجهزة محلية منتخبة ومستقلة لإدارة وتسيير المصالح المحلية
10	ثالثاً: خضوع الأجهزة المستقلة لوصاية سلطة إدارية
10	الفرع الثالث: أهداف الإدارة المحلية
11	أولاً: الأهداف السياسية
11	ثانياً: الأهداف الإدارية
12	ثالثاً: الأهداف الاجتماعية
12	المطلب الثاني: شكل الإدارة المحلية
12	الفرع الأول: الاتجاه المؤيد لمبدأ الانتخاب
13	الفرع الثاني: الاتجاه المعارض لمبدأ الانتخاب
14	الفرع الثالث: الأسلوب المختلط (الأسلوب الوسط)
14	المبحث الثاني: عصرنة الإدارة المحلية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية
15	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

- 15 الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالمفاهيم الأخرى
- 15 أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية
- 17 ثانياً: علاقة الإدارة الإلكترونية بالمفاهيم الأخرى
- 18 الفرع الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية وتطورها
- 18 أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية
- 20 ثانياً: تطور الإدارة الإلكترونية
- 21 الفرع الثالث: تجارب بعض الدول في ميدان الإدارة الإلكترونية
- 22 أولاً: تجربة الولايات المتحدة
- 23 ثانياً: تجربة الإمارات العربية المتحدة (إمارة دبي)
- 24 ثالثاً: تجربة الجزائر
- 27 الفرع الرابع: أثار تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية
- 27 أولاً: من حيث ترشيد الخدمة العمومية
- 28 ثانياً: من حيث فعالية منظمات الخدمة العمومية
- 29 المطلب الثاني: الإدارة المحلية الإلكترونية
- 29 الفرع الأول: دوافع ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
- 29 أولاً- دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية
- 30 ثانياً- متطلبات إرساء الإدارة الإلكترونية
- 33 الفرع الثاني: مبادئ وأبعاد استعمال الإدارة الإلكترونية
- 33 أولاً- مبادئ استعمال الإدارة الإلكترونية
- 34 ثانياً- أبعاد استعمال الإدارة الإلكترونية
- 35 الفرع الثالث: معوقات الإدارة الإلكترونية
- 35 أولاً: المعوقات الإدارية والتنظيمية والتشريعية

36	ثانيا: المعوقات البشرية
36	ثالثا: المعوقات المالية
37	رابعا: التهديدات الأمنية
38	خلاصة الفصل الأول
40	الفصل الثاني: تطبيقات عصرنة الإدارة المحلية في الجزائر
41	المبحث الأول: مظاهر عصرنة الجانب العضوي للإدارة المحلية
41	المطلب الأول: تفعيل مشاركة العنصر البشري
41	الفرع الأول: تعريف المشاركة الشعبية وأسسها
41	أولا: تعريف المشاركة الشعبية
41	ثانيا: أسس المشاركة الشعبية
43	الفرع لثاني: مبدأ التشاركية و الإدارة الالكترونية
43	أولا - مفهوم الديمقراطية التشاركية و ممارستها
44	ثانيا- التكريس الدستوري والقانوني للديمقراطية التشاركية
45	المطلب الثاني: تحسين أداء الموظف من خلال الإدارة الالكترونية
45	الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي
45	أولا: تعريف الأداء الوظيفي
47	ثانيا: مستويات الأداء الوظيفي ومحدداته
47	ثالثا: معايير الأداء الوظيفي
48	الفرع الثاني: تقييم الأداء الوظيفي للعاملين
48	أولا: مفهوم تقييم الأداء الوظيفي
48	ثانيا: طرق تقييم الأداء الوظيفي للعاملين
49	الفرع الثالث: تحسين الأداء الوظيفي وعلاقته بالإدارة الالكترونية

49	أولاً: تحسين الأداء الوظيفي
50	ثانياً: دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين
52	المبحث الثاني: عصرنة الجانب الوظيفي للإدارة المحلية
53	المطلب الأول: نماذج تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة المحلية
53	الفرع الأول: السجل الوطني الآلي للحالة المدنية
53	أولاً: تعريف السجل الوطني الآلي للحالة المدنية
53	ثانياً: مراحل انجاز السجل الوطني الآلي للحالة المدنية
54	ثالثاً: الإطار القانوني للسجل الوطني الآلي للحالة المدنية
55	رابعاً: الهدف من إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية
55	خامساً: عمليات وخدمات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية
57	الفرع الثاني: الوثائق البيومترية
58	أولاً: الإطار القانوني لتنظيم استخراج الوثائق البيومترية المتعلقة بالهوية
59	ثانياً: دور الشباك الإلكتروني الخاص بالوثائق البيومترية
62	الفرع الثالث: الأرضية الرقمية المتعلقة بمعالجة والتكفل بعرائض المرتفقين "تشكي"
62	أولاً: الإطار القانوني للأرضية الرقمية "تشكي"
62	ثانياً: أهداف استعمال الأرضية الرقمية
63	ثالثاً: محتوى الأرضية الرقمية "تشكي"
63	رابعاً: الجانب العملي لاستخدام الأرضية الرقمية
64	خامساً: الجانب التقني للنظام المعلوماتي لمعالجة عرائض المواطنين عن بعد "تشكي"
64	سادساً: وظائف النظام المعلوماتي لمعالجة عرائض المواطنين عن بعد "تشكي"
65	الفرع الرابع: خدمة الشباك عن بعد
65	أولاً: تعريفها

65	ثانيا: الإطار القانوني
66	ثالثا: آلية عمل الشباك عن بعد
67	رابعا: برمجيات الإعلام الآلي لتسيير الإدارة المحلية
72	المطلب الثاني: المتابعة والتقييم
72	الفرع الأول: مفهوم المتابعة والتقييم
72	أولا: تعريف المتابعة والتقييم
73	ثانيا- الهدف من تطبيق نظام المتابعة والتقييم
73	الفرع الثاني: تقييم عصرنة الإدارة المحلية بالجزائر
73	أولا - ايجابيات عصرنة الإدارة المحلية
75	ثانيا : الصعوبات التي تواجه عصرنة الإدارة المحلية
76	خلاصة الفصل الثاني
78	خاتمة
81	قائمة المصادر والمراجع
88	فهرس الموضوعات
	الملاحق

الملاحق