جامعة غرداية
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

رقمنـة الإدارة المحليـة ودورها في تحسين الخدمة العموميـة بالجزائر

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم السياسية
تخصص: تنظيم سياسي وإداري

من إعداد الطالبين:

- **طالب أحمد خالد**
- **لحرش سفيان**

إشراف الدكتور:

سويقات عبد الرزاق

لجنة المناقشة :

د. ناصري خديجة	جامعة غرداية	رئيسا
د. سويقات عبد الرزاق	جامعة غرداية	مشرفا و مقررا
د. صوالحي ليلى	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية:2019/2018م

إلى من بها أُكبر وعليها أعتمد، إلى شمعة مُتقدة تنير ظلمة حياتي،

إلى من بوجودها أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها،

إلى من عرفت معها معنى الحياة "أمـي الغالية".

إلى ملاكي في الحياة، إلى معنى الحب والحنان والتفاني،

إلى بسمة الحياة وسر الوجود، إلى من كان دعائها سر نجاحي،

إلى من كلله في الله بالهيبة والوقار، إلى من علمني العطاء بدون انتظار أبي الغالي

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، أرجو من الله أن يتغمد روحه بالرحمة ويدخله الجنة

"آمين."

إلى اخوتي الأعزاء ، وأخواتي وأزواجهم وأولادهم كل باسمه

إلى كل من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلمي

خـالـد

«قل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون »

إلهي لايطيب الليل إلا بشكرك ولايطيب النهار إلى بطاعتك .. ولاتطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك "الله جل جلاله"

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين "سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم"

إلى من تعهداني بالتربية في الصغر ، وكانا لي نبراساً يضيء فكري بالنصح ، و التوجيه في الكبر " **أمي** " و " **أبي** " حفظهما الله

و إلى عائلتي و إبني حفظهم الله

إلى من شملوني بالعطف ، وأمدوني بالعون ، وحفزوني للتقدم ، إخوتي وأخواتي رعاهم الله

إلى كل من علمني حرفاً ، وأخذ بيدي في سبيل تحصيل العلم ، والمعرفة .

إليهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي ، ونتاج بحثي

سفـيـان

شكر وعرفان

الحمد لله نحمده ونشكره على نعمه وآلائه وفضله علينا أن وفقنا لما فيه الخير والصلاح وسدد خطايانا ليستقيم عملنا، وماكنا لنصل إلى ما وصلنا إليه لولا عونه وفضله علينا

على الأصل نمشي والأصل يدفعنا إلى أن نرد الفضل لمستحقيه والى كل

من ساعدنا في انجاز هذا العمل

أتقدم بالشكر الخالص إلى الأستاذ المشرف الدكتور" سويقات عبد الرزاق" على مساعدته لنا بتوجيهاته ونصائحه السديدة التي قدمها لنا طوال فترة إعداد البحث

إلى كل أساتذة وطلبة قسم العلوم السياسية بجامعة غرداية

وشكر خاص إلى رئيس المجلس الشعبي البلدي لبلدية متليلي الشعانبة السيد **نواصر عبد الله** وإلى وكيل الجمهورية لدى محكمة متليلي السيد مصطفى امين صالح ورئيس مصلحة البيومتري ببلدية متليلي السيد بن دبية فرج الله ، رئيس مصلحة الرقمنة لدائرة متليلي السيد عبد الحميد بلوديان و المكلف بالدراسات بمركز الدفع الضمان الاجتماعي السيد عنيشل عبد الله وقابض مكتب بريد متليلي السيد بن قايد عبد الحميد.

إلى كل من ساهم من قريب او بعيد في انجاز هذا العمل .

والحمد لله أولا ودائما وأبدا

ملخص الدراسة

الملخص

يعتبر نظام معلومات الإعلام والاتصال أحد الدعائم الأساسية للإدارة الحديثة حيث تهدف من خلاله الإدارات العمومية والجماعات المحلية لتحسين أدائها في تقديم خدماتها للمواطنين وكذا تعمل على تقسيم السلطات والصلاحيات فيما بين السلطة المركزية والجماعات المحلية قصد التعاون فيما بينها لتحقيق التنمية والرفع من مستوى الخدمات وهو ما يتيح للمواطنين المشاركة والمساهمة في إدارة الشأن المحلي والإطلاع على عمل الإدارات من خلال الإعلانات ومحاضر المداولات ...إلخ ... والاستفادة من مجمل الخدمات التي تطرحها المجالس المحلية وهذا ما عزز الثقة بين الإدارات العمومية والجماعات المحلية والمواطنين

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الرقمنة، الجماعات المحلية، الخدمة العمومية

Résumé

Le système d’information et de communication est l’un des supports fondamentaux de la gestion moderne: il vise à améliorer les services fournis aux citoyens par les administrations publiques et les collectivités locales, ainsi qu’à répartir les autorités et les autorités entre l’autorité centrale et les collectivités locales afin de coopérer pour assurer le développement et la modernisation des services. Des citoyens participants et contribuant à la gestion des affaires locales et de visualiser le travail des départements à travers des déclarations, des

procès-verbaux de délibérations, etc. ... et de bénéficier des services offerts par les conseils locaux, Collectivités locales et citoyens

Mots-clés: administration électronique, numérisation, communautés locales, service public

مقدمـــــــــة

منذ ظهور الإنسان على سطح الأرض وهو يحاول الوصول إلى العمل على تسهيل نمط حياته وتذليل الطبيعة وما فيها لخدمته للوصول إلى الحياة والعيش الرغيد، ومع ظهور الثورة الصناعية في أواخر القرن 19م كان الإنسان على موعد مع مستجدات عالمية مخالفة لما كان عليها من قبل فلقد احتل العلم والبحث كل المجالات (الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية، العسكرية ...) ولعل أبرز عامل تجسد فيه دور هذه الثورة هو في المجال الصناعي الذي أحدث قفزة وتطور هائل في مجال الصناعة ومع تزامن الهيمنة الاستعمارية فلقد وظفت هذه التطورات في المجال العسكري الذي قلب الموازين آنذاك وعلى غرار ما حصل من حربين عالميتين مدمرتين وعالم متخوف من بعض الدول التي كان لها الحظ من الظفر بنتائج الثورة الصناعية مما أدى إلى تسابق دول العالم لتطوير صناعتها وبحوثها وعلومها إلى أن ظهرت ما يعرف اليوم بالثورة البرمجية أو الثورة الالكترونية التي فاقت كل التطورات في المجال العلمي مما أدى إلى بعض الدول إلى تبني هذه الثورة وفي استغلالها في شؤونها العامة الداخلية والخارجية لما لها من سرعة وجودة عالية في تقديم العمل حتى أصبحت تسمى بالمجتمعات الرقمية أي أنها جل معاملاتها سواء الداخلية الدولة ومواطنيها وخارجيا أي الدولة ونظرائها من الدول الأخرى والمعاملات في المجال (التجاري والاقتصادي والبنكي والاستعماري الخ...) وهذا ما جعل بعض البلدان تحدو حدوى البلدان المتقدمة وترتقي إلى مصافها.

ولقد أصبحت الإدارة الالكترونية اتجاها جديدا في الإدارة المعاصرة وأصبحت تسود معظم العالم وتضبط معاملاته وأنشطته وتحويل منظمات إلكترونية تستخدم شبكة الانترنت والرقمنة في إنجاز عملها ومعاملاتها الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وكذلك إنجاز كل وظائفها من تسويق وتمويل واستثمار وأعمال مكتبية وغير ذلك من الأعمال بعقلية رقمية عالمية وبسرعة فائقة وهو ما يراه الكثير من الخبراء اليوم على أن الإدارة الإلكترونية سوف تحل العديد من المشاكل بدءا من الانتهاء من الإجراءات البيروقراطية وتهيئة المجتمع إلى مرحلة مقدمة من التعاملات الالكترونية والتي تتسم بالجودة والسرعة في الانجاز دون استهلاك الوقت والورق.

وهذا نظرا لما حققته بعض الإدارات والوزارات في تطبيق الإدارة الإلكترونية من نجاحات في عوامل منها الوقت والكفاءة والحد من الإجراءات الروتينية. ولعل من بين هاته الدول التي أرادت أن تنتهج هذا النهج هي الجزائر بإعدادها لمشروع إلكتروني محض إطلاقه.

وكانت البدايات في مشروع الجزائر تنطلق من توظيف هاته الآلية في تحسين الخدمة العمومية وكذا إضفاء طابع العصرنة على الجماعات المحلية المشكلة في (الولاية، البلدية)وكذا عصرنة القطاعات الحساسة في الدولة للنهوض قدما نحو تطوير القطاعات وحل المشاكل والأزمات العالقة والمتوقفة ومواكبة التطورات الحاصلة في العالم لتسهيل التعامل الخارجي وكذا ضمان السير الحسن للمرافق العمومية للدولة.

- ✓ **أسباب اختيار الموضوع:**

من بين الأسباب اختيار الباحثين اسباب ذاتية وأخرى موضوعية :

أولا: أسباب ذاتية:

- الرغبة والميل إلى دراسة الادارة الإلكترونية وخصوصا في مجال عمل البلدية.
- طرح أفكار جديدة استكشاف عمل الرقمنة في عمل الجماعات المحلية.
- موضوع الرقمنة يعتبر جديدا على الساحة المحلية وهو ما يجلب الباحثين إلى دراسته.
- محاولة استكشاف مساهمات عملية الرقمنة في الجماعات المحلية ومعرفة الصعوبات والعوائق التي تواجهها.

ثانيا: أسباب موضوعية:

- موضوع الرقمنة يعتبر إضافة توعية لعمل الجماعات المحلية وبالأخص البلديات لعلاقتها المباشرة مع المواطنين والجهود التي تقول بها الجماعات المحلية من أجل تقديم خدمات تواكب تطلعات المستفيدين منها.
- القفزة النوعية التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات في عمل الجماعات المحلية وبالأخص البلديات.

- تعتبر الادارة الالكترونية ومن ضمنها رقمنة الادارة المحلية ضرورة لا مفر منها لمواكبة التطورات التي تحدث على المستوى العالمي.

✓ **أهمية الدراسة:**

يعتبر موضوع الادارة الالكترونية بصفة عامة والرقمنة بصفة خاصة في مجال العمل الاداري موضوعا له أهمية كبيرة لما يكتسبه من مميزات وأهمية خاصة على مستوى الجماعات المحلية والبلدية بالأخص وذلك للخدمات المباشرة التي تقدمها للمواطنين ومحاولة تحسين وترفيه الخدمات العمومية لهم وذلك بإدخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في عمل هذه الادارات المحلية والدور الذي تلعبه في تطويرها وتجودها وكذلك مدى فاعلية هذه التقنية الرقمية في مختلف القطاعات والميادين ومعرفة أهم المزايا والاسهامات التي جاءت بها.

✓ **اهداف الدراسة:**

- ضبط المفاهيم الخاصة بالادارة الالكترونية و الرقمنة
- ابراز العلاقة بين الخدمة العمومية والادارة الالكترونية
- إبراز أهمية تطبيق الرقمنة في الجماعات المحلية و التأكيد على مردودها على العمل من حيث الجودة الوقت والتكلفة و الجهد.
- التعرف على دور الرقمنة في تحسين و جودة الخدمات بقطاع الجماعات المحلية
- التعرف على دور الرقمنة في تحسين و جودة الخدمات ببعض المؤسسات العمومية المحلية

✓ **مشكلة الدراسة:**

تنحصر الاشكالية العامة للدراسة في التعرف على مدى تأثير تطبيق عملية الرقمنة في الادارات المحلية و التحسينات التي جاءت بها في الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين لكونها لها علاقة مباشرة معهم، ومنه نطرح الاشكالية التالية:

ما مدى مساهمة رقمنة الادارة المحلية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر؟

والذي تبرز منه **الاسئلة الفرعية** التالية :

- ما مفهوم الادارة الالكترونية؟
- ما هي عملية الرقمنة؟
- ما هو تأثير هذه العملية على الادارة المحلية بالجزائر؟
- ما هي أبرز اسهامات رقمنة الإدارة المحلية في ترشيد وتجويد الخدمات العمومية؟

✓ **فرضيات الدراسة :** للإجابة على الاسئلة نقترح الفرضيات التالية :

- تعتبر الادارة الالكترونية ومن ضمنها عملية الرقمنة مؤشر لمواكبة التطورات العصر الحالي.
- تساعد عملية الرقمنة في اختصار الوقت والجهد في عمل الادارات المحلية.
- رقمنة الجماعات المحلية تساهم في تقليص الاعمال الورقية للإدارات.
- استخدام الرقمنة في الادارة المحلية يساعد الادارة على تقديم خدمات مميزة للمواطنين.

✓ **مجال الدراسة:**

أولا: المجال الزمني حاولنا في دراستنا حصر المجال الزمني حسب يتماشى مع طبيعة الموضوع ، منذ تطبيق الرقمنة في الادارات العمومية بداية سنة 2003 في قطاع العدالة وانتهاء: إلى ما وصل إليه المشروع الالكتروني في الجزائر في وقتنا الحالي.

ثانيا: المجال المكاني: قمنا بدراستنا على بعض المؤسسات العمومية والادارات المحلية في بلدية متليلي الشعانبة لكونها قريبة منا وهذا لتسهيل جلب المعلومات واستقسائها ونذكر منها: دائرة متليلي – محكمة متليلي – بلدية متليلي – بريد بلدية متليلي – الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي فرع متليلي

✓ **المناهج والاقترابات :**

ان طبيعة هذا الموضوع تدفعنا كباحثين الى توظيف جملة من المناهج و الاقترابات

أولا المناهج: ولقد استعمل الباحثين

1- **المنهج التاريخي:** والذي ينطلق في دراسته للموضوع من تحليل البيانات التاريخية و المنطلق الزماني وكذلك التطور الذي حدث فيه، وهنا تطرقنا إلى تاريخ تطور الجماعات المحلية في الجزائر قبل الاستقلال وبعده.

2- **المنهج الوصفي التحليلي:** الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيلي للموضوع المحدد للحصول على نتائج موضوعية واستعمل في وصف وتحليل أهم عناصر وخصائص الادارة الالكترونية و الرقمنة والخدمة العمومية.

ثانيا الاقترابات :

1- **الاقتراب القانوني** : وذلك لأننا استفدنا من النصوص القانونية المتعلقة بالرقمنة من أجل الوصول إلى المعلومات في الشق القانوني لهذا الموضوع.

2- **الاقتراب المؤسسي:** وذلك لأننا درسنا عدة مؤسسات لها صلة بالموضوع من ذلك الادارة المحلية وبعض مؤسسات العمومية فقد تناولنا في دراستنا البلدية- المحكمة- بريد الجزائر- صندوق الضمان الاجتماعي.

✓ **أدبيات الدراسة:**

من خلال دراستنا لبعض البحوث وكذا اتطلعنا لبعض المواقع الالكترونية والدراسات لبداية المشروع الالكتروني في الجزائر سنة2008 من قبل الباحثين والدكاترة ونذكر منها:

- مذكرة ماجستير للدكتور عاشور عبد الكريم : دور الأداة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو.م.أ و الجزائر. والتي كانت دراسته حول النتائج التي حققتها الجزائر في تبني الادارة الالكترونية في بداياتها .

– مقالة الدكتور بوحنية قوي و عبد المجيد رمضان (الادارة الالكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر). هذه الدراسة تناولت المشروع في بدايته لكن المشروع أخذ أبعاد كبيرة وقفزة نوعية معتبرة فيها يخص رقمنة الادارة المحلية وبلوغ عدة أهداف مسطرة مما أدى بنا لدراسة السابقة للمشروع.

في خضم ما يعيشه العالم من تطور في مجال المعلوماتية ارتأينا أن تكون دراستنا لواقع المشروع إلى ما توصل إليه في الوقت الحالي.

✓ **طرق جمع المعلومات:**

قام الباحثان بمجموعة من المقابلات ولقاءات مع رؤساء المصالح المكلفين بعملية الرقمنة في كل من بلدية متليلي الشعانبة ودائرة متليلي الشعانبة.

- السيد : "فرج الله بن ذيبة ، رئيس مصلحة البيومتري المكلف بعملية الرقمنة في بلدية متليلي ، تاريخ المقابلة يوم : 2019/05/06.

- السيد : عبد الحميد بلوديان رئيس مصلحة الرقمنة المكلف بعملية الرقمنة بدائرة متليلي الشعانبة ، تاريخ المقابلة يوم:2019/05/12.

– السيد : مصطفى امين صالح ، وكيل الجمهورية لدى محكمة متليلي ، بتاريخ : 2019/05/08.

– السيد : بن قايد عبد الحميد قابض بريد متليلي بتاريخ : 2019/05/16.

– السيد : عنيشل عبدالله ، المكلف بالدراسات بمركز الدفع الضمان الاجتماعي فرع متليلي الشعانبة بتاريخ:2019/05/19.

- وكذلك استعمل الباحثين اسلوب الملاحظة، وقد اعتمد الباحثان في البحث على مجموعة من الكتب والمقالات العلمية المحكمة والجرائد ومواقع الانترنت.

- ✓ **صعوبات البحث:** واجهنا في دراستنا عديد من الصعوبات والعوائق نذكر منها:

1- انتقال المسؤول بالعمل مما صعب علينا في بعض الاحيان مقابلته.

2- عدم إعطائنا المعلومات الكافية.

3- قوانين بعض الادارات والمؤسسات لا تسمح بإعطاء معلومات تعتبرها من أسرار المهنة.

4- صعوبة حصر الموضوع والالمام بكافة حيثياته نظرا لتشعب الموضوع والذي يتطلب جهد ووقت أكبر.

- ✓ **خطة البحث:**

ومن خلال دراستنا للموضوع قمنا بتقسيم هذا العمل إلى فصليين تناولنا في **الفصل الأول والذي كان تحت عنوان الاطار المفاهيمي للدراسة** وتندرج تحته ثلاث مباحث **المبحث الأول: بعنوان ماهية عملية الرقمنة** وتطرقنا فيه إلى خمسة مطالب في المطلب الأول تناولنا ماهية الإدارة الالكترونية وفي المطلب الثاني تناولنا تعريف عملية الرقمنة والمطلب الثالث أهمية عملية الرقمنة والمطلب الرابع أشكال عملية الرقمنة اما في المطلب الخامس المعدات والبرمجيات المستخدمة في عملية الرقمنة وفي **المبحث الثاني : ماهية الادارة المحلية** واندرجت تحته أربع مطالب في المطلب الأول تطرقنا الى تعريف الادارة المحلية والمطلب الثاني مستويات الادارة المحلية المطلب الثالث أسس نظام الادارة المحلية وفي المطلب الرابع وظائف الادارة المحلية **المبحث الثالث ماهية الخدمة العمومية** واندرجت تحته خمس مطالب وهي المطلب الأول تعريف الخدمة العمومية والمطلب الثاني أنواع الخدمة العمومية وفي المطلب الثالث المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية المطلب الرابع منظمات الخدمة العمومية المطلب الخامس تناولنا علاقة الادارة الالكترونية بتحسين الخدمة العمومية. وكان في **الفصل الثاني الجانب التطبيقي للدراسة بعنوان واقع رقمنة الادارة المحلية في الجزائر** وقمنا بتقسيمه إلى مبحثين **المبحث الأول** تناولنا فيه **تطور نظام الادارة المحلية والتحول نحو الرقمنة بالجزائر واندرجت تحته اربعة مطالب وهي** المطلب الأول نظام الادارة المحلية بالجزائر في ظل الاستعمار الفرنسي المطلب الثاني نظام الادارة المحلية بالجزائر في ظل نظام

الحزب الواحد وفي المطلب الثالث نظام الادارة المحلية بالجزائر في ظل التعددية الحزبية اما في المطلب الرابع التحول من الادارة المحلية التقليدية الى الادارة المحلية الالكترونية في الجزائر وفي المبحث و**المبحث الثاني** بعنوان **تقييم دور رقمنة الادارة المحلية في تحسين الخدمة بالجزائر** واندرجت تحته ثلاثة مطالب وهي المطلب الأول تقييم الجاهزية للادارة الالكترونية في الجزائر والمطلب الثاني انعكاسات رقمنة الادارة الالكترونية على الخدمة العمومية في الجزائر المطلب الثالث معوقات تطبيق رقمنة الإدارة المحلية و الآفاق المستقبلية للمشروع في الجزائر

وفي الاخير الخاتمة .

الفصـــل الأول

الاطار المفاهيمي للدراسة

إن ما يلاحظه العالم اليوم من تطور تكنولوجي حاصل في جميع المجالات التي أدت إلى البلدان بالتماشي طوعا لمواكبة هذا التطور وخصوصا في مجال المؤسسات العمومية وتقديم الخدمات الذي أحدث قفزة كبيرة بين التعامل السابق والتعامل التكنولوجي المتسارع بما طرحنه مكونات التكنولوجيا من الانترنت و الانترانت و الإكسترانت وتزايد استخدام الحاسب الآلي وتطور المجتمعات في الفكر الإداري وثورة المعلومات التي ظهرت في أواخر القرن 19 بظهور الثورة الصناعية والتي لم تتوقف وتسارعت في التطور إلى قطاعات أخرى ولقد لعبت تكنولوجيا المعلومات دورا مهما وبارزا في تغيير قواعد وأنظمة المؤسسات والوظائف الإدارية والتي صار لابد منها وواقع مفروض لما حققته هاته القفزة من سمات مقبولة لبلوغ الأهداف المرجوة والمنشودة من قبل الإدارات وعصرنة الإدارة المحلية وأثرها على المنظمات العامة ومنظمة الأعمال من أجل تقديم الخدمات المتميزة للمواطنين والمتعاملين مع المؤسسات.

ومما سبق سوف نحاول الإحاطة بموضوع الدراسة من خلال التطرق إلى ثلاثة مباحث رئيسية سنتطرق إليها كما يلي:

1- ماهية الرقمنة.

2- ماهية الإدارة المحلية.

3- ماهية الخدمات العمومية.

المبحث الأول : ماهية عملية الرقمنة

يشهد العالم تطورا وتقدما سريعا في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلوماتية فصارت تحكمه شبكات اتصال قوية وبرمجيات وحواسيب حتى صبح هذا العصر رقمي بامتياز وهو ما اثر على جميع الميادين ومنها الميدان الاداري مما ادى بالباحثين والمهتمين في هذا المجال الى استغلال تطور تقنية المعلومات ووسائل الاتصال في الميدان الاداري بغية التجاوب مع العصر الرقمي وهو ما ساهم في احداث مفاهيم و اساليب متطورة في الادارة تختلف عن تلك الطرق التقليدية التي كانت سائدة و اهمها كان مفهوم الادارة الالكترونية والذي انبثقت منه عدة مفاهيم اخرى منها الرقمنة و هو ما سنتطرق اليه في هذا المبحث.

المطلب الأول : ماهية الادارة الالكترونية

الفرع الاول : تعريف الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة والتي ظهرت نتيجة الثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصالات والذي أحدث تحولا هاما في أداء المنظمات بتحسين إنتاجيتها وسرعة أدائها وجودة خدماته.

ولقد تناول الكثير من الباحثين لمفهوم الإدارة الإلكترونية حيث عرفوها على أنها عبارة عن استخدام نتاج الدورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المؤسسات وتقع كتابتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة[1].

أما غنيم (2004) فعرفها بأنها تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الالكترونية بدلا من الاعتماد على الوسائل البدائية الأخرى كاستخدام الوثائق الورقية والاتصال المباشر.

[1]- علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، **الإدارة الكترونية e-mangment**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص13.

ويعرفها السالمي والسليطي (2008) أنها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة على إجراءات مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة سالفا[1] وعليه فالإدارة الالكترونية هي محصلة للتقدم من المجالات التقنية والمعلوماتية وهذا ما جعل الإدارة العمومية تعتمد وسائل تقنية تساعدهم على انجاز المطلب المناط بها في أسرع وقت ممكن وبصورة جيدة.

وبالتالي فالفضاء الرقمي هو الذي يوحد المعايير وإجراءات العمل الالكتروني، بغض النظر عن نوع طبيعة المنظمة سواء كانت إدارة عامة أو إدارة الكترونية.

الفرع الثاني :عناصر الإدارة الإلكترونية:

ومما تقدم نرى أن على الجهة المعنية، إن أرادت تعميم تطبيقات التقنية على دوائرها أو تعاملات هيكلها التنظيمي، أن تدرك تلك العناصر والمكونات التي تقوم عليها الإدارات الإلكترونية والتي ينبغي أن تكون نصب أعين المسؤولين والقائمين على شؤون الإدارات بوصفها إمكانات ينبغي توافرها أولا قبل الخوض في تلك التجربة ومن تلك العناصر[2].

أولا: الحواسيب وملحقاتها (hardware):

ينبغي على الإدارة قبل بدأ تعميم تطبيق التقنية في دوائرها أن تتأكد أن لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من أجهزة الحاسوب اللازمة لتشغيل الموقع أو المواقع الإدارية التابعة لها.

ثانيا: البرامج (software):

[1]- سميرة مطر السعودي، **معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية**، رسالة ماجيستر، مكة مكرمة، المملكة العربية السعودية، 2010، ص89.

[2]- حسن محمد الحسن، **الإدارة الالكترونية – المفاهيم – الخصائص – المتطلبات**، عمان الاردن، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2009، ص 73.

تختار كل إدارة إلى قائمة من البرامج التي تناسبها من بين آلاف البرامج الحاسوبية، وربما تعتمد بعض الجهات إلى تكليف مبرمجيها أو بعض الجهات المختصة بتصميم برنامج خاص تحتاج إليه بحكم طبيعة عملها.

ثالثا: الشبكة الإلكترونية (network- communication) :

وهي تلك الحزم من الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج الشبكات الإنترنت والإنترنت والإكسترانت. وعلى شبكة الاتصال الخاصة بالإدارة تحمل قاعدة البيانات والمعلومات التي يقوم عليها عمل الإدارة من قوانين وقرارات وبيانات أفراد ومشروعات وملفات شخصية ومعاملات وغيرها من البيانات والمعلومات التي يتعامل معها موظفو الإدارة.

رابعا: القوى البشرية

يشكل العنصر البشري المؤهل والتخصص في مجالات تكنولوجيا المعلومات العمود الفقري في عمل الحكومة الإلكترونية، مما يضيف تحديات تنافسية جديدة للقطاع العام مع القطاع الخاص في الحصول على تلك الموارد[1].

خامسا: المجتمع

وهناك ما ينبغي أن تراعيه الإدارة، حتى تكون عملية التحول قائمة على أسس صحيحة، مما يضمن لها الاستمرارية والتطور، ويجنبها كثيرا من العوائق والعثرات، ومن ذلك مراعاة ضوابط المجتمع وثوابته، فلا يمكن لأي إدارة أن تعمل بمعزل عن قيم المجتمع الذي تطبق فيه برامجها وممارستها الإدارية، لأن ذلك سيدفع المجتمع إلى أن يرفض وجود تلك الإدارة وربما يحاربها فبعض الثوابت والقيم الاجتماعية لا ينبغي المساس بها

[1]- حسن محمد الحسن، المرجع السابق، ص 73.

ومن تلك الثوابت الاجتماعية التي يجب على الإدارة مراعاتها إبان تنفيذ سياستها وممارساتها الإدارية في المجتمع ما: (الدين، القانون، ثقافة المجتمع وتقاليده)[1].

سادسا: الأنظمة والتشريعات

تعد الأنظمة والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة الأساس الذي يقوم عليه عمل تلك الإدارة ويتوقف عليه أيضا نجاحها والوفاء باستحقاقاتها وضبط ممارستها الإدارية وكذلك تضمن أنظمة الإدارة وتشريعاتها التي ترسيها الإدارة الاحتراز من وقوع التجاوزات الغير المرغوبة والسيطرة عليها.

سابعا: الأنظمة الداعمة

ويقصد بها العوامل والأسس التي يقوم عليها مشروع الإدارة الإلكترونية نفسه والضوابط التي تحكم هذا المشروع، ويستمد منها الإدارة صلاحيته و إستمراريته.

وتشمل الأنظمة القاعدية، الأنظمة السياسية، والأنظمة الاجتماعية، والأنظمة الاقتصادية، وتعد بمثابة محددات لنمط الإدارة وطبيعتها وأساليب عملها وحجمها.

ولا يمكن للإدارة أن تبدأ عملا تأمل فيه النجاح أو تراهن عليه قبل أن تستقر على تلك الأنظمة، وتختار أو تستحدث ما يلائمها ويتلائم مع طبيعة عملها منها، شروط البقاء أن تحدد الأسس التي يقوم عليها نظام ما، والتي يستمد، منها أسباب بقائه وتطوره وانطلاق إدارة ما إلى تعميم تطبيقات التقنية على دوائرها دون إنجاز هذه الأسس والتوافق عليها، يعد ضربا من العمل الارتجالي الذي لن تخرج منه الإدارة إلا بمزيد من الأخطاء والجهد المهدر والوقت الضائع، فضلا عن تضائل فرص نمو تلك الإدارة، واستمراريتها مستقبلا.

[1]- المرجع نفسه، ص 74.

الفرع الثالث : مبادئ الإدارة الإلكترونية:

يرى الأستاذ الدكتور **عمار بوحوش** أن من مبادئ الإدارة الالكترونية ما يلي:

أ- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:

وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها نوع من المهارات والكفاءات، المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج واقتراح الحلول لكل مشكلة.

ب- التركيز على النتائج:

حيث ينص اهتمام الحكومة الالكترونية (الإدارة العامة الالكترونية) على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، لكي تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، المال، الوقت وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة مثلا دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف، الغاز، لتسديد الرسوم والفواتير المطلوبة.

ج- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:

أي إتاحة تقنيات الحكومة الالكترونية للجميع في المنازل، العمل، المدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

د- تخفيض التكاليف:

ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

هـ- التغيير المستمر:

وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ماهو موجود ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن أو بقصد التفوق في التنافس[1].

1. أهداف الإدارة الالكترونية:

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الالكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات والمواطنين والشركاء كزبائن أوعملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الالكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل ومن بين هذه الأهداف ما يلي:

1. تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات؛
2. زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين؛
3. قدرة استيعابها على عدد كبير من العملاء في وقت قصير، على عكس الإدارة التقليدية التي لا تخلو من الطوابير؛
4. إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد؛
5. إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بالأرشيف الالكتروني، حيث نستطيع نشر الوثائق لأكثر من جهة أو استحضارها في أي وقت كان؛
6. القضاء على البيروقراطية (الحكم المكتبي)؛
7. إلغاء عامل المكان وهذا ما يساعد في نجاح الاجتماعات كإقامة ندوات مؤتمرات من خلال الشبكة الالكترونية؛
8. إلغاء تأثير عامل الزمان بحيث الإدارة الالكترونية موجودة طيلة أيام الأسبوع على مدار 24ساعة

[1] – عاشور عبد الكريم، **دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو م أ والجزائر**، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، سنة 2009، ص 15.

فإذا طبقت الخدمات السابقة المذكرة، فنستطيع أن نقول أننا فعلا أمام إدارة إلكترونية ذات جودة عالية وشاملة، لأن العميل لبى حاجاته وهو مرتاح في الوقت الذي كان محتاجا إلى تلك الخدمة.

الفرع الرابع : وظائف الإدارة الالكترونية:

تؤدي الإدارة الالكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

أولا – التخطيط الإلكتروني:

إن التخطيط الإلكتروني يعتمد على التركيز بصفة أساسية على استخدام التخطيط الإستراتيجي، والسعي نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية، بحيث تتم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة مختلف أقسام المنظمة وإدارتها، ويعتمد التخطيط الإلكتروني أيضا في ظل الثورة الإلكترونية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار، ونظم الخبرة، ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية، كما يعتمد أيضا على تبسيط نظم وإجراءات العمل. بالرغم أن كلتا الإدارتين يشتركان في ميزة واحدة وهي اعتمادهما على التخطيط، إلا أن هناك ثلاث سمات رئيسية تميز التخطيط الإلكتروني عن التخطيط التقليدي وهي[1]:

أ- أن التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية، متجددة، ومتطورة، ومتحولة بحسب الأهداف الواسعة المرنة والآنية قصيرة الأمد القابلة للتجديد والتطوير المستمر؛

ب- أن التخطيط الإلكتروني ليس إجراء أو نمط بقدر ما هو عملية مستمرة متجددة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق؛

ج- أن التخطيط الإلكتروني يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدي بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

[1]- حسن محمد الحسن، المرجع السابق، ص 81.

من خلال هذه المميزات يحسم الأمر لصالح الإدارة الإلكترونية، التي تتفوق بجدارة، ويرجع الفضل في ذلك بسبب استعمالها أساليب التخطيط الجديدة التي تعتمد عليها تلك الإدارة.

ثانيا- التنظيم الإلكتروني:

إن التنظيم الإلكتروني هو الإطار الواسع لتوزيع السلطة والمهام، والعلاقات الشبكية الأفقية التي يحقق التنسيق الآتي من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم، فمع الإنترنت يتم التحول من منظمة التركيز على الهياكل والخصائص التنظيمية الرسمية، إلى منظمة التركيز على الهدف.

كما يتطلب التنظيم الإداري للمنظمات المعاصرة، أن يتضمن العديد من الوحدات الإدارية الجديدة، والتي يتمثل أهمها بصفة أساسية في الوحدات التالية:

أ. إدارة قواعد البيانات، المعلومات والمعرفة إلكترونيا؛

ب. إدارة الدعم التقني للمستفيد؛

ج. إدارة علاقات العملاء إلكترونيا.

ثالثا- التوجيه الإلكتروني[1]:

إن التوجيه الإلكتروني للمنظمات المعاصرة، يعتمد على وجود القيادات الإلكترونية التي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها، كما يعتمد أيضا على وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة إلكترونية، مع الأفراد الآخرين، والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم، لإنجاز الأعمال المطلوبة، كما يعتمد التطبيق الكفء للتوجيه الإلكتروني على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية، المتقدمة كشبكة الإنترنت بحيث يتم إنجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها، وإن قيادة الذات هي الأكثر بروزا في الإدارة الإلكترونية، فالقائد الإلكتروني مطلوب منه أن يتخذ قرارات سريعة وفورية، مما يجعله بحاجة إلى تطوير

[1] نفس المرجع ، نفس ص

اتجاهات وقواعد خاصة للحالات المختلفة التي تساعده على سرعة الاستجابة، ولهذا فإن قادة الذات يتسمون بعدة خصائص منها[1]:

أ- القدرة على تحفيز أنفسهم، وإبقاء التركيز على إنجاز المهام؛

ب- فهم المنظمة ومساهماتها، والرغبة في المبادرة من أجل حل المشكلات.

ج- البراعة، المهارة والمرونة في التكيف للبيئة المتغيرة، علاوة على ذلك يتأكد على القياديين والمديرين في هذا العصر، متابعة كل جديد في حقل التقنيات الإلكترونية، وأن يتحلوا بثقافة الإبداع، والانفتاح والمرونة والتي تعد من ضروريات هذا العصر، لكي يتمكنوا من التخطيط السليم والجيد، للدخول إلى عصر الثورة الرقمية، والاستفادة من إمكانياته لتطوير أداء المنظمات، ورفع كفاءاتها الإنتاجية.

رابعا- الرقابة الإلكترونية[2]:

إن الرقابة الإلكترونية أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة بدلا من الرقابة التقليدية القائمة على العلاقات والمسائلة الرسمية، وهذا يغير الاتجاه المتزايد نحو التأكيد على الثقة الإلكترونية، والولاء الإلكتروني بين العاملين والإدارة، مما يجعل الرقابة كرصيد إلى الرقابة كعملية، وتدفق مستمر، وهنالك العديد من المزايا للرقابة الإلكترونية هي:

أ- أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية؛

ب- تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي، وفي الآن الحقيقي بدلا من الرقابة القائمة على الماضي، فهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلا من الرقابة بالتقارير؛

ج- الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في الرقابة، فلا شيء يتفاقم داخل المنظمة دون معرفته أولا؛

د- الرقابة تحفز العلاقات القائمة على الثقة، وهذا ما يقلل من الجهد الإداري المطلوب في الرقابة؛

[1]- سميرة مطر السعودي، المرجع السابق، ص31.

[2]- سميرة مطر، المرجع نفسه، ص 33.

هـ- تقلص مع الوقت من أهمية الرقابة القائمة على المدخلات، أو العمليات، أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج؛

و- تساعد على انخراط الجميع لمعرفة ماذا يوجد في المنظمة إلى حد كبير من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة، والحد من المفاجآت، والأزمات في المنظمة.

4- مزايا الإدارة الإلكترونية:

- السرعة في إنجاز العمل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات[1]؛
- المساعدة في اتخاذ القرارات بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار؛
- خفض تكاليف العمل الإداري مع رفع مستوى الأداء؛
- تجاوز مشكلة البعدين الجغرافي، والزمني؛
- معالجة البيروقراطية والرشوة؛
- تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات؛
- التخطيط للمشاريع المستقبلية؛
- تجاوز مشاكل العمل اليومية بسرعة؛
- رفع كفاءة العاملين في الإدارة.

في حين يرى " **زايد مراد**" أن فوائد الإدارة الإلكترونية تتمثل فيما يلي[2]:

- تبسيط الإجراءات وتقليل كلفتها، وإعطاء خدمة أكثر جودة؛
- اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية؛

[1]- فارس كريم، **متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر**، رسالة ماجستير (إدارة أعمال)، 2008، ص20.

[2]- زايد مراد، **الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات (مدخل تسير المؤسسات)**، القبة، الجزائر، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، 2012، ص 360.

- الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة؛
- تسهيل إجراء اتصال بين دوائر المؤسسة، مع المؤسسات الأخرى، داخل وخارج بلد المؤسسة؛
- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ، مما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة، كمعالجة مشكلة حفظ وتوثيق المعاملات.

الفرع الخامس: متطلبات الإدارة الإلكترونية.

تسعى مختلف دول العالم إلى عصرنة إدارتها ورقمنتها وتحسين خدماتها وتطويرها، وذلك من خلال تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية، باعتبارها الأداة والوسيلة الفعالة في تحسين أداء هذه الخدمات، إلا أن هذا المشروع يحتاج إلى توفير العديد من المتطلبات للنجاح في تطبيقه وتتمثل هذه المتطلبات فيما يلي:

أولا: المتطلبات التقنية: يتطلب نجاح وتحقيق فعاليات تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة توافر بنية أساسية لشبكات المعلومات والاتصالات الإلكترونية، من خلال تطوير الشبكة الرقمية وتوفيرها في جميع أنحاء الدولة وتطوير أنظمة المعلومات المتقدمة عبر هذه الشبكة، إذ ترتكز المتطلبات التقنية في توافر جانبين مهمين هما الجانب البرمجي والمتمثل في تصميم برمجيات نظم قواعد البيانات أو الجانب المادي والمتمثل في شبكة الحواسيب، وكذلك يتطلب على الحكومة توفير بوابة على شبكة الأنترنت يمكن للأفراد الوصول من خلالها إلى كافة الدوائر الرسمية بسهولة[1].

بالإضافة إلى أن تكون البنية التحتية متطورة للإتصالات السلكية واللاسلكية، وقادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة، وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى[2].

وأن تكون شبكة الاتصالات شاملة وحديثة وتعتمد على وسائل متطورة مع إتقان القدرة على التحكم فيها[1].

[1] عمر موسى، جعفر القريشي، **أثر الحكومة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري**، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2015، ص79.

[2] باري عبد اللطيف، دور ومكانة الحكومة االلكترونية في أالنظمة السياسية المقارنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم السياسية والعالقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص 24،25

ويقصد بالبنية التحتية أي الجانب المحسوس في الإدارة الالكترونية من تأمين أجهزة الحاسب الآلي، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها وتأمين وسائل الاتصال الحديثة[2].

كما عرفت الجزائر تحسنا ملحوظا بالمقارنة مع السنوات الماضية، فيما يخص ربط الشبكات الحاسوبية ووسائل الإتصال، وتعمل جاهدة لتقوية البنية التحتية وتوفير المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الالكترونية.

ثانيا: المتطلبات القانونية: لتطبيق إدارة الكترونية ناجحة يجب وجود تشريعات ونصوص قانونية والتي تسهل عملها وتضفي عليها المشروعية والمصداقية، كما تحتاج الدولة والمنظمات المعاصرة التي ترغب في نجاح وتحقيق فعاليات تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الالكترونية لديها إلى إعادة النظر في مناخها التشريعي وذلك بتشريعات وقوانين جديدة تتلاءم مع طبيعة هذه الأعمال والمعاملات الالكترونية، يكون من خلال تحديد القوانين التي تتلاءم مع متطلبات أعمال الإدارة الالكترونية، حيث لابد من وجود تشريعات تعترف بكل من الوثائق الالكترونية وكذلك التوقيعات الالكترونية، وبالتالي تتطور البيئة القانونية وتصبح سهلة وميسرة للتعاملات الالكترونية، مع ضمان حماية حقوق المتعاملين ويتم ذلك بوضع وصياغة قوانين جديدة والتي تضمن تحقيق الحماية الكاملة لحقوقه.

إن عملية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية تشكل عملية تغيير جوهري ينصب بشكل مباشر على طبيعة عمل الحكومة، لذا كان لابد من إجراء التغييرات اللازمة لمواكبة هذا التطور، ويأتي في مقدمة هذه التغيرات التغير الحاصل في مجال التشريعات، وبأن الولوج إلى النمط الرقمي لإنجاز وإدارة التعامل يتطلب وجود أطر قانونية تسهل قيام عمل الإدارة الالكترونية، وتجعل منها مشروعا يقره الجميع ولتزم لمقتضياته، كما يستدعي ضرورة وجود توجه عام يحفز جميع الفئات للانخراط في هذا النسق الرقمي.

---

[1] المرجع السابق، ص52.

[2] محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص72.

تعتبر الإصلاحات القانونية الهادفة إلى خلق بيئة قانونية جديدة من أهم الوسائل المطلوبة لتطبيق الإدارة الالكترونية، حيث إن أنشطة الحكومة يتم ضبطها من خلال إطار قانوني يشمل الدستور الوطني، والقوانين واللوائح، فالقوانين واللوائح تحتاج لتغيير يتوافق مع الدعم المرجو منها للحكومة والإدارة الالكترونية، لذلك على الحكومة أن تكون جاهزة لتغيير إطارها التشريعي، بحيث يتوافق مع البديل الالكتروني، وكذلك إصدار القوانين الملائمة لعمل الإدارة الالكترونية، وللتطبيق الناجح للإدارة الالكترونية لابد من توفر البيئة التشريعية والضمانات والتي تكفل الاعتراف بعملياتها ووظائفها[1].

ثالثا: المتطلبات المالية: تحتاج الإدارة الالكترونية لتطبيقها ونجاحها مبالغ مالية واستثمارات جوهرية وعلى الحكومة أن تتحمل التكاليف المربوطة بتطوير البنية الفنية والموارد التشغيلية لتوفير المعلومات وتقديم الخدمات إلكترونيا، إذ يتطلب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية من بنية تحتية متطورة للشبكات ومبالغ طائلة يجب توفيرها باعتبارها من العوامل الرئيسية لتطبيق الإدارة الالكترونية ولضمان حسن تقديم الخدمات[2]، وذلك من أجل تدريب الكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الالكترونية على مستوى العالم.

وذلك اعتمادا على المصادر الداعمة لتفعيل البرنامج وضمان ديمومته، ومسايرة التطورات التكنولوجية في إطار الإدارة الالكترونية.

رابعا: المتطلبات الأمنية: تحتاج الإدارة الالكترونية إلى توفير الأمن الالكتروني والسرية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية، ولصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة والأفراد، ويجب توفير مستلزمات الأمن والحفاظ

[1] باري عبد اللطيف، المرجع السابق، ص53.

[2] عمر موسى، جعفر القريشي، المرجع السابق، ص80، 81.

على السرية المطلوبة لحماية البيانات والمعلومات وتأمين بقاء الخزين الالكتروني بعيدا عن أي تلاعب أو احتيال.

خامسا: المتطلبات السياسية: لتطبيق الإدارة الالكترونية يجب توفر الإدارة السياسية، بحيث أن يكون المسؤول أو اللجنة التي تتولى تطبيق هذا المشروع تعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة لعملها، وتتولى الإشراف على تطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ، وتوفير الخطط اللازمة لتأمين الترويج باتجاه تفعيل مشروع الإدارة الالكترونية.

وفي إطار إقامة الندوات واللقاءات لإنعاش المناخ الإداري بالثقافة الالكترونية، وإنشاء مراكز مجهزة بالمعدات والأدوات والتقنيات اللازمة لتوفير بيئة الكترونية قادرة على تأهيل الآخرين في تقبل ثقافة التعليم الالكتروني وكيفية التعامل مع متغيرات البيئة الالكترونية ونشر هذه الثقافة في المدارس والجامعات كمشروع استراتيجي حيوي ترسم له الخطط اللازمة لتنفيذ.

إضافة إلى وجود خطة تسويقية دعائية شاملة لترويج والاستخدام الإدارة الالكترونية، وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها، يشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف، والحرص على الجانب الدعائي، وتوعية الجمهور بضرورة تطبيق الإدارة الالكترونية من قبل غالبية فئات المجتمع من أجل نجاحها[1].

أولا: الأسباب الداعية للتحول الالكتروني.

تتمثل الأسباب في النقاط التالية:

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية إنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة توظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة الخدمات وضمان سلامة العمليات، فكل هذه الأمور دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة

[1] باري عبد اللطيف، المرجع السابق، ص54.

الالكترونية ويمثل عامل الوقت أحد أهم المجالات التنافسية بين المؤسسات فلم يعد. من المقبول الآن التأخر في تنفيذ العمليات، ويمكن ذكر الأسباب الداعية للتحول الالكتروني فيا يلي[1]:

- ✓ تعقيد الإجراءات وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال؛
- ✓ القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث خلل في التطبيق؛
- ✓ ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة وأقسامها؛
- ✓ صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء؛
- ✓ ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة؛
- ✓ التوجه، نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات؛
- ✓ ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس؛
- ✓ حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

ثانيا: معيقات الإدارة الالكترونية.

إن مجرد وجود إستراتيجية متكاملة للتحول من الإدارة الإلكترونية لا يعني أن الطريق ممهدة لتطبيق وتنفيذ هذه الإستراتيجية بسهولة وسلاسة وبشكل سليم وذلك لأن العديد من العوائق والمشاكل ستواجه تطبيق الخطة ولذلك يجب على المسؤولين عن وضع وتنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية التمتع بفكر شامل ومحيط بكافة العناصر والمتغيرات التي يمكن أن تطرأ أو تعيق خطة عمل وتنفيذ إستراتيجية الإدارة الالكترونية وذلك إما لتفاديها أو إيجاد الحلول المناسبة ومن هذه العوائق التي يمكن أن تعيق عمل تطبيقها[2].

1- التخبط السياسي والذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة الإدارة الالكترونية وفي بعض الأحيان تبديل وجهتها ويشكل هذا العنصر خطرا كبيرا على مشروع الإدارة الالكترونية؛

[1]- المرجع نفسه، ص 385.

[2]- فارس كريم، المرجع السابق، ص 35.

2- عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة الإدارة الالكترونية لاسيما في حال تدني العائدات المالية الحكومية؛

3- تأخير متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساسا لأي عملية تنفيذ الإدارة الالكترونية؛

4- الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي والتي يمكنها تعطيل البنية التحتية الفترة من الزمن مما من شأنه أن يعيق تنفيذ إستراتيجية الإدارة الالكترونية؛

5- المقاومة هائلة من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية؛

6- عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الالكترونية والاتصال السريع للبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الانترنيت نظر للأزمات الاجتماعية والاقتصادية خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة ماديا؛

7- نقص القدرات على صعيد قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المطلب الثاني: تعريف عملية الرقمنة

عرفت الرقمنة على أنها "عملية استنساخ راقية، تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن"[1].

وتختلف وتتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة تبعا للسياق الذي يستخدم فيه، حيث يلاحظ أن الترقيم أو الرقمنة تعني[2]:

أ- **في مجال الحاسب الآلي:** تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.

[1]- عبد المالك بن السبتي، ابتسام سعيدي، **معوقات تطبيق مشاريع الرقمنة بالمكتبات الجامعية الجزائرية المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة نموذجا**، من الموقع http: // www. journal. cybrarians Org : بتاريخ:2019/01/08.

[2]- نبيل المالك عكنوش، **المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية تصميمها وإنشاؤها**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، الجزائر،2010، ص 149ص 150.

ب- في سياق نظم المعلومات: تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور سواء كانت صورة فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط ... إلخ. وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان أي تناظرية إلى الأشكال التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي، أي إلى إشارات أو، scanning وذلك عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي، signals binary ثنائية عن طريق الكاميرات الرقمية والتي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب.

ج- في سياق الاتصالات بعيدة المدى: فتشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية[1].

وينظر "تيري كاني" "Terry Kuny"إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (الكتب، والدوريات، والتسجيلات الصوتية، والصور، والصور المتحركة...) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيتاتBits، والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة"، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة وتشير "شارلوت بيرسي" "Charlette Buresi"إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.

ويقدم "دوج هودجز" "Doug Hodges" مفهوما أخرا تم تبنيه المكتبة الوطنية الكندية، ويعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل (مقالات الدوريات والكتب، والمخطوطات، والخرائط...) إلى شكل رقمي.

[1] نفس المرجع السابق ،ص ص149-150 .

هي شكل من أشكال التوثيق الإلكتروني، حيث تتم عملية الرقمنة بنقل الوثيقة على وسيط إلكتروني، وتتخذ شكلين الرقمنة بشكل صور، والرقمنة بشكل نص، أين يمكن إدخال بعض التحويلات والتعديلات عليها، وذلك بعد معالجة النص بمساعدة برنامج خاص للتعرف على الحروف[1].

في حين يري "صالح الدلهومي" أن "الرقمنة" هي عملية استنساخ راقية، تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقم ولقد عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على "أنها عملية إلكترونية لإنتاج رموز الكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي، أو من خلال إشارات الكترونية تناظرية".

ويمكن استخلاص أن المفاهيم السابقة تتشارك في أن العملية الرقمية لا تعني فقط الحصول على مجموعات من النصوص الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق أساسا بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني، وبالتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقمنا يمكن الإطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسب الآلي.

فالرقمنة لا تعني باقتناء أو إدارة الوثائق الإلكترونية، ولكن تتمثل في تحويل الصور أو أي وسيط تقليدي آخر للوثائق إلى شكل إلكتروني، وتشمل الرقمنة مختلف أنواع الوثائق ويمكن تطبيقها انطلاقا من وسائط متعددة: الورق، الوسائط الفيلمية، الصور، المصغرات الفيلمية.

المطلب الثالث: أهمية عملية الرقمنة[2]

[1]- زهير حافظي، **الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008، ب ذ ص.

[2]- نبيل المالك عكنوش، مرجع سابق، ص ص 151- 152.

تعتبر الرقمنة مبادرة أصبحت لها قيمة متزايدة لمؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها، كما أنها تتمتع بأهمية كبيرة بين أوساط المكتبيين واختصاصي المعلومات، حيث يستلزم تشييد مكتبة رقمية أن تكون محتوياتها من مصادر المعلومات متاحة في شكل إلكتروني، وهناك الكثير من المبادرات التي تدور حول مفهوم "الطريق السريع للمعلومات" والتي أعطت الدافع نحو تحويل الكثير من مصادر المعلومات من الشكل التقليدي إلى مجموعات متاحة على وسائط رقمية حديثة كما تتميز المجموعات الرقمية بسهولة الوصول إليها من جانب المستفيدين، وإمكانية مشاركتها بين عدة مستفيدين في الوقت نفسه، وبالتالي يمكن أن تستوعب الزيادة المتنامية في أعداد المستفيدين، وذلك بالمقارنة مع المجموعات التقليدية، ويتم ذلك من خلال نشر وإتاحة مجموعات النصوص على الخط المباشر عبر الشبكة العالمية أو الشبكة الداخلية للمكتبة أو مؤسسة المعلومات "Intranet" وللتعرف إلى أهمية عملية الرقمنة، من المناسب الإشارة إلى أن رقمنة مصدر معلومات متاح على وسيط تخزين تقليدي، تزيد من إمكانية الاستفادة منه، من خلال تيسير عمليات الوصول والإطلاع عليه، حيث أصبح في الإمكان إجراء البحث أو الاستعلام داخل النصوص الكاملة لمصادر المعلومات، والاستعانة بمجموعات من الروابط الفائقة "Hypertext" والتي تحيل القارئ مباشرة إلى النصوص التي يبغي الاطلاع عليها، إلى جانب إحالته إلى المصادر الخارجية المرتبطة بموضوع بحثه.

وجدير بالذكر أن الرقمنة لا تستهدف فقط استبدال مقتنيات وخدمات المكتبات التقليدية بمجموعات وخدمات إلكترونية، فالهدف الرئيسي لها يكمن في تطوير وتحسين الاستفادة من مقتنيات المكتبات جنباً إلى جنب مع تطوير الخدمات المقدمة.

ويحدد "بيير إيف دوشومان" "Pierre Yves Duchemin" مجموعة الأهداف الأساسية المنشود تحقيقها من وراء الرقمنة، والتي يمكن تلخيصها في أنها تتيح الفرصة أمام:

1. حماية المجموعات الأصلية والنادرة: حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة لحفظ مصادر المعلومات النادرة والقيمة، أو تلك التي تكون حالتها المادية هشة وبالتالي لا يسمح للمستفيدين بالاطلاع عليها، كما تعمل على

تقليص أو إلغاء الاطلاع على المصادر الأصلية، وذلك لإتاحة نسخة بديلة في شكل إلكتروني في متناول المستفيدين

2. التشارك في المصادر والمجموعات: تمثل إمكانية استخدام المصدر الرقمي من جانب عدة مستفيدين في الوقت نفسه، اتجاها ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار من أجل القضاء على مشكلة النسخ المحدودة من المجموعات التقليدية، والتي تحدد عدد المستفيدين الراغبين في الاطلاع على مصدر المعلومات في ضوء عدد النسخ المتاحة منه.

3. الاطلاع على النصوص، بالرغم من أن الاتصال الفيزيائي للمستفيد مع مصدر المعلومات التقليدي قد ينقطع مع عملية الرقمنة إلا أن هذه العملية يمكن أن تتيح –في بعض الأحوال– قراءة أفضل من تلك التي يتيحها النص الأصلي، كما توفر بعض الإمكانيات والخدمات التي من شأنها تسهيل قراءة النص مثل تكبير النص وتصغيره "الزوم"، والانتقال السريع إلى أي جزئية من جزيئات النص من خلال منظومة الروابط الفائقة، إلى جانب إمكانية محاكاة وسيط الاطلاع الرقمي "الكتاب الرقمي" للكتاب التقليدي الورقي.

4. زيادة قيمة النصوص: يمكن أن تمثل الرقمنة فرصة الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات القيمة أو النادرة، والتي يمكن أن تكون في بعض الأحوال غير منشورة على نطاق واسع. ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال إعادة إتاحة هذه المصادر سواء في شكل أقراص مليزرة "CD– ROM " أو أقراص مدمجة تفاعلية (CD–I)

" Compact Disc – Interactif" أو إتاحتها من خلال الشبكة الداخلية للمكتبية "Intranet" أو الشبكة العالمية "Internet". وذلك في حال ما إذا كان الجمهور المستهدف يمثل قطاعا عريضا. ويعتمد أسلوب الإتاحة على السياسة العامة التي تتبعها مؤسسة المعلومات في هذا الشأن.

5. إتاحة المصادر عير منظومة شبكات المعلومات: يمثل إتاحة وتبادل مصادر المعلومات عن بعد إحدى السمات الأساسية التي تتميز بها المجموعات الرقمية، فقد يكون في وسع المكتبة إمداد أي مكتبة أخرى بنسخة

الكترونية من مصدر المعلومات عبر منظومة الشبكات، ويجب أن تتم هذه العملية بشكل متبادل بين المكتبات حتى يتمكن المستفيد من الاطلاع والمقارنة في موقع واحد على كل مصادر المعلومات المتاحة في عدة مكتبات أو مؤسسات المعلومات.

المطلب الرابع: أشكال عملية الرقمنة

توجد ثلاثة أشكال رئيسية يمكن للمكتبة الرقمية استخدامها لرقمنة أوعية المعلومات وهي:[1]

1-الرقمنة في شكل صورة . 2-الرقمنة في شكل نص. 3-إعادة الإدخال.

1- الرقمنة في شكل صورة: تعني حفظ الوثائق بشكل صورة غير قابلة للتحويل أو التغيير، وتفيد هذه الطريقة في حالة اهتمام الباحثين بالقيمة الفنية للوثيقة وليس قيمتها النصية.

والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيسكال pixel وكل بيكسال يمكن ترميزه ب:

- 1بايت لصورة أبيض وأسود-. 8بايت لصور في مستوى رمادي.- 24بايت أو أكثر للصور ملونة.

2- الرقمنة في شكل نص:

تعني حفظ الوثائق في شكل نص، وهي تتيح استرجاع المعلومات، وإمكانية إدخال بعض التحويرات والتعديلات عليها، وذلك بعد معالجة النص بمساعدة برنامج خاص بالتعرف إلى الحروف(OCR) .

3-إعادة الإدخال:

أحيانا لا تكون الوثيقة المرغوب في رقمنتها بحالة جيدة، أو تحتوي على ملاحظات أو إضافات مكتوبة بخط اليد، أو تكون كلها مكتوبة بخط اليد والكتابة بخط اليد لا يتم التعرف إلى الحروف فيها بشكل جيد، لذا تحتاج

[1]- نبيل بن عبد الرحمان المعثم، **المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية مكتبة الملك فهد الوطنية نموذجا**، السلسلة الأولى، الرياض السعودية، 2010، ص 359-360.

الوثيقة إلى إعادة إدخالها باليد وإعادة الإدخال عملية يتم من خلالها كتابة محتوى الوثيقة مباشرة في معالج الكلماتWord processor وهي عملية تستغرق وقتا كبيرا، لإدخال المحتوى وتصحيح الناتج؛ لذا لا ينبغي استخدامها إلا في الحالات الضرورية فقط وبالرغم من إمكانية الاعتماد على إعادة إدخال المواد المكتوبة بخط اليد، إلا أن الكاميرا الرقمية يمكن أن تقدم حلا أو بديلا لإعادة إدخال المواد المطبوعة القديمة والتالفة أو المخطوطة.

المطلب الخامس: المعدات والبرمجيات المستخدمة في عملية الرقمنة

على المكتبة مراعاة الجودة والحاجة إلى الأجهزة التي تشتريها، ومن الأجهزة المطلوبة لمشروعات الرقمنة على سبيل المثال لا الحصر[1]:

الحاسبات: يتوقف نوع الحاسبات المطلوب شراؤها على المهام المطلوب إنجازها، باستخدام تلك الحاسبات ومن أهم العناصر الواجب مراعاتها عند شراء الحاسبات: المعالج، والذاكرة، والقرص الصلب، وشاشة العرض، وبطاقة الفيديو، ومشغلات: DVD drives المعدات الضوئية، مثل: DVD drives و CD drives.

1. **الماسحات الضوئية:** تتنوع أشكال الماسحات الضوئية، وينبغي معرفة الاختلافات الموجودة بينها وكذلك إمكانياتها، ومن أهم أنواعها: الماسحات المسطحة، والرأسية، والدوارة، والخاصة بالشفافيات والصور الضوئية والشرائح.
2. **الكاميرات الرقمية:** وهي تستخدم لرقمنة المواد التالفة أو التي لا يمكن نقلها، بالإضافة إلى كونها وسيلة جيدة لالتقاط الصور للمكتبة وموظفيها وغير ذلك، لاستخدامها في موقع الويب الخاص بالمكتبة وكذلك لأغراض الترويج.

[1]- نبيل بن عبد الرحمان المعثم، مرجع سابق، ص 360-361.

3. **أجهزة الحماية من الزيادة المفاجئة في الكهرباء:** تؤدي الزيادة المفاجئة في الكهرباء، إلى إتلاف الأجهزة وبالتالي فقد المعلومات؛ لذا فإن على المكتبة توفير أجهزة تحافظ على ثبات التردد الكهربي، لكل حاسب وماسح ضوئي وأي جهاز آخر يعمل بالكهرباء، وإذا لم تتمكن من ذلك، فعليها توفير تلك الأجهزة للحاسب أو الخادم المخزن عليه ملفات الرقمنة.
4. **أجهزة النسخ الاحتياط:** تحتاج المكتبة إلى أجهزة النسخ الاحتياط لضمان تخزين الملفات بأمان في حالة وقوع كارثة، ومن الأفضل حفظ ملفات النسخ الاحتياط خارج المكتبة، لحمايتها في حالة حدوث حريق أو غير ذلك من الكوارث.
5. **طابعات:** تساعد الطابعات في التحرير وأغراض التدريب، وطباعة الملفات التي يتم تنزيلها عن الويب وتكون هناك حاجة إلى استخدامها كمصدر أو مرجع، أو لكتابة الخطابات، وطباعة الوثائق المرقمنة

البرمجيات المستخدمة للرقمنة: تتطلب عملية الرقمنة توفير عدد من البرمجيات، من أهمها[1]:

1. **محرر HTML:** هو أية برمجية تسمح بتحرير أو كتابة أكواد HTML وهناك نوعان رئيسان منه هما: محررات تعتمد على النص Text based ومحررات WYSIWYG ومن أمثلة النوع الأول Microsoft Word و Microsoft Notepad و Corel و Perfect Word وهو يسمح بتحرير أو كتابة أكواد HTML إلا أنه لا يمكن من رؤية شكل الوثيقة إلا إذا تم فتح الملف، في متصفح الانترنت، بينما يسمح النوع الثاني برؤية الوثيقة في شكل HTML في أثناء تحريرها، وإجراء التعديلات المطلوبة، ومن أمثلة هذا النوع Netscape، Microsoft FrontPag،Composer وينبغي الانتباه إلى أن الصفحات التي تنشأ بهذه الطريقة قد لا تعرض بشكل صحيح في متصفحات الانترنت الأخرى.

2. **محرر xml:** يعمل هذا المحرر بشكل يشبه إلى حد كبير الطريقة بها محرر HTML ويساعد خلال عمليات الترميز، ويبين، التيجان Tagsالتي يعمل في العرض التخطيطي والهرمي.

[1]- مرجع سابق، ص 362-365.

3. محرر النص أو المعالج الكلمات: تسمح هذه البرمجيات بإنشاء النص وصياغته وتحريره وهي مطلوبة لإنشاء النصوص المرمزة وحفظها. كما أنها تعمل مع برمجيات XML و HTML في شكل التعرف الضوئي للحروف لإنشاء الملفات النصية.

4. محرر الصور: وهي البرمجيات التي تسمح بإنتاج الصور وتحريرها لأغراض الحفظ والعرض على الخط المباشر وهي تسمح بانجاز الكثير من المهام مع الصور، مثل حفظ الصور بأشكال متعددة، والتحكم في حجم الصور، وتحسين الصور الضوئية، والقص، وإنشاء الصور لصفحات الويب.

5. برمجيات المسح الضوئي: اغلب البرمجيات المصاحبة للماسحات الضوئية، محدودة في إمكانياتها ووظائفها، لذا قد تكون هناك حاجة إلى استخدام برمجيات أخرى كملحق للماسح الضوئي وفي هذه الحالة ينبغي التأكد من أن تلك البرمجيات تتوافق مع نظم التشغيل والماسحات المستخدمة[1].

6. برمجيات التعرف الضوئي للحروف: وهي البرمجيات التي تستخدم عند تحويل الصور إلى نص ومن العوامل التي ينبغي على مكتبة مراعاتها عند اختيار تلك البرمجيات مدى صلاحيتها للاستخدام والتطبيق واشتمالها على قواميس متخصصة تتعلق بموضوع النصوص التي تعالجها والسبل المتبعة في التعرف إلى الحروف والسرعة في قراءة الحروف، وأنواع الحروف وأحجامها وأشكالها التي يمكن التعرف إليها، واللغات التي تحتويها وكيفية التعامل معها، وأشكال وأنماط عرض النصوص وإتاحتها بعد إتمام عملية التعرف إليها وأن تشتمل على بعض المهام المتقدمة مثل إمكانية التدقيق الإملائي وبرامج التحرير والنشر ومن الأمور الأخرى التي ينبغي مراعاتها، ضرورة أن تدعم البرمجيات المختارة اللغة العربية، نظرا لوجود خصائص في تلك اللغة تميزها عن اللغات الأخرى مثل: الخصائص الإملائية.

7. برمجيات PDF: تتيح برمجيات حلا سريعا وسهلا لعرض الملفات على الخط وتحميلها، ولا (PDF) تسمح للمستخدمين بتعديل تلك الملفات أو تغييرها.

[1] المرجع السابق , ص ص 362 365

8. برمجيات ضغط الصور Compression: تفيد هذه البرمجيات في ضغط الصور الناتجة عن عملية رقمنة الوثائق؛ مما يؤدي إلى تصغير حجم الصور، فلا تشغل مساحة كبيرة على وسيط التخزين، كما أن استرجاعها سيكون أسرع من استرجاع الصور غير المضغوطة.

9. برمجيات الاسترجاع: تساعد هذه البرمجيات في استرجاع المعلومات من الوثائق المرقمنة وينبغي مراعاة بعض العوامل عند اختيار برمجيات الاسترجاع، مثل: إمكانية التعامل مع النصوص في شكل ASCII والصور bit mapped images وعوامل التكشيف والاسترجاع، وسهولة الاستخدام من قبل المستفيدين وأنواع المعدات والأجهزة المطلوبة، وإمكانية البتر.

10. برمجيات نسخ الوثائق المرقمنة على الوسائط الفارغة: تستخدم هذه البرمجيات بغرض إعداد النسخ الاحتياط، ونسخ الوثائق المرقمنة للمستفيدين[1].

المبحث الثاني: ماهية الإدارة المحلية

أصبح تطوير الإدارة المحلية ضرورة حتمية وعلى الدولة إصدار قوانين وأحكام ومراسيم خاصة بذلك هذا ما يؤدي إلى عملية تقليص أدوار الدولة ومنح الوحدات المحلية دورا أكبر في العملية التنموية، لذا فإن الإدارة المحلية تحتل مركزا هاما في نظام الحكم الداخلي كما تقوم بدور فعال في التنمية المحلية، وتتميز بأنها إدارة قريبة من المواطنين نابعة من صميم الشعب، فهي تستطيع تأكيد وحدة المجتمع باستشارة الرأي العام المحلي للاهتمام بالمشكلات والوصول إلى الحلول المناسبة لها.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة المحلية

عرف نظام الإدارة المحلية منذ زمن بعيد، غير أنه لم يأخذ شكله القانوني وسمته النظامي إلا بعد قيام الدولة الوطنية أو القطرية الحديثة، ذلك أن الدولة الحديثة ازدادت أعباؤها تجاه المواطنين،مما جعل نقل أو

[1] نفس المرجع , ص ص 362 365

تفويض بعض هذه الأعباء إلى وحدات محلية أمرا لا محيد عنه كما أن الإدارة المحلية لم تحظ بالدراسات الأكاديمية إلا منذ وقت قريب لذلك فقد بدأ الاهتمام بهذا الحقل العلمي من جانب رجال القانون والسياسيين أواخر القرن التاسع عشر، وبقيت دراسة الإدارة المحلية فرعا من دراسة القانون العام ليصبح علما قائما بذاته وبناءا على ذلك فإن نظام الإدارة المحلية كظاهرة قانونية لا يرجع تاريخه التشريعي إلى أكثر من القرن التاسع عشر ففي إنجلترا لم يكن للمدن مجالس محلية يشترك فيها المواطنون قبل عام 1835 م، ولعل أول تشريع صدر في هذا المجال هو قانون الإصلاح عام 1832 م، ثم توالى بعد ذلك ظهور التشريعات المنظمة للحكم المحلي بها، أما فرنسا فلم تنشأ بها المجالس المحلية إلا في عام 1833 م ولم تعط تلك المجالس حق إصدار القرارات الإدارية إلا في عام 1884م[1].

الفرع الاول :تعريف الإدارة المحلية وخصائصها

لقد تعددت التعاريف التي تشرح مفاهيم الإدارة المحلية تبعا لتعدد الباحثين والزوايا التي ينظر من خلالها للإدارة المحلية، لذلك سوف نتطرق إلى مجموعة من التعاريف التي رصدت لها وهي:

يمكن تعريف الإدارة المحلية "بأنها أسلوب إداري يكفل توفير قدر من الاستقلال للهيئات المحلية فيما تباشره من اختصاصات محددة في مجال الوظيفة الإدارية التي تضطلع بها السلطة المركزية في الدولة أساسا بهدف تنمية مجتمعاتها وإشباع حاجات أفرادها مع خضوع هذه الهيآت لقدر من الرقابة من السلطة المركزية"[2]

كما يمكن تعريف الإدارة المحلية "على أنها أسلوب إداري يتم بمقتضاه تقسيم الدولة إلى وحدات ذات مفهوم محلي يشرف على إدارة كل وحدة منها هيئة تمثل الإدارة العامة لأهلها وتعمل على الاستغلال الأمثل لمواردها الذاتية وترتبط في ذلك بالحكومة المركزية من خلال السياسة العامة للدولة والعلاقات المحددة في الدستور

[1]- بومدين طاشمة، **الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الإرادة المحلية في الجزائر**. من الموقع الالكتروني http: //iefpedia.Com تاريخ الاطلاع:2018/10/27

[2]- خالد ممدوح، **البلديات والمحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة**، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية، 2009، ص270.

والقانون"[1] وتعرف أيضا "على أنها توزيع للوظيفة الإدارية بين الحكومة المركزية وهيئات منتخبة محلية أو مصاحيه تباشر اختصاصات تحت إشراف الحكومة ورقابتها"[2]

وتعرف أيضا "أسلوب من أساليب التنظيم الإداري، للدولة يقوم على فكرة توزيع السلطات والوجبات بين الأجهزة المركزية والمحلية وذلك لغرض أن تتفرغ الأولى لترسيم السياسة العامة وإضافة إلى إدارة المرافق العامة في البلاد وأن تتمكن الأجهزة المحلية من تسيير مرافقها بكفاءة وتحقيق أغراضها المرغوبة"[3].

وتعرف أيضا على أنها "شخص معنوي ذو اختصاص عام ضمن دائرة إقليمية معينة ويقتصر اختصاصه على رقعة جغرافية محدد"[4].

كما قدم مجموعة من الفقهاء تعريف للإدارة المحلية على سبيل المثال نجد أن الفقيه الفرنسي"**أندريه دولوبادير**" عرفها على أنها إصلاح الوحدة المحلية لإدارة نفسها بنفسها وأن تقوم بالتصرفات الخاصة بشؤونها.

كما يرى "**الأمريكي جاكسون**" الإدارة المحلية بأنها نقل سلطة اتخاذ بعض القرارات الإدارية في مجالات معينة من السلطة المركزية إلى مجالس محلية منتخبة[5].

وقد انتهت **هيئة الأمم المتحدة** إلى تعريف الحكم المحلي "بأنه مجموعة الأجهزة المحلية فنية وتنفيذية أيا كانت صورتها أو على اختلاف مستوياتها الموجودة في إطار الدولة وفي مستوى أدنى من الحكومة المركزية القومية في الدولة الموحدة أو أدنى من حكومة الولاية في الدولة الفيدرالية، وتتولى إدارة الشؤون والخدمات العامة

[1]- أحمد بالجيلالي، **إشكالية عجز ميزانية البلديات**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2010، ص17.

[2]- حسين مصطفى حسين، **الإدارة المحلية المقارنة**، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1982، ص14.

[3]- عبد القادر الشيخلي، **الإدارة المحلية دراسة مقارنة**، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2001، ص17.

[4]- علي خطار شنطاوي، **الإدارة المحلية**، عمان، دار وائل للنشر، 2002، ص95.

[5]- عبد الكريم محمد بالعرابي، **العلاقة بين محددات الهيكل التنظيمي وأداء الإدارة المحلية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 2002، ص57.

ذات الطابع المحلي فيه سلطة محلية منتخبة كلها أو معظمها، وتمارس اختصاصاتها عن طريق النقل أو التفويض في الاختصاصات المخولة لها بموجب الدستور أو القوانين"[1]

أما الكاتب الفرنسي"waline" عرفها بأنها نقل سلطة إصدار قرارات إدارية إلى مجالس منتخبة من المعنيين[2].

وفي الفقه العربي فقد عرفها الدكتور "**محمد عبد الله العربي**" بالقول: هي هيئات منتخبة من أهل الوحدة المحلية إما انتخابا يشمل جميع أعضائها أو يشمل أكثريتهم –هيئات تعهد إليها الإدارة المركزية بكل أو بعض المرافق والشؤون المحلية[3].

وأما الدكتور"**عادل محمود حمدي**" فيرى أنها تتضمن توزيع الوظيفة الإدارية بين الحكومة السلطة المركزية وبين هيئات محلية منتخبة، وتمثل تمثيلا صادقا للسكان المحليين ويكون لها سلطة البت والتصرف في المسائل التي تخص مصالح السكان المحليين تحت رقابة السلطة المركزية[4].

ويقصد بها العميد "**سلمان محمد الطماوي**" توزيع الوظائف الإدارية بين الحكومة المركزية في العاصمة وبين هيئات محلية منتخبة، وتمارس الهيئات المحلية تحت رقابة وإشراف الحكومة المركزية ولتقييم هذه التعاريف فإننا نرى أن الإدارة المحلية هي عبارة عن عملية تقوم على توزيع الوظائف الإدارية من السلطة المخولة بذلك المركزية في العاصمة إلى هيئات محلية عبر التراب الوطني، وبالتالي فنظامها نظام إداري ويتمتع بالاستقلالي ولا مركزية يقوم بمنح الوحدات الإدارية المحلية بالإشراف والرقابة على أداء وظائفها ومهامها.

ومما سبق نستنتج أن الإدارة المحلية تعبر عن التسيير الذاتي الذي يعتبر بمثابة وسيلة فعالة لإشراك المنتخبين من الشعب في ممارسة السلطة، وهي علامة من علامات الديمقراطية في الحكم فكلما استعانت الحكومة المركزية بالإدارة المحلية ومجالسها كلا كان ذلك مؤثرا على الديمقراطية، وعليه فالإدارة المحلية لا تخلو

[1]– صبحي محرم، **نظام الحكم المحلي**، القاهرة، بحث منشور بسلسلة المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1961، ص5.

[2]– علي خطار شنطاوي، مرجع سابق، ص20.

[3]– محمد عبد الله العربي، **دور الإدارة المحلية في تنمية المجتمعات اقتصاديا واجتماعيا**، مصر، مجلة العلوم الإدارية، العدد1، 1967، ص43.

[4]– عادل محمود حمدي، **الاتجاهات المعاصرة في نظم الإدارة المحلية**، دراسة مقارنة، الطبعة1، مصر، دار الفكر العربي، 1973، ص5.

من الأهمية كونها النظم الإدارية الأكثر ديناميكية وفعالية لأنها الأقرب إلى المجتمع المحلي، ولا يكتمل عمل نظام الإدارة المحلية إلا إذا توفرت على أساليب تسيير وقواعد تحكم عملها ويعد أسلوب اللامركزية الإدارية أحسنها[1].

وهناك جملة من **الخاصيات** في الإدارة المحلية نلخصها في ما يلي[2]:

1-مناطق محددة جغرافية؛

2-وجود الشخصية المعنوية لهذه المناطق لممارسة نشاطاتها المحلية؛

3-وجود هيئات منتخبة تمثل السكان المحليين؛

4-الرقابة والإشراف المركزي.

الفرع الثاني :أهداف وأهمية الإدارة المحلية

تعددت اهداف الادارة المحلية ومنها :

أولا: الأهداف السياسية: ترتبط الأهداف السياسية في الإدارة المحلية بمبدأ تشكيل الجماعات الإقليمية بالانتخاب وهذا المبدأ يحقق أهداف منها[3]:

1- الديمقراطية :تعتبر الديمقراطية الهدف الرئيسي الذي تسعى إلى تحقيقه الإدارة المحلية، وتتمثل هذه الديمقراطية من خلال المجالس المحلية المنتخبة بواسطة المجتمع المحلي، لتتولى الحكم والإدارة في هذه المجتمعات، وكثيرا ما يقال أن اللامركزية الإقليمية هي المدرسة النموذجية للديمقراطية، وان ديمقراطية الإدارة المحلية تعتبر جزءا لا يتجزأ وقاعدة لنظام الحكم الديمقراطي بالدولة كلها.

كما أن إشراك المواطنين في إدارة وحداتهم الإقليمية يدربهم على أصول العمل السياسي.

[1]- جعفر أنس قاسم، **أسس التنظيم الإداري والإدارة المحلية في الجزائر**، ط2، الجزائر، ديوان المطبوعات الجزائرية، 1998، ص03.

[2]- أحمد رشيد، **نظرية الإدارة العامة السياسة العامة والإدارة**، ط5، الجزائر، دار المعارف، 2006، ص44.

[3]- محمد فتح الله الخطيب، صبحي محرم، **الاتجاهات المعاصرة في نظام الحكم المحلي**، القاهرة، دار النهضة العربية، 1966، ص14.

هذا بالإضافة إلى إبراز العناصر الصالحة للقيادة وتدريبها على تحمل المسؤوليات.

2- دعم الوحدة الوطنية وتحقيق التكامل القومي: يجب أن تسعى الإدارة المحلية إلى تدعيم وتأكيد الوحدة الوطنية، بحيث يعد التقسيم الإداري وسيلة لإضعاف مراكز القوة التي تكون قائمة، أو القضاء عليها نهائيا كما هو الحال في كثير من الدول التي بها عصبيات قبلية أو طائفية أو إقليمية أو غيرها.

3- تهدف كذلك الإدارة المحلية إلى تقوية البناء السياسي والاقتصادي والاجتماعي للدولة، وذلك بتوزيع الاختصاصات بدلا من تركيزها في العاصمة، مما يظهر أثره في مواجهة الأزمات والمصاعب التي قد تتعرض لها الدول في الخارج أوفي الداخل.

ثانيا: الأهمية الإدارية: تتخلص الأهمية الإدارية في نقاط أهمها:

1- تحقيق الكفاءة الإدارية: تسعى الهيئات اللامركزية(المجالس المحلية) للاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتوفير الخدمات للمواطنين بأيسر السبل ولأكبر عدد منهم ولن يتحقق هذا إلا عن طريق كفاءة الإدارة في إدارة المحليات للخدمات المختلفة وقياس مدى كفاية الخدمة يكون عن مدى قدرتها على إشباع الحاجات للمواطنين.

2- **تغير أنماط الأداء من وحدة محلية لأخرى:** تبعا لطبيعة الوحدة وحجمها وحاجات أهلها وتفادي تنميط الأداء الذي يعتبر من عيوب الإدارة المركزية[1].

3- القضاء على البيروقراطية: التي تلازم تركيز السلطة وبعد الإدارة، حيث تؤدي الخدمات بواسطة أشخاص لا يدركون طبيعة الحاجات المحلية، ولا يخضعون لرقابة المستفيدين منها.

ثالثا: الأهمية الاقتصادية: تتمثل الأهمية الاقتصادية لنظام الإدارة المحلية فيما يلي:

[1]- طعيمة الجرف، **مبادئ في نظم الإدارة المحلية**، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، 1962، ص25.

1- توفير مصادر التمويل المحلي من خلال الضرائب والرسوم المحلية وإيرادات أملاك المجالس المحلية وممتلكاتها مما يساهم في تخفيف العبء عن مصادر الدولة التقليدية وتخصيص تلك المصادر للمشروعات القومية.

2- تأسيس مشروعات اقتصادية تلائم احتياجات الوحدات المحلية وحاجات المواطنين فيها فالمجالس المحلية اقدر عادة من السلطة المركزية على اقتراح وإقرار المشروع الاقتصادي الذي تحتاجه الوحدة المحلية.

3- تنشيط الاقتصاد الوطني كنتيجة لتنشيط الاقتصاد على المستوى المحلي.

رابعا: الأهمية الاجتماعية:

1- إثارة اهتمام المواطنين وحفزهم للتعاون لإدارة شؤونهم المحلية لأن المواطن سيشعر بأنه يشارك بفعالية من خلال ممثليه في المجلس المحلي في إدارة مصالحه اليومية، وهذا من شأنه أن يفجر الطاقات الفكرية والثقافية لدى السكان المحليين.

2- يساهم نظام الإدارة المحلية إذا ما وصلت المجتمعات المحلية من خلال الممارسة إلى درجة من الوعي الثقافي والسياسي في تحول الولاء من ولاء للأسرة والعشيرة إلى ولاء للوطن وللمصلحة العامة.

3- خلق الشعور لدى المواطنين بعدالة الضرائب التي تفرض عليهم لمعرفتهم بأن حصيلتها ستدفع لإنشاء مشاريع محلية يتم الاستفادة منها بصورة مباشرة.

4- خلق الشعور بوجود نوع من العدالة الاجتماعية، إذ يكون للمواطن في مختلف أرجاء الدولة نفس القدر تقريبا من المزايا والخدمات.

5- خلق نوع من التنافس لدى سكان الأقاليم المتجاورة في مجال التنمية والتطوير، وهذا من شأنه أن ينعكس ايجابيا على المصلحة العامة للدولة.

الإدارة المحلية والاتجاهات الحديثة لتطويرها،حيث تم تكريس الفصل الثاني لضبط تصور واضح بخصوص المفاهيم المطروحة في أدبيات الإدارة المحلية واللامركزية، وكذا أهم الاتجاهات الحديثة لتطويرها.

المطلب الثاني: أسس نظام الإدارة المحلية

إن دراسة نظام الإدارة المحلية وتفهم أبعاده وجوانبه المختلفة تتطلب إحاطة كاملة بالأسس العامة الذي بني عليها هذا النظام، وتعتبر نظرية الإدارة المحلية المصدر الطبيعي لفكرة وأسلوب الإدارة المحلية.

الفرع الأول: موقع الإدارة المحلية ضمن النظام الإداري

لبيان موقع ومركز الجماعات المحلية داخل النظام الإداري للدولة، واجب علينا التعرض للنظام المركزي واللامركزي كأسلوبين في توزيع الوظيفة الإدارية، وذلك لما لهما من ارتباط وثيق بموضوع الإدارة المحلية.

أولا: تعريف المركزية الإدارية: يقصد بها تركيز الوظيفة الإدارية في الدولة في يد ممثلي الحكومة المركزية في العاصمة حيث يؤدي هذا التركيز والقصر لجميع مظاهر الوظيفة الإدارية إلى أن المصالح والمرافق العامة ستدار كافة مركزيا من العاصمة وأيا كان موقعها من الدولة، فهي الوحيدة التي تهيمن على جميع عناصر الوظيفة الإدارية ولا تشاركها في ذلك أية هيئة أخرى، لتكون سلطة التقرير والبت النهائي في المسائل الإدارية تتجمع في النهاية ومن خلال تنظيمات متعددة الأشكال والأهداف لتستقر في يد سلطة واحدة داخل الدولة[1] يستتبع من خلالها أنه لا وجود قانوني لكيانات أو مؤسسات أخرى منفصلة عن الدولة من جهة، وتستأثر الدولة بإدارة جميع المرافق وتظهر في شكل بناء إداري هرمي متسلسل من جهة ثانية.

وتأخذ المركزية الإدارية صورتي التركيز وعدم التركيز الإداري[2]:

[1]- محمد إبراهيم رمضان، **الوصاية على الهيئات المحلية**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الحقوق، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر، 1976، ص21.

[2]- عمار بوضياف، **التنظيم الإداري في الجزائر بين النظرية والتطبيق**، الطبعة الأولى، الجزائر، جسور للنشر والتوزيع، 2010. ص ص25- 26.

أ- التركيز الإداري: ويطلق عليها أيضا المركزية المتطرفة أو المكثفة أو الوزارية، تتمثل في تركيز جميع مظاهر السلطة الإدارية في يد الحكومة المركزية في العاصمة، مما لا يكون لممثليها وفروعها في الأقاليم أي سلطة للتقرير والبت فهم مجرد أدوات تنفيذية، هذه الصورة لم تعُد مستساغة في الوقت الحاضر لتعذر إدارة البلاد بهذه الشاكلة.

ب- عدم التركيز الإداري: وتسمى كذلك باللاوزارية أو المركزية المعتدلة، والقاضية بإعطاء سلطات خاصة لموظفي الحكومة الإقليميين، بفضلها يستطيعون البت النهائي في بعض الأمور دون الرجوع للوزير، مع احتفاظ الحكومة المركزية في نهاية الأمر بسلطتها الرئاسية تجاههم، تعد هذه الصورة سائدة في هذا العصر لقدرتها على مواجهة متطلبات إدارية متطورة، فمهما تعددت صورة المركزية الإدارية واختلفت أشكالها تبقى محكومة بالأصل العام، وهو سلطة البت النهائي في الوظيفة الإدارية بيد السلطة المركزية لذلك قال "Odillon Barrot" إننا دائما أمام نفس المطرقة التي تضرب ولكن مع تقصير في اليد الضاربة.

ثانيا: مزايا ومساوئ المركزية الإدارية

يمكن تقييم وتقدير النظام المركزي بإبراز مزاياه والكشف عن عيوبه على النحو التالي[1]:

- **المزايا:** يتمتع النظام المركزي بجملة من المزايا يقوم عليها قوام ومبررات وجوده وتتمثل أساسا في:

أولا: من الناحية السياسية: يدعم الأخذ بالمركزية الوحدة الوطنية للدولة سياسيا ودستوريا بموجب الرقابة الإشراف العام على الوظيفة الإدارية وبسط نفوذ السلطة المركزية عبر مختلف أرجاء الدولة بحيث لا يمكن تصور دولة لا تستند إلى مركزية إدارية فهي بمثابة العمود الفقري للدولة الحديثة.

[1]- رحماني ياسين، **التنظيم الإداري والمؤسساتي** من موقع: http: //www.foad8.ufc.dz تاريخ الإطلاع: 2019/01/29.

ثانيا: من الناحية الإدارية: تحقق المركزية تجانس النظم والأنماط الإدارية مما يوفر استقرار ووضوح الإجراءات والمعاملات الإدارية وعدم تناقضها واختلافها من جهة أخرى، الأمر الذي ينتج عنه تفهم المتعاملين مع الإدارة وارتفاع الأداء الإداري وتقليص سلبيات ظاهرة البيروقراطية.

ثالثا: من الناحية الاجتماعية: يكفل النظام المركزي ويضمن تحقيق مبدأ العدالة والمساواة بين جميع المواطنين بموجب إشراف وإدارة السلطة المركزية على مختلف المرافق العامة.

رابعا: من الناحية الاقتصادية: يترتب عن تطبيق المركزية الإدارية الإقلال من الإنفاق العام وتقليصه إلى أقصى حد، وذلك من خلال الاكتفاء بعدد محدود من الهيئات والموظفين مما يوفر مصاريف وأموال كثيرة.

– **المساوئ:** يعتري النظام المركزي خاصة في صورته المطلقة عيوب ومساوئ جمة تكاد تطغى على مزاياه ومحاسنه يمكن الكشف عنها بالصورة التالية:

– فالمركزية هي المجال الطبيعي لنمو ظاهرة البيروقراطية أمام تضخم الجهاز الإداري وازدياد تدخل الدولة في مختلف المجالات مما يؤدي مليا إلى عدم كفاية النظام المركزي لوحده في تسيير وإدارة دواليب الدولة ومؤسساتها والاستجابة للاحتياجات العامة.

– كما أن دعم وتقوية النظام المركزي أصبح في ظل الدولة الحديثة سمة وعنوانا للأنظمة الديكتاتورية لأنه يحد من أعمال مبدأ الديمقراطية الإدارية ويقف في وجه المواطنين والجماهير في تسيير شؤونها بنفسها.

ثالثا: تعريف اللامركزية الإدارية

هي طريقة من طرق الإدارة تتضمن توزيع الوظيفة الإدارية في الدولة بين الحكومة وبين هيئات منتخبة محلية ومصلحيه تباشر اختصاصها في هذا الشأن تحت رقابة الدولة[1]، فهي ترمي إلى توزيع الوظيفة الإدارية

[1] – عثمان خليل عثمان، **التنظيم الإداري في الدول العربية**، القاهرة، جامعة الدول العربية، 1956، ص13.

بين السلطة التنفيذية والهيئات الأخرى سواء كانت منتخبة كالبلديات أو المؤسسات العامة[1] فبخلاف المركزية القائمة على احتكار الوظيفة الإدارية في الدولة حصرا وقصرا على الحكومة المركزية، تسعى اللامركزية إلى تقسيم وتفتيت هذه الوظيفة بين الحكومة المركزية وبين الأشخاص الإدارية الأخرى سواء على أساس إقليمي أو فني تخصيصي، مما ينتج عنه تعدد الأشخاص الإدارية إلى جانب الدولة، في حين لا تسمح الأولى بالحياة لأية هيئة أخرى دون الدولة، وتأخذ إحدى الصورتين:

اللامركزية المرفقية المصلحية: هي استقلال مرفق عام أو مرافق عامة بإدارة شؤونه بنفسه دون أن يكون للسلطة المركزية التدخل بأمره، فتمنح له الشخصية المعنوية وتجعل منه شخصا إداريا ينفرد بشؤونه ويعالجها ضمن إطار الرقابة، بغية تجنيبها الروتين الإداري تحقيقا للغرض المنشأة من أجله على نحو أفضل، تعرف كذلك بالمؤسسات العامة[2].

اللامركزية الإقليمية المحلية:هي منح جزءا من إقليم الدولة الشخصية المعنوية وسلطة إدارة مرافقه المحلية بالاستقلال المالي والإداري عن الدولة، فهي بذلك أن يختص جزء من إقليم الدولة كوحدة إدارية بجزء من الوظيفة الإدارية تحت رقابة وإشراف الحكومة المركزية، ويطلق عليها اصطلاحات عدة مترادفة كالإدارة المحلية، اللامركزية المحلية، الجماعات المحلية، الحكم المحلي، الجماعات الإقليمية، التنظيم الإداري المحلي.

الفرع الثاني: التمييز بين الإدارة المحلية والمفاهيم القانونية المشابهة

إن مفهوم الإدارة المحلية يتطلب أن نميزه عن باقي المصطلحات التي تلتقي معه في مجال إدارة الشأن المحلي، وسنتولى التفريق بينها وبين الحكم المحلي ثم بينها وبين عدم التركيز، كما يلي:

[1]- زهدي يكن، **القانون الإداري**، صيدا وبيروت، لبنان، دار الطلبة العرب، ص29.

[2]- عزت حافظ الأيوبي، **مبادئ في نظم الإدارة المحلية**، بيروت، لبنان، دار الطلبة العرب، ص29.

1- الإدارة المحلية والحكم المحلي[1]: اختلف الكتاب والباحثين العرب في التمييز بين المصطلحين أيما اختلاف دون الغربيين الذين لم يولوه نفس القدر، وعلميا لا مناص من التعرض إليه لتوضيح هذا الخلط وبيان حقيقته، فاختلفوا بينهم إلى ثلاث آراء متباينة:

- **الرأي الأول:** يرى هذا الفريق أن هناك اختلاف كبير بين المصطلحين، فالإدارة المحلية تتعلق باللامركزية الإدارية في حين الحكم المحلي يتعلق باللامركزية السياسية، واعتمدوا في التمييز بينهما انطلاقا من الاختلاف بين مفهومي الإدارة والحكم.

- **الرأي الثاني:** يرون أن الإدارة المحلية تشكل خطوة أولى على الطريق نحو الحكم المحلي، وهي بذلك تشكل جزءا من نظام الحكم لا يمكن فصله، وأن المصطلحين غير مترادفين مع أنهما يعربان عن أسلوب واحد من أساليب التنظيم الإداري، وراحوا يسوقون جملة معايير لتوضيح وتبرير آرائهم التي تمحورت في الأساس على أنه تفريق في الكم والدرجة، وليس في الطبيعة[2].

- **الرأي الثالث:** يذهب أصحابه أن المصطلحين مترادفين ويدعون إلى عدم التفرقة بينهما، وأشاروا إلا أنهما يستهدفان أسلوب من أساليب الإدارة، يتباين تطبيقه من دولة لأخرى فلا داع للتمييز على أساس التسمية أو مدى درجة الاختصاص والصلاحيات والرقابة أو التمثيل والمشاركة الشعبية، مستدلين بدولة مصر حين استعمل المشرع مصطلح الإدارة من سنة 1960 إلى 1979، ثم عدل عنها إلى استخدام مصطلح الحكم المحلي من سنة 1979 إلى 1988، وعاد مرة أخرى لمصطلح الإدارة المحلية، دليل على أنهما ذات دلالة واحدة، للإشارة فهذا الرأي يميل إليه أغلب الباحثين[3].

---

[1]- أحمد رشيد، **مقدمة في الإدارة المحلية**، مصر، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1975، ص32.

[2]- خالد علي سمارة، **تشكيل المجالس المحلية وأثره على كفايتها**، دراسة مقارنة، مصر، القاهرة، مطبعة أطلس، 1984، ص47.

[3]- عبد الرزاق الشيخلي، **اتجاهات مقارنة في تنظيم الإدارة المحلية دراسة تحليلية**، جامعة بغداد، العراق، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 52، 2008، ص 25-26.

2 / الإدارة المحليـة وعـدم التركيـز الإداري: يُعـرف عـدم التركيـز الإداري بأنـه الصـورة المخففـة للمركزيـة، ويتضمن تخويل بعض موظفي الوزارة في العاصمة أوفي الأقاليم، سواء بمفردهم أوفي شكل لجان صلاحية البت في بعض الأمور دون حاجة للرجوع إلى الوزير[1]، فالأمر لا يتعدى تفويض بعض اختصاصات الوزير إلى تلك الأجهزة فهم يبقون خاضعين لسلطته الرئاسية، وله أن يصدر إليهم القرارات الملزمة وله أن يعدل قراراتهم أو يلغيها، وكل ما فيه إذن هو تخفيف العبء عن الوزارات والإدارات المركزية، لذا فهما يتشابهان من حيث أنهما أسلوبان من أساليب التنظيم الإداري للدولة، إلا أنهما يختلفان من حيث أن الإدارة المحلية تسمح بتعدد السلطات الإدارية فيما لا يستلزم ذلك في عدم التركيز، وما لذلك من أثار سواء في التصرف أو المسؤولية، كما أن الإدارة المحليـة تمـارس تلـك السـلطات والاختصاصـات أصـالة بقـوة القـانون ولـيس نيابـة عـن السـلطات المركزيـة وباستقلالية عنها في الحدود التي ينص عليها القانون، في حين تكون بمثابة التفويض لا غير في الثانية، بالإضافة إلى اعتبار الإدارة المحلية ذات بعد سياسي، في حين تعتبر الأخرى ليست أكثر من مجرد تطبيقا لقانون الفن الإداري[2] وبالتالي فعدم التركيز ليس من اللامركزية الإدارية في شيء الفرق بينهما الدكتور **أحمد رشيد** قائلا "الفرق بين عدم التركيز في السلطة ونقل السلطة، ففي الحالة الأولى هي استخدام للتفويض بدرجات مختلفة، بينما الحالة الثانية تخلق مراكز سلطة إدارية خارج المركز[3]".

المطلب الثالث: مستويات الإدارة المحلية ومؤسساتها الأساسية

تعمل الإدارة المحلية وتستمر في تحقيق أهدافها الرسمية من خلال جملة ترتيبات وقواعد تنظيمية وبناءات اجتماعية مكونة من جماعات عمل وأفراد وأقسام ومصالح وغيرها، ولكن كذلك من خلال مستويات تنظيمية محددة بوضوح في مراكز وأدوار ورتب ومسؤوليات، فهناك مستوى أعلى كما أن هناك مستوى أدنى، وهناك الرئيس كما أن هناك المدراء والمشرفين ورؤساء الأقسام وصولا إلى العمال البسطاء في آخر السلم تقوم بمهام

[1]- علي زغدود، **الإدارة المركزية في الجمهورية الجزائرية**، الطبعة الثانية، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب، 1984، ص10.

[2]- محمد علي الخلايلة، **الإدارة المحلية دراسة تحليلية مقارنة**، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2009، ص 58.

[3]- أحمد رشيد، مرجع سابق، ص37.

الإدارة المحلية مؤسستين اثنين جد هامتين، هما وقبل كل شيء، تنظيمين اجتماعيين يتميزان بالاعتماد المتبادل بينهما أولا، ثم كذلك بينهما وبين بيئتهما ومحيطهما الاجتماعي[1].

الفرع الأول:

الولاية[2]: تقوم الولاية كمؤسسة وكتنظيم اجتماعي أساسا، على عدة علاقات اجتماعية بين الأدوار والوظائف المختلفة المرتبة بشكل تصاعدي من أسفل إلى أعلى، أو العكس من أعلى سلطة إلى أدنى عنصر في التنظيم أو أدنى فئة عمالية ويكون هذا الترتيب كالآتي:

1- الوالي: ويشكل أعلى سلطة تنفيذية في الولاية بحد ذاتها كمؤسسة، وكذلك في الولاية كلها إقليم جغرافي وسكاني محدد، ويساعده في عمله كل من المجلس الشعبي للولاية وكذلك الهيئة التنفيذية، أي أولئك الأفراد الموزعون على كل أقسام ومصالح ومكاتب المؤسسة كأدوار ويعين بموجب مرسوم رئاسي.

2- المجلس الشعبي الولائي: يعمل على المساهمة في بناء سياسة الولاية الإدارية، ويشرف ويراقب عملها وهو يمثل أساسا الإدارة الشعبية بوصفه منتخبا من طرف السكان المحليين.

3- الهيئة التنفيذية: هم الأفراد التنفيذيين في الولاية، أولئك الذين توكل إليهم مهمة تطبيق القوانين التنظيمية والقواعد وما يأمر به الوالي، كما أنهم مكلفون بالسهر على السير الأحسن للتنظيم بمختلف أبعاده وأهدافه.

وتشترك كل هذه المستويات في تبنيها نظريا لأهداف المؤسسة وتحقيقها بتفعيل كل إمكاناتها ووسائلها لتقديم أكبر قدر ممكن من الخدمة الاجتماعية وأفضلها، في إطار السياسة الوطنية ككل والأهداف التقليدية الخاصة بها.

[1] نفس المرجع السابق , ص 26

[2] - لحسن سرياك، **المهام التقليدية للجماعات المحلية**، الجزائر، موفم للنشر، ص41.

الفرع الثاني: البلدية

اولا :تعريف البلدية:

تعتبر هذه المؤسسة الإدارية من أهم المؤسسات التي يبني عليها النظام الاجتماعي ككل، فهي من ناحية تمثل سياسة الدولة وسياسة الولاية وتعبر عنهما وتعكس برامجهما وتتوسط مباشرة بينهما وبين المواطن على مستواها الإقليمي، ومن ناحية أخرى تمثل المجتمع على المستوى المحلي وتطلعاته وآماله واحتياجاته.

البلدية كولاية وكأي إدارة عمومية، هي تنظيم اجتماعي ذو علاقات اجتماعية معينة تتسم بالتنظيم والتسلسل الهرمي السلطوي ويمكن تعريفها من الناحية القانونية والسياسية بأنها:

"حسب قانون البلدية رقم 11-10 المؤرخ في 22 جويلية 2011 حيث عرف البلدية في المادة 01: "هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب القانون[1].

وللبلدية إقليم جغرافي معين ولها مساحة وحدود معينة، ويقطن بها عدد معين من السكان. وتختلف هذه المعايير من بلدية إلى أخرى، ويعود الاختلاف إلى مجموعة من العوامل الطبيعية والاجتماعية، بالإضافة إلى أن البلدية يجب أن يميزها اسم ومقر رئيسي، وذلك ما نصت عليه المادة 06 من نفس القانون "للبلدية اسم وإقليم ومقر رئيسي ويتم تعيين مقرها الرئيسي أو تحويله بموجب مرسوم رئاسي بناء على تقرير الوزير المكلف بالداخلية بعد أخذ رأي الوالي ومداولة المجلس الشعبي البلدي المعني، ويخطر المجلس الشعبي الولائي بذلك[2].

إن عدد البلديات في الجزائر يقدر ب:1541 بلدية وذلك ما نص عليه القانون 84-09 المؤرخ في 04 فيفري 1984 والمتعلق بإعادة التنظيم الإقليمي للبلاد.

[1]- عبد الحليم تينة، **تنظيم الإدارة البلدية**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة بسكرة، 2013-2014، ص11.

[2]- المرجع السابق، ص12.

ومن خلال القوانين والتنظيمات المتعلقة بالبلدية، نجد أن البلدية تمتاز بمجموعة من الخصائص والميزات من أهمها[1]:

– البلدية هي وحدة أو هيئة إدارية لامركزية إقليمية جغرافية وليست مؤسسة لامركزية فنية أو موضوعية كما أنها تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ونصت المادة 01 من القانون 11-10 على ذلك كما يلي "البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة...".

– البلدية هي مجموعة لامركزية أنشأت بموجب القانون، وتمثل مقاطعة إدارية مكلفة بضمان السير الحسن للمصالح العمومية البلدية.

– نظام البلدية في الجزائر يعتبر تجسيدا للامركزية الإدارية المطلقة، أين يعتمد على الانتخاب العم والمباشر في اختيار جميع أعضائها أعضاء لجانها وهيئاتها.

– انطلاقا من أن البلدية تجسيدا لمبدأ ديمقراطية الإدارة العامة، فإنها تعتمد على مواردها الذاتية لتغطية وتلبية حاجات سكانها إقليميا.

– تتمتع البلدية بمجموعة كبيرة وواسعة من الاختصاصات في جميع القطاعات خولها المشرع لها من خلال القوانين والتنظيمات المتعلقة بالبلدية.

– تخضع البلدية في الجزائر إلى نظام الوصاية السياسية والإدارية وذلك من خلال جميع المهام والوظائف التي خولها المشرع لها في ظل المحافظة على الوحدة السياسية والإدارية والاجتماعية والاقتصادية للدولة ويجب أن تنفذ هذه الاختصاصات في الشروط والإجراءات التي أقرتها الأجهزة والأنظمة الرقابية الخاضعة لها وإلا اعتبرت أعمال وتصرفات البلدية باطلة وغير مشروعة.

– تتمتع البلدية بأهلية قانونية لاكتساب الحقوق وتحمل الالتزامات.

[1]– نفس المرجع السابق، ص ص 12- 13.

– تعتبر البلدية من جهة نظر سوسيولوجية على أنها "حقيقة طبيعية تظم مجموعة من الأفراد، تجمع بينهم روابط جغرافية وتاريخية وثقافية...الخ، بحيث تكون هذه الروابط مشتركة ومتضامنة بشكل متجانس ولا يأتي القانون إلا ليكرسها.

– البلدية عبارة عن جهاز تخطيطي لإصلاحات تنفيذية لمشروعات تنموية، كما أنها أداة تحريك المجتمع بالإضافة إلى توفير البيئة الصحية التي تساعد المواطنين على استثمار مواردهم وطاقاتهم للمشاركة والمساهمة في العملية التنموية في المدى القصير وعلى المدى الطويل.

وحسب "**قانون البلدية*** **رقم 11-10 المؤرخ في 2011/07/22** فإن البلدية هي تجمع سكاني وفضاء جغرافي محدد إقليميا وبأنها وحدة إدارية وهي تعتبر في الجزائر قاعدة التعبير "البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب القانون"[1].

كما أضافت المادة الثانية "أن البلدية هي القاعدة الإقليمية اللامركزية ومكان ممارسة المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية"[2].

فالمشروع عرف البلدية "بأنها الجماعة الإقليمية للدولة وأضفى عليها الشخصية المعنوية والاستقلال المالي كما جعل منها الإطار المؤسساتي لمشاركة المواطنين في التسيير"[3] .

2- هيئات البلدية[4]

عرف المشرع الجزائري، البلدية بالإطار المؤسساتي لمشاركة المواطنين في التسيير لما لها من دور فعال في تجسيد طموحات ومتطلبات وحاجيات السكان المقيمين بها، ولتحقيق ذلك وجب تنظيمها وهيكلتها، وهذا ما

[1]- عبير غمري، **إصلاحات الإدارة المحلية في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة، ص ص 98-99.

[2]- **المادة 01 من قانون البلدية 10/11 المؤرخ في 2011/07/03**، المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية رقم 37.

[3]- علاء الدين عشي، **النظام القانوني للمركزية في الجزائر**، جامعة تبسة، مجلة الفقه والقانون، العدد 90.

[4]- عبد الحليم تينة، مرجع سابق، ص20.

نصت عليه المادة 15 من القانون 11-10 "تتوفر البلدية على هيئة مداولة وهي المجلس الشعبي البلدي وهيئة تنفيذية يرأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي.

أ- **المجلس الشعبي البلدي:** يعرف المجلس بشكل عام على أنه "جماعة منتخبة أو هيئة تشكل جهازا استشاريا أو تشريعيا، لاتخاذ القرارات في المسائل التي تدخل في اختصاصاتها،" كما يعف أيضا على أنه "اجتماع عدد من الأفراد تنظمهم مصلحة واحدة أو عمل واحد يدعون لتداول الرأي وإصدار القرارات والقيام بمهمة معينة".

لقد جعل الدستور الجزائري من المجلس الشعبي البلدي الإطار القانوني الذي يعبر فيه الشعب عن إرادته ويراقب عمل السلطات العمومية، كما جعل قاعدة اللامركزية ومكان مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية، فقام القانون 10-11 المتعلق بالبلدية بتنظيم كيفية عمل المجلس ولجانه ونظام مداولاته.

ب- رئيس المجلس الشعبي البلدي:

يعتبر رئيس المجلس البلدي أهم هيئة في تسيير البلدية، نظرا لحساسية منصبه وكونه حلقة وصل بين المجلس الشعبي البلدي والولاية من جهة، والمسئول الأول للبلدية ويمثل الهيئة التنفيذية به من جهة أخرى. فتعدد القوانين المتعلقة بالبلدية والتي كان آخرها القانون 11-10 ، الذي جاء بصلاحيات واختصاصات تتماشى مع المعطيات السياسية والاقتصادية والاجتماعية الجديدة السائدة في البلاد، وهذا ما انعكس بدوره على طريقة إختبار وتنصيب رئيس المجلس الشعبي البلدي واختصاصاته وسلطاته وكيفية إنهاء مهامه.

3- خصائص البلدية[1]:

وتستجيب البلدية إلى بعدين اثنين وما يتبعهما وهما:

أولا:بكونها تعبر عن سلطة وامتداد الدولة من خلال تسيير المصالح العامة.

[1]- فريد قصير مزياني، **مبادئ القانون الإداري الجزائري**، باتنة، مطبعة عمار قرفي، 2001، ص213.

ثانيا:بكونها تعبر عن مجموعة منظمة لتسيير المصالح والأعمال والنشاطات المحلية.

وفيما يخص مهامها التقليدية المتعلقة بالمصلحة العامة للدولة فإنها تقوم على ما يلي:

- الحالة المدنية –تنظيم الانتخابات –الإحصاء لفائدة واجب الخدمة الوطنية.
- المصادقة على الوثائق –السهر على الأمن والنظام العام والهدوء على المستوى الإقليمي.

ويعتبر هنا رئيس البلدية أو رئيس المجلس الشعبي البلدي كعون من أعوان الدولة، بالنظر إلى المستويات التي يضطلع بها، وباعتبارها جماعة إقليمية أو مؤسسة إدارية محلية فإن عليها أن تسهر على ما يلي:

- ضمان سيرورة الإدارة المحلية للمصالح والخدمات المقدمة المواطنين ساكني البلدية؛

وما دام أن البلدية تملك الشخصية المعنوية والقانونية التي تخولها حق التصرف في تنظيمها الداخلي وفي علاقتها بالمؤسسات والتنظيمات الأخرى إلى حد ما، فإنها تعتبر تنظيما اجتماعيا مستقلا نسبيا، يقوم بتحقيق الوظائف والمهام التنظيمية التالية:

- الإدارة المالية لمصالح البلدية كتنظيم ومصالح المواطنين؛
- إدارة الأملاك البلدية المتحركة وغير المتحركة كالعقارات بمختلف أنواعها؛
- التعمير والتهيئة العمرانية للمحيط و العمليات الاقتصادية؛
- النشاطات التربوية والتعليمية والاجتماعية والثقافية؛
- تسيير الإمكانيات العامة من أجل توظيف أحسن للمشاريع الموكلة للبلدية؛

* البلدية هيئة إدارية لامركزية إقليمية[1]؛

* البلدية لامركزية مطلقة لأن جميع أعضائها والهيئة التنفيذية واللجان يتم انتخابهم عن طريق الاقتراع العام والمباشر والسري، وتعتمد البلدية على مواردها الذاتية في تلبية حاجات السكان؛

[1]نفس المرجع السابق , ص 214

* للبلدية في النظام الإداري الجزائري اختصاصات متعددة سياسية وإدارية واقتصادية واجتماعية وثقافية، لأن البلدية تعد الخلية الأساسية للدولة الجزائرية في الميادين الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية؛

* تخضع البلدية لنظام الرقابة السياسية والإدارية، إذ تباشر السلطات السياسية والإدارية المركزية رقابة سياسية وإدارية شديدة على البلدية، لأنها تعد وحدة سياسية وإدارية واجتماعية واقتصادية، وتعد لامركزية مطلقة في ظل مبدأ وحدة الدولة الدستورية والسياسية.

4- أهداف البلدية[1]:

* تساهم البلدية في تخفيف الأعباء الملقاة على عاتق السلطة المركزية والارتقاء بالدولة وتقوية بنيانها الاقتصادي والسياسي؛

* يعمل نظام البلدية على تطوير التنظيمات الإدارية، وخاصة في الوقت الحاضر الذي تعقدت فيه الوظيفة الإدارية، وتنوعت فيه المرافق العامة تحت تأثير السياسات التي تتبعها الدول المعاصرة؛

* البلدية هي حلقة الوصل بين السلطة مركزية والهيئات المحلية ممثلة الشعب؛

* يعمل نظام البلدية إلى منح الوحدات المحلية الاستقلال في إدارة المشروعات والمرافق المحلية المتصلة اتصالا مباشرا بالحاجات العامة، وهذا الاستقلال للوحدات المحلية يسهم من دون شك في تبسيط الإجراءات وتجنب التعقيد والأنظمة الروتينية والبطء في صدور القرارات المتعلقة بالمصالح والشؤون المحلية؛

* يحقق نظام البلدية العدالة في توزيع النفقات العامة فلا تطغى مرافق العاصمة والمدن الكبرى على مرافق الأقاليم كما هو الحال لو أخذ بنظام المركزية الإدارية؛

* للبلدية دور هام في تحقيق التنمية المحلية وبالتالي تنمية القومية الشاملة؛

[1]- خالد سمار الزغبي، **تشكيل المجالس المحلية وأثره على كفايتها دراسة مقارنة**، الإسكندرية، منشأة المعارف، 1984، ص60.

* تعد البلدية خير مدرسة لتثقيف المواطنين المحليين في إتباع وممارسة المفاهيم الديمقراطية لاختيار من ينوب عنهم في المجالس المحلية، فهي بذلك تمثل المدرسة الابتدائية للشعب التي تتخرج منها الكفاءات الإدارية المستقبلية على المستوى القومي؛

* توفر البلدية تشكيلة واسعة من الخدمات العامة تشمل شق الطرقات وتعبيدها وتخطيط المدن والصحة العامة، والتخلص من النفايات، ومنح التراخيص...الخ.

المطلب الرابع: وظائف ومقومات الإدارة المحلية

تعد الإدارة المحلية أسلوب من أساليب التنظيم الإداري في أي دولة، و لدى سنتعرض إلى أهم الوظائف والمقومات التي تتركز عليها الإدارة المحلية من أجل تحقيق أحسن الخدمات للمواطنين التي تروق بمستواهم الاقتصادي والاجتماعي.

أ- **وظائف الإدارة المحلية:** هناك عدة وظائف أسندت إلى الإدارة المحلية ممثلة في مؤسساتها المختلفة ولاية وبلدية وما يتبعها من مصالح وأقسام وغيرها، بالاستعانة بكل إمكانياتها المادية والبشرية المتاحة، وبكل قوتها التنظيمية والقانونية التي حدد لها الأهداف التي تخص عملها ويمكننا أن نحصر هذه الوظائف فيما يلي[1]:

1-الأمن والنظام العام 2-المصلحة العامة المحلية

3-تخليد الرموز الوطنية (شعارات وطنية، أعياد وطنية...) 4-الاتصال بالمحيط والاستماع للمواطن.

تمارس الإدارة المحلية هذه الوظائف الإلزامية المنصوص عليها في القانون الولائي والقانون البلدي بميزتها في التقسيم الإقليمي والوطني، بالاستعانة طبعا تنظيمية البشرية خاصة، من إطارات ومشرفين وعمال في مختلف مستويات العمل والمسؤولية

[1]- عبد القادر عكوشي، **التنظيم في مؤسسات الإدارة المحلية دراسة ميدانية ببلدية العفرون**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في التنظيم والعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2004-2005، ص56.

أ-**وظيفة الأمن والنظام العام:** تتعلق بتسيير الشؤون المحلية وتنظيمها، كما تعمل هناك ذلك على صيانة عمرانية، المؤسسات وتفعيل عملها، وتوفير كل ما يمكن أن يساهم في راحة المواطنين من كهرباء، غاز، غذاء وصحة وتقوم كذلك بتفعيل الأمن العام وأمن الأشخاص والممتلكات، والحفاظ على النظام العام والقضاء على كل العوامل التي تهدده أو تحييها.

ب- **بتنظيم الحالة المدنية وتسييرها:** من خلال الاعتماد على سجلات وميكانيزمات تنظيمية خاصة لكل الحالات المدنية من ولادات ووفيات وغيرها. ويعتبر هذا القسم من أهم الأقسام التنظيمية الضرورية للمواطن وللدولة على حد سواء، فمن خلالها يستطيع المواطن أن يتمتع بحقوق المواطنة وكذلك تستطيع الدولة إحصاء مواطنيها وحالاتهم الاجتماعية المختلفة.

ج- **وتقوم أيضا مؤسسات الإدارة المحلية:**بعمل هام جدا فيما يخص تسيير وتطوير المصلحة العامة المحلية فالأهداف التي رسمتها الدولة فيما يخص الإصلاح الإداري وتطوير الخدمات المقدمة، فالأهداف التي رسمتها للمواطنين وتحسينها أدرجت في أولوياتها باعتبارها أكثر قربا من المواطن وأكثر تمثيلا للدولة وأكثر تعاملا وتفاعلا مع متطلبات الحياة الاجتماعية العامة للمجتمع على المستوى المحلي.

لذلك نجد أن هذه الإدارة مطالبة اليوم أكثر من أي وقت مضى بتكييف أساليب عملها وتعاملها مع المواطنين لكل المتغيرات التي حدثت على مستوى المجتمع ونظامه الاجتماعي ككل، سياسيا ،اقتصاديا وثقافيا ما إلى ذلك، بحيث أنها مطالبة باعتماد وبشكل فعال أسلوب المرونة والتفهم لطبيعة العلاقات الاجتماعية وانعكاساتها على تصرفات وسلوكات المواطن، بل حتى سلوكات أفراد هذه المؤسسات.

د- **كما تقوم الإدارة المحلية كذلك بمهام الحفاظ على التقاليد الخاصة بالشعارات الوطنية:**كالأعراف الخاصة بمعارض المنتوجات المحلية والأعراف الثقافية والاجتماعية، تقاليد تراعي في بناء السياسة الإدارية المحلية وتوظف لصالحها، بما لها من رمزية في حياة المواطن، بالإضافة إلى أعياد الوطنية المدرجة في القانون.

هـ- الاتصال بالمحيط والاستماع للمواطن: وتتم هذه العملية بإشراك المواطن في مجريات الحياة التنظيمية المحلية وإعلامه بما يجري وإطلاعه على بعض الوثائق وتسهيل مرور المعلومات بين المواطن وإدارته.

وعموما هذه هي الوظائف المناطة بكل مؤسسات الإدارة المحلية، وتبقى بعض الخصوصيات التي تميز الإدارة المحلية هي جوهر المهام محدد لها بدقة والأهداف المرسومة لها، ينبغي فقط السعي إلى بلوغها والعمل على إزالة كل العراقيل المتعلقة بنقص الإمكانيات وسوء التنظيم وتفعيل التنظيم الاجتماعي الداخلي لهذه المؤسسات والرقابة من الانحرافات التنظيمية للجماعات والأفراد[1]

وبناء عليه، يمكن بيان المقومات والأركان التي تستند عليها الإدارة المحلية، على النحو التالي[2]:

-الاعتراف بوجود مصالح محلية متميزة عن المصالح الوطنية؛

-إنشاء أجهزة محلية ومستقلة لإدارة وتولي تلك المصالح؛

-خضوع تلك الأجهزة لدى قيامها بتلك المصالح لرقابة الإدارة المركزية.

وهي أركان متماسكة ومترابطة فيما بينها، كما سنرى:

1-وجود مصالح محلية متميزة عن المصالح الوطنية:نقطة البداية في الإدارة المحلية الاعتراف بأن ثمة مصالح إقليمية، من الأفضل أن يترك الإشراف عليها لمن يهمهم الأمر، حتى تتفرغ الحكومة المركزية للمصالح التي تهم الدولة كلها، فإذا كان من الضروري أن تهيمن الدولة هيمنة متاحة على مرافق الأمن والقضاء والمواصلات بين كافة أرجاء الإقليم، فإن هناك من المرافق المحلية، كالصحة، التعليم وتوزيع المياه...الخ، ما يحسن تركها لمن يستفيدون منها مباشرة فهي تلبي حاجياتهم باعتبارها الأقدر على إشباعها.

2-إنشاء وقيام أجهزة محلية مستقلة ومنتخبة:الركن الثاني من أركان الإدارة المحلية هو وجود مجالس محلية منتخبة تتولى إدارة الشؤون المحلية وتتمتع بنوع من الاستقلال في مواجهة الإدارة المركزية، والاستقلال في هذا السياق يعني تمتع المجلس المحلي بالحرية في ممارسة اختصاصاته في إنشاء وإدارة والإشراف على

[1]- مرجع سابق، ص57.

[2]- سليمان محمد الطماوي، **الوجيز في القانون الإداري دراسة مقارنة**، القاهرة، دار الفكر الغربي، 1975، ص72.

المرافق المحلية داخل حدود الوحدة المحلية التي يمثلها وأن يكون لديه القدرة الذاتية ماليا وإداريا للقيام بالواجبات الموكلة إليه[1].

ولعل من أهم العوامل التي تضمن استقلال الادارة المحلية على هذا النحو:

أ-الاستقلال الإداري للهيئات المحلية: إن تمتع الهيئات المحلية بشخصية معنوية تعني تضح الشخصية المعنوية لتؤكد استقلالها وعدم تبعيتها للسلطة المركزية، إذ أنه بموجب هذه الشخصية المعنوية يكون لها كيان قانوني مستقل عن السلطة المركزية، ولها أهلية وجوب وأهلية الأداء تنسجم مع طبيعة هذه الهيئات بما يحولها القيام بالتصرفات القانونية المختلفة، بمعزل عن السلطة المركزية وممثليها، ويعد الاستقلال الإداري إلى جانب الاستقلال المالي من نتائج الشخصية المعنوية.

وحتى يحقق الاستقلال الإداري للهيئات يجب أن يستند إلى القانون الذي يخوله بتوزيع الوظيفة الإدارية في الدولة، من خلال إعطاء بعض الأجهزة عن طريق الاستقلال القانوني حتى تتمكن من القيام بنشاطاتها بما يترتب عن ذلك من حقوق والتزامات وتحمل المسؤولية.

ب-أسلوب الانتخاب: بموجب هذا يقوم سكان الوحدة المحلية باختيار أعضاء المجالس المحلية بأنفسهم، ويعتبر هذا الأسلوب الأمل في تشكيل المجالس المحلية ويعد هذا أيضا أكثر ديمقراطية من غيره من الأساليب سواء كان الانتخاب مباشر وغير مباشر وأكثر تعبيرا عن إرادة سكان الوحدة المحلية تشكيل، غير أن ما يعاب على هذا أنه قد يفرز أشخاص تنقصهم الكفاءة الإدارية لعضوية المجالس المحلية.

ومع ذلك، فقد تتطلب الأوضاع أحيانا استبدال الانتخاب بالتعيين بالنسبة لبعض أعضاء هيئات الإدارة المحلية، لكن تبقى طريقة الانتخاب طريقة ديمقراطية، التي تدعم استقلال الوحدات المحلية الإدارية في مختلف الدول والأنظمة.

3-الخضوع للرقابة الإدارية(الوصاية الإدارية): إن الوحدة المحلية ليست دولة داخل دولة، فالاستقلال الذي تتمتع به الهيئات المحلية، ليس استقلالا مطلقا بل تبقى للسلطة المركزية حق الرقابة والإشراف على هذه الهيئات

[1]- محمد علي الخلايلة، مرجع سابق، ص49.

ضمانا لوحدة السياسة العامة للدولة وللتأكد عن أن الخدمات المختلفة تؤدي لسكان الوحدة المحلية بكفاءة ومساواة.[1]

وتأخذ هذه الرقابة عدة أشكالا والمتمثل في:

أ- الرقابة على الهيئات ذاتها: مقتضى هذه الرقابة أن تختص السلطة التنفيذية بإيقاف وحل هذه المجالس المحلية ويلاحظ في هذا المجال أن الحل لا ينصرف إلا إلى المجلس ذاته فلا يتناول الوحدة الإدارية خطوة إجراء الحل في المجالس المحلية الشارع عادة ما يقيد هذا الاختصاص بقيود ألحظها في:

-عدم جواز حل المجالس الشعبية إلا إسنادا لمبدأ المشروعية؛

-عدم جواز حل المجلس الشعبي إلا بموجب اختيار الشعب وبطريقة ديمقراطية[2].

ب - الرقابة على الأشخاص:تمارس السلطة الوصية رقابتها على الأشخاص المعنيين بالوحدات المحلية. كما لها أيضا، وفق إجراءات معينة، ممارسة وصايتها الإدارية على الأشخاص المنتخبين.

وتتمثل أهم مظاهر الرقابة الإدارية على الأشخاص والأفراد القائمين على إدارة وتسيير الهيئات المحلية في:

-توقيف العضو بهيئات الإدارة المحلية لمدة محددة عن ممارسة المهام؛

-الإقالة لأسباب عملية، كتولي العضو المنتخب لمهام إدارية في جهة أخرى؛

-العزل أو الطرد أو الفصل بسبب إدانته لارتكاب أعمال مخالفة للقانون[3].

ج- الرقابة على الأعمال: يعد هذا النوع من الرقابة أهم أنواع الرقابة التي تباشر السلطة المخولة بها كما يعد أكثر أنواع الرقابة استعمالا وتقع رقابة السلطة التنفيذية على أعمال المجلس سواء كان العمل مخالفا للقانون أو كان غير ملائم ويحدد الفقيه دي لوبادير **Deloubader** أربعة أوجه للرقابة[4]:

- الموافقة المسبقة أو التصديق على قرارات المجالس المحلية؛

---

[1]- مرجع سابق، ص53.

[2]- حسين مصطفى حسين، مرجع سابق، ص20.

[3]- علي زغدود، مرجع سابق، ص28.

[4]- عبد الكريم، محمد بلعربي، مرجع سابق، ص57.

– التعليق أو توفيق سريان مفعول قرارات المجلس؛

– إلغاء واعتبار عمل الإدارة المحلية كأن لم يكن؛

– الحلول وكأن يقوم ممثل السلطة المركزية بالحلول بدلا من الإدارة المحلية بالقيام بالعمل المطلوب منها في مجالات وشروط معينة.

المبحث الثالث: ماهية الخدمات العامة

مع التقدم السريع للعالم أصبح قطاع الخدمات يشغل اهتمام العديد من المنظمات نظرا للدور الذي يلعبه في دعم الاقتصاد كونه موردا هاما لدخل الدولة وتعتبر الخدمة العامة من خصوصيات السياق العمومي، وهذا الأخير الذي أصبح يحظى باهتمام الباحثين والدارسين فيما يخص مردودية القطاع العام ودراسة الجدوى للمشروعات العامة.

ومن هذا المنطلق ونظرا لأهمية الخدمات العمومية سنحاول التطرق لعرض مفهوم الخدمة وخصائصها، ومن ثم الخدمة العامة.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

ان مصطلح الخدمة العمومية يوحي الى تلك الرابطة التي تجمع بين الادارة العامة والمواطنين لتلبية الرغبات وإشباع الحاجيات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الادارية العمومية .

الفرع الأول: تعريف الخدمة وخصائصها

هنالك تعاريف متعددة للخدمة ومنها :

أولا: تعريف الخدمة:

إن الاهتمام المتزايد للخدمات أدت إلى إعطاء الخدمات مفاهيم متعددة ومتنوعة بسبب وجود خدمات ترتبط بشكل كامل أو جزئي مع السلع المادية (إيجار العقار، الخدمات الفندقية، الخدمات السياحية... الخ) بينما تمثل خدمات أخرى أجزاء مكملة لعملية تسويق السلع المباعة (مثل الصيانة) وهناك خدمات بحتة مثل (الخدمات المصرفية، التأمين، الخدمات الصحية).

الخدمة لغة: مأخوذة من اللاتينية(Servitium) أخذ هذا المفهوم بعدا في الأدبيات بداية من الثورة الصناعية وما أفرزته من دراسات ميدانية حول الواقع والعمل الإنتاج والاستهلاك...الخ[1].

إن هذا التباين في أنواع الخدمات أخضعت مفهوم الخدمة لتفسيرات عديدة فقد عرفتها جمعية التسويق الأمريكية على أنها:

"الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو تقدم مرتبطة مع السلع المباعة"[2]

إلا أن هذا التعريف لم يميز بصورة كافية بين السلعة والخدمة فهو يفسرها على أنها:

أ. منافع غير ملموسة تعرض للبيع دون ارتباطها بالسلع كخدمات التأمين والخدمات الصحية؛

ب. أنشطة غير ملموسة والتي تتطلب استخدام السلع الملموسة مثل إيجار عقار؛

ج. خدمات تشترى مرافقة مع السلع مثل شراء حاسوب ترافقه خدمات الصيانة.

-**تعريف فيليب كوتلر:** يعرف كوتلر الخدمة على أنها:

"أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر دون أن ينجر عن ذلك ملكية شيء، وإنتاجية الخدمة يمكن أن تكون مرتبطة أو غير مرتبطة بالسلع المادية".

[1]- بن عيسى ليلي، **أهمية التسيير العمومي**: دراسة حالة، دراسة غير منشورة، جامعة بسكرة، 2005، ص 3.

[2]- محمد جاسم الصميدعي، بشير عباس العلاق، **أسباب التسويق الشامل والمتكامل**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 391.

استنادا للتعريفين السابقين يتضح بأن الخدمة هي: عبارة عن أنشطة غير ملموسة تهدف إلى إشباع حاجات وطلبات العملاء وإرضائهم، وعند الاستهلاك الخدمة أو الانتفاع بما لا ينتج عن ذلك بالضرورة نقل الملكية إلا أنه يتطلب في غالب الأحيان استخدام السلع الملموسة.

ثانيا :خصائص الخدمة: لقد أظهرت العديد من الدراسات والأبحاث الخصائص المميزة للخادمات خاصة من الناحية التسويقية وفيما يلي استعراض لأهمها:

1- اللاملموسية: تتصف الخدمات بكونها غير ملموسة، حيث أن المستهلك لا يمكن أن يلمسها أو يتذوقها أو يراها، وتعتبر اللاملموسية من أهم الصفات التي تميز الخدمات عن السلع ونستطيع القول أن هذه الخاصية جعلت الإعلان عن الخدمات وترويجها أقل استعمالا مقارنة بالإعلان على المنتجات لذا فإن

الاهتمام بتطوير أهمية الخدمة يكون من خلال إظهار المنافع التي ستعود على المستفيدين من استخدامهم لها.

وينتج عن هذه الخاصية صعوبة التمييز بين الخدمات المتنافسة قبل الحصول عليها كالخدمات الفندقية وبالتالي يصبح سعرها عند الرغبة في الحصول عليها هو معيار جودتها مثل الفنادق المصنفة والفنادق غير المصنفة.

2- التلازمية: نعني بالتلازم ذلك الارتباط الموجود بين الخدمة وبين مقدمها، حيث يصعب في بعض الأحيان الفصل بينهما، إذ هناك تزامن لحضي لعملية تقديم الخدمة واستهلاكها، وهذا الأمر لا ينطبق على السلع التي يتم إنتاجها بعيدا عن السوق والمستهلكين غير أننا نستثني في هذه الخاصية بعض الخدمات التي أصبحت تقدم دون أن يكون للطرف الإنساني أي أثر أو دخل في تقديمها ونذكر كمثال على ذلك بطاقات الائتمان، ويعود هذا بطبيعة الحال إلى التطورات التكنولوجية وما أحدثته من تغيير في الواقع التعاملي للأفراد، كما أن تواجد مقدم وطالب الخدمة معا يؤثر على النتائج المتوقعة من الخدمة،

وهذا ما جعل منظمات الخدمات تسخر إمكانياتها لتطوير مهارات مقدمي الخدمة لتنعكس إيجابا على عملية تقديمها ولتحقيق ميزة تنافسية لخدمته[1].

3- **التباين في تقديم الخدمة:** إن خاصية التباين موجودة مادامت الخدمات تعتمد على مهارة وأسلوب وكفاءة مقدميها ومكان وزمان تقديمها، وهذا ما يعطيها ميزة عدم الثبات و أحيانا يكون التباين في تقديم الخدمة من قبل نفس الشخص، ويرجع توفر هذه الخاصية إلى:

- اشتراك العميل في إنتاج الخدمة باحتياجاته الخاصة والمميزة؛
- اختلاف مهارات وقدرات المنتج في إنتاج ذات الخدمة من عميل إلى آخر؛
- إن عنصر الخطأ في إنتاج الخدمات يكون بدرجة أكبر من حالة إنتاج السلع المادية.

4- **عدم الملكية:** لا يمكن امتلاك الخدمة وبالتالي لا يمكن نقل ملكيتها من المقدم إلى المستهلك أو المرتفق باعتبار أن هذا الأخير يحق له استعمال التنمية لفترة زمنية معينة (كاستئجار غرفة في فندق أو استعمال مقعد في طائرة)، أما ما يقابله في حالة شراء سلعة ما فإن المستهلك له الحق في استعمالها و امتلاكها والتصرف فيها[2].

5- **عدم قابلية الخدمة للتخزين (سرعة الاستهلاك):** تمتاز الخدمات بكونها غير قابلة للتخزين وهي مربوطة بدرجة اللاملموسية، فكلما توفرت هذه الأخيرة في الخدمة كلما انخفضت فرصة تخزينها وبهذا تقل تكلفة التخزين وهي نتيجة إيجابية لهذه الخاصية.

من الشائع أن الخدمات تنتهي منفعتها بتقديمها في كل مرة حيث يصعب الاحتفاظ بها وتخزينها، وقد تتعرض بعض المنشآت الخدماتية إلى الخسارة لعدم الاستفادة الكاملة من تقديمها للخدمات[3].

الفرع الثاني: تعريف الخدمة العمومية

[1]- بن عيسى ليلي، مرجع سابق، ص 4.

[2]- حواس عبد الرزاق، **دور الحوافز في تحسين جودة الخدمة**، دراسة حالة، دراسة غير منشورة، جامعة بسكرة، 2005، ص190.

[3]- نفس المرجع، ص191.

الخدمة العمومية هي محصلة نشاطات المنظمات العمومية المرتبطة غالبا بالدولة ومن هذا المنطلق يرتبط تعريف وتنوع الخدمة العمومية بالنظام والسياسات الحكومية التي تحدد نطاق ومجال هذه الأخيرة، وسنحاول في هذا المطلب عرض بعض التعاريف.

ويركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين[1]:

أولا: تعريف الخدمة العامة كعملية

حيث يمكن أن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

أ- الأفراد:

إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته. مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى، فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة، مثل محاكمة الأفراد وسفرهم وغيرها من الأمثلة.

ب- الموارد:

حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة؛ أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

[1]- ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، دون بلد النشر، 2001، ص 455.

ج- المعلومات:

تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات[1].

ثانيا: مفهوم الخدمة العامة كنظام

انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي[2]:

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة؛
- نظام تسليم الخدمة ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة. ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:
  - خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن)؛
  - خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني.

غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية، أو المنظورة في نظام الخدمة، وتعبير المكتب الخلفي، بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة .

ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقا من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها، فبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق

[1]- عبد الكريم عاشور مرجع سابق، ص41.

[2]- ثابت عبد الرحمان إدريس، مرجع سابق، ص 458.

والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة، ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة وعليه بالانتظار قليلا لكي تنتهي الخدمة، وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن (يراه بنفسه)، لأنه يري الإدارة والموظفين والمعدات الإدارية والأجهزة، غير أنه وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة، يتطلب الأمر مهام وأعمال أخرى تجري داخل مكتب الخدمة العامة مكتب المرور مثلا، مثل الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تاريخ السيارة، والمخالفات، التسجيل، المراجعة الداخلية، وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي، الذي لا يراه المواطن، وهو ضروريا لاستكمال الخدمة وتقديمها.

المطلب الثاني: أنواع الخدمة العمومية

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور، ومن بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي[1]:

- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمة مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها؛
- الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته (خدمات لا يمكن الاستغناء عنها) مثل التموين بالماء، الكهرباء، الغاز والنقل...إلخ، وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة أو المشروعات العامة وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف المشروعات الخاصة وتتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية؛
- خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات ومن بين هذه الخدمات نذكر مثلا: المكتبات العامة، المتاحف والمتنزهات العامة؛

[1]- عبد المطلب عبد الحميد، **التمويل المحلي**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 62.

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

▪ خدمات رأسمالية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة، مثل: بناء المدارس، المستشفيات، الجامعات وغيرها. وقياسا على التقسيم الفرنسي للخدمة العمومية نستطيع تمييز ثلاثة أنواع لهذه الأخيرة لا تختلف عن التقسيم السابق وإنما هو تقسيم أكثر اختصارا، حيث نجد[1]:

- خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة: وهي خادمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة، الأمن الدفاع الوطني والمالية العامة ...إلخ
- خدمات اجتماعية وثقافية: والتي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر، والتي تشمل عموما التعليم الصحة، المساعدات الاجتماعية.. الخ
- الخدمات ذات الطابع الاقتصادي: والتي يطلق عليها عموما خدمات عامة صناعية أو تجارية، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في حال احتياجاته الأساسية في مجال النقل، الاتصالات الطاقة ... الخ.

إن النشاط الحكومي الذي ينسب إليه تقديم الخدمات العامة بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع، حيث لا تخصص الموارد عادة في مشروعات الخدمات العامة من أجل تقديم سلع وخدمات ضرورية للمواطنين دون النظر إلى قدرتكم على الدفع، إلا أن غياب هدف الربح في هذه المشروعات التي تؤديها الوحدات الحكومية لا يعني أنها تعمل بخسارة وإنما يغيب هنا مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات والإيرادات[2].

[1]- المرجع نفسه، ص 63.

[2]- محمد جمال علي هلالي، **المحاسبة الحكومية**، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 22 -23.

المطلب الثالث: المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية

هناك من يعتبر هذه المبادئ أما خصائص تميز الخدمة العامة عن غيرها من الخدمات، وقد ينظر إلى هذه المبادئ –التي تعتبر تقليدية عند بعض الباحثين– وفقا لجانبين منها ما يتعلق بالجانب القانوني والإداري لتقديم الخدمة العامة ومنها ما يتعلق بطبيعة المشاريع الهادفة إلى تقديمها، ويمكن أن نعرض هذه المبادئ بصورة عامة، فيما يلي:

1– الاستمرارية: يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية والانتظام وذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة، إلا في حالات يعتذر على هيئات تقديم الخدمة أن تستمر في تقديمها.

2– المساواة: هي مبدأ أساسي في تقديم الخدمة العامة كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية، مضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة وأن تتشابه الضريبية أو الرسم في المواقع المتشابهة، وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصلوا على جميع الضمانات، هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العامة بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة.

3– الملائمة: إن المنفعة العامة والخدمة العامة تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات ومن ثم فمن الضروري وفقا لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة، وأن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن – الزبون على اعتبار أن هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن خاصة وأن المحيط بجميع مجالاته، يتميز بالتغير وعدم الثبات.

على غرار هذه المبادئ نجد أن الخدمة العامة تجمع بين عنصرين أساسين هما الطابع الخدمي والعمومي واللذان تحكمهما الميزات التالية[1]:

[1]– بن عيسى ليلى، مرجع سابق، ص 9.

أ- **علاقة عدم البيع:** تتميز الخدمات العامة المقدمة من طرف الهيئات العمومية بالمجانية عموما أو بسعر يؤول الربح فيه إلى الصفر فقد يدفع المرتفق مبلغ رمزي في صورة رسم أو ضريبة في أغلب الأحيان، حيث يتم الحصول على الخدمة دون توفر خاصي التبادل المباشر الذي تتميز به النشاطات الاقتصادية الأخرى (كبيع السلع، أو الخدمات المقدمة من طرف القطاع الخاص) أين يتم دفع الثمن بشكل مباشر.

ب- **المنفعة العامة كهدف أساسي للخدمة العامة:** إن الهدف الأساسي للنشاط الحكومي ومن ثم المنظمات المقدمة للخدمة العمومية هو المنفعة العامة.

ج- **الرقابة العامة:** تخضع أنشطة الهيئات العمومية ومن ثم الخدمة العامة إلى رقابة متعددة الأطراف منها الوصايا المباشرة، هيئات الدولة فضلا عن المجتمع المدني على أساس أنه الممول الأساسي والفعلي لنشاط هذه المرافق، ومع تعدد هذه الأطراف التي تتميز أهدافها أحيانا بالتعارض فإنه كثيرا ما تكون هذه الرقابة فعالة أحيانا وفاشلة أحيانا أخرى حسب الهدف منها وحسب مصلحة كل طرف[1].

المطلب الرابع: منظمات الخدمة العمومية

تضطلع المؤسسات الحكومية بمهام متنوعة، تلبية لرغبات الأفراد، وإشباعا لحاجاتهم المتعددة على اختلاف أنواع المطالب الجماهيرية، مما جعل الأمر يستدعي ضرورة وجود منظمات عامة، ترتكز نشاطاتها بشكل مباشر على تقديم الخدمات للمواطنين، والتي تعرف بمنظمات أو مؤسسات الخدمة العامة.

أولا- تعريف المنظمة العامة: هي كل هيئة أو جهاز يقوم بإنتاج، أو توفير خدمة عامة، بغرض إشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع، أو هي كل مشروع يعجز، أو يحجم الأفراد، والجماعات الخاصة عن القيام به إما لضخامة ما يتطلبه من موارد وإمكانيات، أو لقلة أو انعدام الربح المتوقع تحقيقه في الأجل القصير[2].

[1]- المرجع نفسه، ص 10.

[2]- ثابت عبد الرحمن إدريس، مرجع سابق، ص 29.

وتعرف بعض الدراسات المنظمة العامة انطلاقا من تعريف المرفق العام، إذ ترى بأن المرفق العام "هو منظمة تقوم بأداء خدمة عامة، وتسيطر عليها الدولة، وأن المرفق العام أو المنظمة العامة تمتاز بما يلي:

- الدولة هي المسئولة عن إحداثه عندما تقرر نشاطا يقتضي أن تقوم به تحقيقا لمصلحة عامة؛
- الخضوع للسلطة الإدارية، ولا يمكن أن يفصل عن سلطة الدولة فتحدد نظامه، وموظفيه وتمويله؛
- يتم استحداثه بهدف تحقيق حاجات النفع العام، والخدمات العامة، مع خضوعه لنظام قانوني؛
- يأخذ شكل أنواع مختلفة (منظمات إدارية، مهنية، اقتصادية).

وبالتالي فالمنظمة العامة هي عبارة على مرفق عام، يكرس وجود خدمات عامة، تقدمها الجهات الحكومية، تلبية لحاجات الجماهير وكسب رضاهم، كما تسير وفق أطر تنظيمية، وقواعد قانونية محددة.

ثانيا: تصنيف المنظمات العمومية

نجد في الأدبيات الاقتصادية والقانونية تصنيفات مختلفة للمنظمات العمومية أو لمصادر تقديم الخدمة العمومية التي يرجع سبب وجودها إلى الاحتكار الطبيعي وأسباب سياسية وإيديولوجية، غير أن هذه التصنيفات وإن اختلفت في الاصطلاح أو المعيار المتبع في التعريف (قانوني أو اقتصادي)، فإنها تشترك في المضمون وذلك من حيث طبيعة ملكية هذه المنظمات، طبيعة الرقابة عليها والهدف من وجودها، كون هذه الأخيرة يجب أن تعود كليا أو جزئيا للدولة وأن هدفها الأساسي هو تقديم خدمة عامة.

ومن بين أهم التصنيفات الواردة في الأدبيات الاقتصادية والقانونية نجد التصنيفين التاليين[1]:

- المرفق العام والمشروع العام؛
- المرافق الإدارية (الإدارات) والمؤسسات العمومية؛

وسعيا منا لتوضيح تصنيف المنظمات العمومية سنحاول تقديم أهم التعاريف الواردة في التصنيفين السابقين.

[1]- المرسي السيد حجازي، **اقتصاديات المشروعات العامة: النظرية والتطبيق**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص25.

✓ **المرفق العام والمشروع العام**

أ- المرفق العام

يطلق مصطلح المرفق العام على "كل نشاط اقتصادي تباشره الدولة بغرض تحقيق النفع العام، سواء كانت هذه الأنشطة مملوكة للدولة وتديرها بصفة مباشرة أو كانت في يد القطاع الخاص وتخضع لإشرافها ورقابتها وسواء أطلق على هذه الأنشطة إدارة عامة، هيئة عمومية، أو مؤسسة عامة"[1] ونذكر هنا أن المرافق العامة قد تأخذ ثلاثة أشكال:

- مرافق عامة اقتصادية – مرافق عامة إدارية – مرافق عامة تنظيمية.

ب –المشروع العام:

يعرف المشروع العام على أنه: "وحدة اقتصادية تملكها الدولة كليا أو جزئيا، مستقلة عن الجهاز الإداري للدولة تتولى إنتاج سلع وخدمات قد تكون خاصة أو جديرة بالإشباع وتعمل في نطاق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية التي تسعى الدولة لتحقيقها"[2]

كما يعرف المشروع العام على أنه: "مجموع المنشآت التي تمتلكها وتديرها الدولة بطريقة مباشرة لإنتاج سلع وخدمات تشبع حاجات خاصة للأفراد"[3]

من خلال التعريفين نستطيع أن نميز أنه في المشروعات العامة قد تأخذ الملكية طابع الشراكة بين القطاع الخاص والدولة دون غياب رقابة هذه الأخيرة على إدارة المشروع كما أن المشروع العام يتمتع بالاستقلالية المالية والشخصية المعنوية ويجب أن يخدم هذا المشروع الخطة الاقتصادية والسياسية العامة للدولة.

[1]- المرجع نفسه، ص26.

[2]- سعيد عبد العزيز عثمان، **اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة**، ط2، الدار الجامعية الإسكندرية، 2000، ص33.

[3]- المرسي السيد حجازي، مرجع سابق، ص25.

المطلب الخامس: علاقة الإدارة الالكترونية بتحسين الخدمة العمومية

اولا –آثار تطبيق الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة العمومية

تظهر جليا آثار تطبيق الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة العمومية من خلال[1]:

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

ويمكن تلخيص مظاهر ترشيد الخدمة العمومية كأهم آثار تطبيق الإدارة الالكترونية فيا يلي:

- **الدقة وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد:** تتحقق دقة تقديم الخدمات العمومية في إطار الإدارة الالكترونية من خلال إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تتحد 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.
- **تقليص تكاليف الخدمة:** ويكمن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال اتصال عبر الخط دون الانتقال واعتماد النوافذ والشباك الالكتروني.

[1] – بلقرع فاطنة وآخرون، **جاهزية الإدارة الالكترونية**، مجلة الاقتصاد البديل، العدد السابع، جامعة البليدة، ص07.

- **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:** إن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات معينة دون أخرى.

ب- من حيث فعالية منظمات الخدمة العمومية: إن التوجه للخدمات العامة الالكترونية وجعلها بالقرب من المواطنين سيمكن من الإدارة القائمة على توفير الخدمة العمومية من خلال تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وتحقيق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر مع المستفيد كما يحقق ذلك أيضا السرعة في إنجاز المهام وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما أن الإدارة الالكترونية 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 البيروقراطي.

كما أن تطبيق الإدارة الالكترونية بالتأكيد يعكس مدى فعالية منظمات الخدمة العمومية من خلال ضمان حرص هذه الأخير على تقديم أحسن الخدمات للمواطن باعتمادها الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تطور المهارات 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.

وعلى هذا الأساس يمكن أن نخلص إلى أهم آثار الإدارة الالكترونية على الخدمة العمومية فيما يلي:

- ✓ تبسيط الإجراءات وتقليل كلفتها وإعطاء خدمة أكثر جودة.

✓ اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يتوافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات؛

✓ الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة؛

✓ تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة؛ الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الالكتروني عبر الشبكات الداخلية وشبكات الانترنت مما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة.

وبهذا تعمل الإدارة الالكترونية كنظام للتنسيق بين متطلبات تقنيات المعلومات والاتصالات الالكترونية والمتطلبات المالية وكذا المتطلبات التشريعية ومتطلبات التأمين وحماية الخدمة العمومية.

ثانيا –أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على فعالية منظمات الخدمة العمومية[1]

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة، يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الإتصال المباشر، (face– to– face contact) مع تسجيل السرعة في إنجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الالكترونية، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والمرض البيروقراطي، من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية.

إن التوجه للخدمات العامة الالكترونية، وجعلها بالقرب من المواطنين، والزبائن والشركاء سيمكن الإدارة الإلكترونية الحكومة من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وإقامة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية، وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاما للمشروعات الحكومية.

[1]– عبد الكريم عاشور، مرجع سابق، ص64.

وقد بدأت حكومة دبي أول خطوات عملية سنة 2001 أخذ بنظام الحكومة الرقمية وتلتها مصر والسعودية والأردن ولبنان والكويت وقطر وعمان والبحرين وقد بدأت الخدمات والإدارة الرقمية تسخر في خدمة الجمهور في اليمن والمغرب وليبيا سنة 2004[1].

[1]- ياسر محمد زكري ، دور التقنية الرقمية في تعظيم مشاركة الجمهور في الادارة المحلية، ملتقى تخطيط المدينة الالكترونية المنعقد بتاريخ مارس 2007 دبي الامارات ، المنظمة العربية للتنمية، ص ص (53-74) ص 53

خلاصة:

من خلال هذا الفصل نخلص إلى أن الإدارة الالكترونية أو الرقمنة هي آلية فعالة في تسيير المؤسسات العامة ومنظمات الأعمال مما تكتسي من أهمية بالغة وما أنتجته من نجاحات مبهرة في شتى المجالات لما كان لها دور في تغيير النمط البيروقراطي اليدوي المتميز بالبطء وكثرة الأزمات والمشاكل إلى نظام رقمي يمتاز بالسرعة في العمل وكسب الوقت وتقديم أحسن الخدمات للمواطنين والمتعاملين وهذا ما ظهر جليا في القطاع الإداري وبالأخص الجماعات المحلية لعلاقتها المباشرة بالمواطنين التي تحسنت بشكل ملحوظ في تقديم خدماتها العمومية وكذا إرجاع الثقة الضائعة بين المواطن والمؤسسات في النظام الورقي القديم.

الفصـــل الثانـي
واقع رقمنة الادارة المحلية بالجزائر

قد شهدت الجزائر كغيرها من الدول تطور وقفزة نوعية في بعض القطاعات وهذه المواكبة للتطورات الحاصلة في الساحة العالمية وما تقتضيه من إنهاء لعصر البيروقراطية وإحلال محله عصر الرقمنة أو الإدارة الإلكترونية وهذا ما تجسد في مشروع الجزائر الإلكتروني سنة 2008 الذي كان يركز بالأساس على عصرنة الإدارة والخروج من المشاكل والأزمات التي كانت قابعة في النظام الكلاسيكي أو النظام الإداري القديم ، وما انجر عنه من فقدان الثقة بين المواطن والحكومة ولقد كانت الجزائر تصبو إلى إرجاع هذه الثقة عن طريق تقديم الخدمة للمواطن في ظروف ملائمة وسريعة وفي أقل وقت ممكن مما يضمن السير الحسن لمصالح المواطنين وكذا المؤسسات والهيئات والوزارات الحكومية ولعل مشروع عصرنة الإدارة المحلية أبرز هذه المشاريع حيث عملت الجزائر على الشروع بوضع آليات عدة لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي وهي ديناميكية أطلقت قبل عدة شهور على غرار رقمنة سجل الحالة المدنية.

المبحث الأول : تطورنظام الإدارة المحلية والتحول نحو الرقمنة في الجزائر

إن الحديث عن نشأة الادارة المحلية يستلزم منا أساسا الحديث عن مراحل تطور هذه الجماعات، والوقوف عند أبرز محطات بناءها، وذلك بحسب التطورات المرتبطة بطبيعة نظام الحكم وأثرها على هذه الجماعات ، ولعلى القصد من ذلك هو الإجراءات المتخذة في بداية التفكير في بناء الادارات المحلية، والتي تمثل في نفس الوقت الإجراءات المكرسة لطغيان النظرة السياسية في بناء هذه الجماعات، وهو ما أثر وما زال يؤثر عليها[1] وعلى أدائها، وقد قسم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب: ثم التطرق في المطلب الأول إلى نظام الادارة المحلية قبل الاستقلال، أما الثاني فخصص الادارة المحلية في ظل نظام الحزب الواحد، والمطلب الثالث فكان للادارة المحلية في ظل نظام حكم التّعددية.

المطلب الأول : نظام الإدارة المحلية في ظل الاستعمار الفرنسي

اعتمدت السلطات الفرنسية في إدارتها المحلية للجزائر سياسات متعددة، فلقد كانت تلجأ إلى الاستعانة بالشخصيات ذات النفوذ من المواطنين، وأحيانا تلجأ إلى الاستفادة من النظم التي كانت سائدة.

1- المرحلة الأولى (1830-1887):

قسمت الجزائر إلى ثلاث أقاليم:

- **الأقاليم المدنية:** يقيم فيها الأوروبيون، وتخضع لنفس النظام المعمول به في فرنسا.

- **المناطق العسكرية:** يسكنها الجزائريون، وتخضع للإرادة العسكرية.

[1] - الشيخ سعيدي، **الدور التنموي للجماعات المحلية في الجزائر على ضوء التعددية السياسية** (أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بلعباس، 2007)، ص 105.

- **المناطق المختلفة:** وتحتوي على العنصر الأوروبي، وعدد قليل من السكان الجزائريين، تخضع الأوروبي للإدارة المدنية والجزائري للإدارة العسكرية، وقد أنشأت في هذه المرحلة المكاتب العربية بهدف تسهيل الاتصال بين الحاكم والمحكومين.

2- المرحلة الثانية:

اعتبرت الجزائر ملحقة بفرنسا، حيث قسمت البلاد إلى ثلاثة ولايات وهي: الجزائر، وهران، قسنطينة وعلى رأس كل ولاية والي يساعده مجلس ولاية، ثم قسمت الولايات إلى بلديات حسب تواجد العنصر الأوروبي.

أولا- القسم الأوروبي: في الشمال حيث يتركز العنصر الأوروبي، أقيمت مجالس بلدية ذات صلاحيات كاملة كم هو في فرنسا بالمدن الكبرى والمناطق الساحلية.

ثانيا- القسم الثاني: وضم البلديات الأهلية، ولقد تواجدت في مناطق الجنوب (الصحراء) وبعض الأماكن الصعبة والنائية في الشمال، وتميزت إدارة هذه البلديات بالطابع العسكري.

يلاحظ أن نشوء وتطور الإدارة المحلية والمؤسسات البلدية بالجزائر تتحكم فيه عدة عوامل منها التغييرات التي حدثت في النظام الفرنسي، وتطور حركة الاستيطان والضغوط الممارسة من طرف المعمرين ورد فعل المقاومة الجزائرية.

أما من حيث دور البلديات فإنها لم تقم بأي دور لخدمة مصالح الشعب الجزائري بل كانت أداة إدارية فقط، تسعى لتلبية مصالح الأقلية الأوروبية[1].

3- نظام المجالس المحلية أثناء الثورة التحريرية:

[1] – بوكعباش نوال، **تأثير الموارد البشرية على تنمية الإدارة المحلية في الجزائر دراسة حالة ولاية جيجل**. مذكرة **لنيل** شهادة ماستر في العلوم السياسية، كلية العلوم السياسية و الاعلام،جامعة الجزائر، 2011)، ص103.

فكرة قادة الثورة بعد عامين من اندلاع ثورة أول نوفمبر 1954، في عقد مؤتمر الصومام سنة 1956 لتنظيم وهيكلة الثورة، ومن القرارات الهامة التي جاء بها المؤتمر هو إنشاء تنظيم إقليمي للبلاد، وخلق إدارة محلية خاصة بكل وحدة إقليمية، حيث قسمت الجزائر إلى 06 ولايات، وبدورها الولاية قسمت إلى مناطق والمناطق إلى نواحي والنواحي إلى قسمات وبذلك تجسدت السلطة المحلية، تأسس التنظيم الإداري للولاية على مبدأ القيادة الجماعية من خلال إنشاء مجلس للولاية مهامه موزعة على الشؤون السياسية والعسكرية والاتصال والإخبار، وهو مؤطر بهياكل ومكاتب وأجهزة إدارية، أما المجالس الشعبية البلدية فقد أنشأتها قيادة الثورة لتأطير المدنيين وتنظمهم وربطهم مباشرة بجيش وجبهة التحرير الوطني. لقد غطت المجالس الشعبية البلدية أثناء الثورة كل الأرياف والقرى أصبحت تسييرها هيئة جماعية منتخبة يقودها رئيس يسمى شيخ البلدية يساعده مجلس بلدي تنوعت اختصاصات المجلس الشعبي البلدي من الإشراف على التعليم ومحو الأمية والشؤون الدينية إلى الشؤون المالية وأصبحت إدارة البلدية موازية للإدارة الاستعمارية[1].

المطلب الثاني: نظام الإدارة المحلية في ظل نظام حكم الحزب الواحد

لقد ورثت الجزائر عقب فترة الاستعمار هيئات محلية ميزها العجز وقلة الموارد والإمكانيات زيادة على أنها كانت خلال الفترة الاستعمارية تجسد أهداف المستعمر أكثر منه مصالح السكان الأصليين وهو الدافع الذي جعل القيادة السياسية في الجزائر تعمل على إصلاح وإعادة تنظيم الجماعات المحلية والتخلص من الإرث الإداري الاستعماري البعيد عن مصالح واهتمامات السكان ابتداء من 1962الى غاية 1969[2] بحيث عرفت الجزائر إصلاحا تدريجيا بموجب الأمر (24-67) المتعلق بالبلدية[3] تم الأمر(38-69) المتضمن قانون الولاية[4]، والذي

[1]- المرجع نفسه، ص114.

[2]- طالبي أمينة، **الدور التنموي للجماعات المحلية (دراسة حالة ولاية البيض)**، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الطاهر مولاي ، سعيدة، 2016/2015 ص32

[3]- الأمر رقم (67-24) المؤرخ في 1967/01/18 (القانون البلدي)، الجريدة الرسمية رقم06 المؤرخة في 1967/01/18

[4]- الأمر رقم (68-38) المؤرخ في 1969/05/23 (القانون الولائي)، الجريدة الرسمية رقم 44 المؤرخة في 1969/05/23

عدل موجب القانون رقم (09-81)، كما جاء قانون رقم (09-84) المتعلق بالتنظيم الاقليمي[1]، فكان عدد البلديات الموروث عن العهد الاستعماري مرتفعا حيث كانت 1578 بلدية، تعاني أغلبها من قلة الإمكانيات البشرية والموارد المالية بسبب صغر حجمها أساسا، مما أدى إلى تدخل المشرع بعد سنة واحدة من الاستقلال، حيث قلص مرسوم 16 ماي 1963 عدد البلديات إلى 632 بلدية، لاغيا بذلك أكثر من نصفها في محاولة للقضاء على أزمتها المالية ونقص وسائلها خاصة ذات الحجم الصغير منها[2]، وتميزت المرحلة التي جاءت بعد الاستقلال بانتهاج الأحادية الحزبية والاشتراكية نظاما سياسيا، ومنهجا اقتصاديا بحيث انعكس ذلك على مفهوم البلدية والولاية في نظر القانون والفقه، وتكريسها دستوريا وذلك من خلال دستور 1963 ودستور 1976، والمواثيق الوطنية، حيث كانت البلدية في خدمة الفلسفة الاشتراكية ونموذجها الأفضل في مد جسورها على القاعدة الشعبية[3].

بالإضافة إلى ما نص عليه دستور 1963 بضرورة إصلاح الموروثة عن الاستعمار، ومنها الجماعات المحلية التي تم حولها الاتفاق بأن الانتخاب الوسيلة المعتمدة في تشكيل المجالس المحلية المنتخبة، إذ نص الدستور على أن السيادة الوطنية للشعب يمارسها عن طريق الاستفتاء أو بواسطة ممثل للمنتخبين، وجاء في ميثاق البلدية بهذا الخصوص أن الانتخاب ضروري، إلا أن ما يسجل على هذا التوجه، أن أعضاء المجالس المحلية المنتخبون كانوا يخضعون لانتقاء مزدوج، نظرا لاختصاص حزب جبهة التحرير الوطني بتنظيم الترشح وإعداد القوائم لينتخبها الشعب في غياب التنافس السياسي الحقيقي، لأن القانون يمنع الترشيحات الفردية هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن التقسيم الإداري لسنة 1984 الذي جاء به لمرسوم رقم (84-09) وخلفياته الإيديولوجية القائمة على تقريب الإدارة من المواطن، كان له انعكاسات سلبية على أداء الجماعات المحلية، منها نقص التمويل وتشتيت الحصيلة الجبائية أين أصبحت توزع على 48 ولاية و1541 بلدية عوض عن 31 ولاية و704 بلدية

[1]- القانون رقم (09-84) المؤرخ في 1984/02/04 (المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد)، الجريدة الرسمية رقم 06 المؤرخة في 1984/02/07

[2]- طالبي أمينة، مرجع سابق، ص32

[3]- أعرج سليمان، **دور الجماعات المحلية في صنع السياسة العامة في الجزائر ما بين 2000 و 2010**. مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 03، 2011 ص 14، 15.

الموجودة في التقسيم الإداري القديم، وهو ما أبرز بلديات عاجزة منذ ولادتها وكونها لا تملك أي مورد مالي ذاتي خاص بها، وجاء في نفس الوقت انخفضت فيه أسعار البترول لتقارب 40 دولار لبرميل النفط، وبالنظر لذلك فإن موقع المجالس المحلية في ظل الأحادية لم يكن موقعا متميزا حتى بوجود تشريعات وقوانين خاصة. إضافة إلى إجراء انتخابات متعددة، وذلك كونها حصرت في فلسفة الاشتراكية وسيطرة الرؤية الأحادية على كل التوجيهات إذ فرض التوجه السياسي للدولة نمطا أو رؤية تنموية أحادية، وتوجها عموديا انعكس على مسارات كثيرة منها المسارات الادارية[1].

المطلب الثالث: نظام الإدارة المحلية في ظل التعددية الحزبية

إن التحول الهم الذي مرت به اللامركزية في الجزائر مرتبط بالتحول الذي شهدته الجزائر بعد أحداث أكتوبر 1988، وصدور دستور فبراير 1989، الذي أقر بالتعددية السياسية الحزبية[2]، وكرس من جديد على مستوى الدستوري البلدية والولاية كجماعتين إقليميتين صدر قانوني البلدية والولاية سنة 1990، وقانون الجماعات ذات الطابع السياسي[3] على ضوء الدستور الجديد، حيث فتح المجال أمام الأحزاب السياسية للتنافس على مقاعد المجالس الشعبية البلدية والولائية، كما تأثر في منح الاختصاصات للجماعات المحلية بالتحول المعلن من الاقتصاد الاشتراكي إلى الاقتصاد الليبرالي واقتصاد السوق[4]. غير أن تنظيم أول انتخابات تعددية محلية سنة 1990، والتي انبثقت عنها مجالس سيطر على أغلبها الحزب الإسلامي، الجبهة الإسلامية للإنقاذ، وما جاء بعد الدور الأول من تشريعات 1991 التي أحرز فيها نفس الحزب على أغلبية المقاعد، دخل بالجزائر في أزمة سياسية أدت إلى حل هذا الحزب وتوقيف المسار الانتخابي تم إعلان حالة الطوارئ[5]، وكان من الطبيعي حل المجالس الشعبية الولائية

[1] طالبي أمينة، مرجع سابق، ص33.

[2] – أحمد سي يوسف، **اللامركزية في الجزائر**،مذكرة لنيل شهادة ماجستير في القانون، كلية الحقوق، تيزي وزو، 2013، ص2.

[3] – الجمهورية الجزائريةالديمقراطية الشعبية،دستور1989، المؤرخ في 23 فبراير سنة1989 ،المادة 15.

[4] – القانون رقم (90-09) المؤرخ في 05 يوليو 1989 (المتعلق بالجمعيات ذات الطابع السياسي)، الجريدة الرسمية رقم 27 المؤرخة في 05 يوليو 1989.

[5] – أحمد سي يوسف، مرجع سابق ص 3.

والبلدية آنذاك، وهذا ما جعل نظام اللامركزية في الجزائر يدخل في مرحلة انتقالية أخرى ميزها تنصيب المندوبات التنفيذية المؤقتة المعينة مكان المجالس المنتخبة وتتالت فيها المراسيم التنفيذية المكرسة لرقابة الدولة وهيئاتها المركزية والساحبة للصلاحيات من الهيئات اللامركزية، ولم تستأنف انتخابات المجالس المحلية في سنة 1992[1]

وبهذا يمكن القول أن اللامركزية والتعددية وجهان لعملة واحدة وهي ترقية الديمقراطية، وسعيا منها لتفعيل سيرورة توجهها الجديد فإنه اعتبارا من 1990 ظهرت محاولات لإعادة الاعتبار لمؤسسات الجماعات المحلية كمشروع ديمقراطي جديد تستعمل فيه التعددية كطريقة في تركيب هيئاتها وفق أدوات انتخابية جديدة، وسجلت فيه تحول للجماعات المحلية نحو المجال المحلي في تسيير الشؤون العمومية وفق مكانة جديدة لهما ولكن بقاء خضوعها لنفس القانون وهما قانوني (90/09) و(90/08) له أثر كبير في خلق فراغات ونقائص قانونية من خلال ما تم تسجيله من تناقضات وصراعات وحتى التجاوزات وهو ما أثر على استقلالهما وعلى اللامركزية الإدارية، وبالحديث عن الاختصاصات الممنوحة للجماعات المحلية كتجسيد للامركزية في إطار الديمقراطية فإن مسألة مردودها تتوقف على مدى توفر الوسائل والإمكانيات ودرجة الاستقلالية المطلوبة، هذه الصلاحيات التي تفوق حجم الإمكانيات المتوفرة، وإقرار وسائل منظمة قانونا في مباشرة هذه الاختصاصات تبدأ من طريقة العمل إلى الوسائل المستعملة في المداولات والقرارات، ووصولا إلى حرية المبادرة و الاستقلالية.إن الحكم على أهمية نظام اللامركزية أو بالأحرى تسجيله لمؤشرات ايجابية أو سلبية يعتمد على مدى فاعلية أداء الجماعات المحلية، لأنها المرآة العاكسة لنظام اللامركزية في الجزائر، وفاعليتها تتوقف على فاعلية الجماعات المحلية، ومن خلالها نستطيع القول أن اللامركزية في الجزائر تشهد انفتاحا على الممارسة الديمقراطية الحديثة[2]

فجاء القانون الجديد (10/11) و(07/12)، الذي يكتسي أهمية بالغة، لأنه يجسد التصور الجديد في طريقة تنظيم ومسايرة الجماعات المحلية للتطورات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي تعرفها البلاد، وهذا من خلا

[1]- المرسوم الرئاسي رقم (92-44) المؤرخ في 09 فبراير 1992 (المتعلق بإعلان حالة الطوارئ)، الجريدة الرسمية رقم 10 المؤرخة في 09 فبراير 1992.
[2]- أحمد سي يوسف، مرجع سابق، ص 3، 4.

تعزيز صلاحيات الوحدات المحلية ووضع الجماعات المحلية في حيز الإصلاحات التي باشرتها الدولة، مع وضع الآليات الضرورية لتمكين المجالس المحلية من أداء مهامها كاملة بصفتها الفاعل الأول في تجسيد برامج التنمية ، ثم وضع الموطن ضمن صميم الأولويات.

المطلب الرابع: التحول من الادارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بالجزائر

إن الإدارة الإلكترونية هي بشكل أو بآخر عملية معقدة يتم فيها تحويل الأعمال الإدارية التقليدية العاجزة عن إرضاء المواطن إلى أعمال إدارية إلكترونية تنفذ بشكل سريع ودقيق، في ظل حتمية خوض تجربة التقنية تلبية لتطلعات المجتمعات الحديثة، وسعيها لتحقيق مستوى أحسن في تقديم وتلقي الخدمة الإدارية العامة[1]، هذه في مجملها أسباب حفزت ضرورة رقمنة الإدارة.

الفرع الاول –مراحل تطبيق رقمنة في الجماعات المحلية بالجزائر :

ان تطبيق عملية الرقمنة في الادارات المحلية كان على عدة مراحل مترابطة ومتداخلة وهي :

1 – مرحلة التأسيس :

حيث عمدت فيهل وزارة الداخلية الى رقمنة جميع وثائق الحالة المدنية في السجل الوطني الرقمي للحالة المدنية ، الامر الذي ازاح عن الكثير من المواطنين مشاكل كبيرة في ما يخص هذه الوثائق ، وبعدها كانت عملية رقمنة البطاقة الرمادية والتحسينات والتعديلات التي ادخلت عليها الامر الذي استحسنه المواطنون كثيرا ، ثم توجت هذه المرحلة باعداد وزارة الداخلية لشبكة الانترانت بينها وبين الجماعات الاقليمية لاسيما في فيما يتعلق باستغلال المعطيات والاحصائيات وهو ماسهل عملية اتخاذ القرار.

[1] حسين بن محمد الحسن، **الادارة الالكترونيةبين النظرية والتطبيق**، بحث مقدم لدى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية حول "نحو أداء متميز في القطاع الحكومي"، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1-2009/11/4 ص22 و23.

2 – مرحلة التأطير القانوني :

اصدرت الجزائر في هذا الاطار عدة قوانين ومراسيم لتأطير تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر منها :

– القانون رقم 14–08 المؤرخ في 13 شوال 1435 الموافق ل 09 غشت 2014 يعدل ويتم الامر 70–20 المؤرخ في 13 ذي الحجة 13970 الموافق لـ 19 فبراير 1970 في القسم الرابع المتعلق بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية .

– المرسوم التنفيذي رقم 10–210 المؤرخ في 07 شوال 1431 الموافق 16 سبتمبر سنة 2010 والمتضمن احداث الرقم التعريفي الوطني الوحيد .

– قانون رقم 15 –04 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق 01 فبراير سنة 2015 ,يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكترونيين.

3 – مرحلة تطوير الادارة الالكترونية :

حيث تم اعداد مجموعة من البرامج تتكفل بنقل المعلومات و الاحصائيات بين البلديات كمرحلة اولى ثم من الدوائر الى الولايات في المرحلة الثانية و في الاخير تجمع النتائج على المستوى المركزي في الوزارة وهو ما ادى الى توفير الكثير من الجهد والوقت في توصيل المعلومات في وقتها المحدد وهذه البرامج تحتاج الى تطوير مستمر وتحكم تام فيها وحمايتها من القرصنة وبرامج التجسس

وهذه البرامج تتمثل في نوعين اساسين هما :

الانترانت وهي وسيلة الادارة الالكترونية الداخلية وتعتمد على التراسل الالكتروني حيت تم وضع ملقم خاص بالبريد الالكتروني يعمل على تزويد الدوائر بالبريد الالكتروني حيث يتم عبره ارسال الرسائل مباشرة مع الجهات المعنية مما يوفر سرعة كبيرة واختصارا للوقت والجهد.

و الثانية هي الانترنت كوسيلة خارجية حيث تكون العلاقة مع المواطن من خلال الفضاء الاعلامي المفتوح مثل مواقع البلديات والولايات التي تتيح الوصول الى مختلف المعلومات حول الجماعات المحلية .

الفرع الثاني –مشروع الجزائر الالكترونية 2008 – 2013:

بدأت مشاريع إنشاء الإدارة الالكترونية في العديد من الدول الغربية المتقدمة منذ النصف الثاني من تسعينيات القرن العشرين، والتحق بها عدد من الدول العربية بمخططات الرقمنة الإدارية ابتداء من بدايات القرن الواحد والعشرين، في كل من إمارة دبي ومصر وسوريا والأردن، بما حفز دولا عربية أخرى على تبني هذا المشروع وإعماله واقعا، مثل الجزائر التي حاولت الاستفادة مما توفره الرقمنة من إيجابيات للحكومة والإدارة والمتعامل.

ويعد مشروع الجزائر الالكترونية أحد الملفات الكبرى التي أطلقتها وعملت عليها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، في إطار زمني حدد بـ 06 أشهر، على أن يتم تنفيذها ميدانيا بين سنتي 2008 و 2013، وقد تم التشاور من أجل إعداد تفاصيله الأساسية مع مجموعة من المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين والخواص، وكذا عدد من الجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط

في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، بالإضافة إلى مشاركة أكثر من 300 شخص في طرح الأفكار ومناقشتها[1]

جملة هذه النقاشات والأفكار، خلصت إلى صياغة مخطط عام وتفصيلي لتنفيذ مشروع الجزائر الالكترونية المزمع تنفيذه في غضون سنة 2013، وتتمحور هذه الاستراتيجية في 13 محور وهي كالتالي:

1–تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية سيحدث إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارة العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها مما سيجعلها تعيد النظر

[1]– يتوجي سامية، اطر رقمنة الادارة العمومية في مشروع الجزائر الالكترونية،مجلة معارف:قسم العلوم القانونية السنة التاسعة العدد ،18،جوان 2015، ص ص 200–230 ،ص223.

في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل انسب، وفي هذا السياق تم وضع أهداف خاصة و أحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية وهي تخص الجوانب التالية –استكمال البنى الأساسية –المعلوماتية – وضع نظم إعلام مندمجة –نشر تطبيقات قطاعية متميزة –تنمية الكفاءات البشرية –تطوير الخدمات الالكترونية لفائدة المواطنين و الشركات والعمال والإدارات الأخرى.

2–تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال أضحى أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات ولهذا تم إدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال في القطاع الاقتصادي من خلال الأهداف التالية: دعم تملك تكنولوجيات الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة – تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات – تطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف الشركات

3–تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال – إعادة بعث عملية < أسرتك> عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات الدفق السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفئات المجتمع – الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الانترنت والمنصات المتعددة الوسائط والحظائر المعلوماتية ودور العلم ودور الثقافة...إلخ.

4–دفع تطوير الاقتصاد الرقمي – مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والذي تمت مباشرته في إطار إعداد إستراتيجية "الجزائر الالكترونية" – توفير الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز –وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون – توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال نحو التصدير

5–تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع والفائق السرعة – تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات – تأمين الشبكات – نوعية خدمات الشبكات– التسيير الفعال لاسم نطاق "DZ "

6-تطوير الكفاءات البشرية إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال – تلقين تكنولوجيات الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية

7-تدعيم البحث والتطوير والابتكار يستلزم الاقتصاد القائم على المعرفة تفاعلا قويا بين البحث والتطوير وعالم الاقتصاد، إذ أن الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال

8-ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني يستنتج من دراسة جميع الترتيبات التشريعية القائمة أن الترسانة القانونية الجزائرية لا تغطي كل المسائل القانونية المترتبة عن استخدام وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتشييد مجتمع المعلومات وعليه لابد من ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات

9-الإعلام والاتصال إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر – إقامة نسيج جمعوي كامتداد للمجهود الحكومي

10- تثمين التعاون الدولي المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية – إقامة شركات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات

11- آليات التقييم والمتابعة إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية – إعداد قائمة مؤشرات ملائمة

12- إجراءات تنظيمية تديم الانسجام والتنسيق وطنيا وبين القطاعات- تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة

13- الموارد المالية يستلزم تنفيذ إستراتيجية الجزائر الالكترونية موارد مالية معتبرة، لذا فإن برنامج الجزائر الالكترونية ميزانية إستراتيجية وفق المراحل التنفيذية المرتقبة [1]

[1] مشروع الجزائر الالكترونية موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصالwww.mptic.dz

المبحث الثاني: تقييم دور رقمنة الإدارة المحلية في تحسين الخدمة العموميةالجزائر

من اجل الوصول الى مساعي الادارة الالكترونية كان لزاما على الدولة الجزائرية تمهيد الجو الملائم لتطبيق عملية الرقمنة من خلال خلق اطر قانونية و بنى تحتية وجملة من المشاريع التي حاولت تطبيقها على ارض الواقع من اجل ضمان خدمات الكترونية ممتميزة ومن اجل بلوغ الاهداف المسطرة في مشروع الجزائر الالكترونية 2013/2008.

المطلب الاول: تقييم الجاهزية للإدارة الإلكترونية في الجزائر

عمدت الجزائر في اطار المشروع الالكتروني الى اتخاد عدة تدابير ادارية وتقنية وتشريعية تتماشى مع هذا النهج والتغييرات المطلوبة من اجل تحقيق الاهداف المنشودة .

الفرع الأول : الاطار التشريعي لعملية الرقمنة في الجزائر

في اطار تقنين عملية الرقمنة اصدرت السلطات الجزائرية عدة تشريعات ومن اهمها :

أولا – الامر رقم 70–20 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق 19 فبراير 1870 والمتعلق بالحالة المدنية ,المعدل والمتمم [1]. والذي يتضمن بموجب هذا الامر يشكل السجل الآلي للحالة المدنية والذي يحتوي على اهم المعلومات على الاشخاص المسجلين فيه ، احدى الدعائم المفضلة التي استغلت لتخفيف وتسهيل الاجراءات المتبعة في دراسة الملفات الادارية المشترطة من المواطن.

ان هذا السجل الذي سمح انشاؤه التوصل الى القضاء نهائيا في المرحلة الاولى على معاناة المواطنين المرغمين على التنقل في كل مرة الى مقر بلدية ازديادهم من اجل الحصول على وثائق الحالة المدنية التي تخصه ، حيث سمح بفضل ربطه بمختلف اللقطاعات الوزارية وفروعها المحلية بالارتقاء الى مستوى افضل ، يتمثل في اعفاء

[1] الامر رقم 70–20 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق 19 فبراير 1970 والمتعلق بالحالة المدنية ,الجريدة الرسمية العدد 49 بتاريخ 19 فبراير 1970

المواطن من تقديم تلك الوثائق (مثل مستخرجات من عقود الميلاد والزواج والوفاة)، حيث المعلومات التي تحتويها ذات الوثائق مباشرة من خلال السجل الوطني المكن الموظف المكلف بالإطلاع على نفس الآلي للحالة المدنية دون استخراجها .

ثانيا – المرسوم التنفيذي رقم 10-210 المؤرخ في 07 شوال 1431 الموافق 16 سبتمبر سنة 2010 والمتضمن احداث الرقم التعريفي الوطني الوحيد[1].

والذي نص على انه لكل مواطن رقم تعريفي وطني وحيد يرافقه في جميع المصالح الادارية ز

ومن فوائده :

- يحد من انتحال الشخصية
- يقضي على تكرار استصدار الوثائق (ازدواجية الوثيقة لنفس الشخص)

ثالثا – القانون رقم 14-08 المؤرخ في 13 شوال 1435 الموافق ل 09 غشت 2014 يعدل ويتم الامر 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة 13970 الموافق لـ 19 فبراير 1970 في القسم الرابع المتعلق بالحلة المدنية [2]

السجل الوطني الآلي للحالة المدنية :

المادة 25 مكرر : وتركز هذه المادة على استحداث سجل آلي وطني لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية يربط جميع البلديات والملحقات الادارية لها وكدا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية وكذلك نوهت هذه المادة الى ربط هذا السجل الآلي بالمؤسسات العمومية الاخرى المعنية لاسيما المصالح المركزية لوزارة العدل

[1] المرسوم التنفيذي رقم 10-210 المؤرخ في 07 شوال 1431 الموافق 16 سبتمبر سنة 2010 والمتضمن احداث الرقم التعريفي الوطني الوحيد الجريدة الرسمية العدد 54 بتاريخ 19 سبتمبر 2010

[2] القانون رقم 14-08 المؤرخ في 13 شوال 1435 الموافق ل 09 غشت 2014 يعدل ويتم الامر 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة 13970 الموافق لـ 19 فبراير 1970 في القسم الرابع المتعلق بالحلة المدنية الجريدة الرسمية العدد 49 بتاريخ 20 غشت 2014

المادة 25 مكرر 01 : تشير هذه المادة الى ان سجلات الحالة المدنية للسجل الوطني الآلي تكون بوسيلة رقمية وترقمن من خلالها كل السجلات (الولادات –الزواج – الوفيات) وكذا تشير الى التعديلات على المستخرج والاغفالات و التسجيلات او التصحيحات التي يتم تدوينها طبقا لأحكام هذا الامر .

المادة 25 مكرر 02 : تشير هذه المادة الى قيام ضابط الحالة المدنية بتسليم نسخ من السجلات (الولادات – الزواج – الوفيات) الى البلديات والملحقات الادارية والبعثات الدبلوماسية ودوائر القنصلية المرتبطة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية والتي تكون نسخة رقمية مطابقة تماما لأصل العقود الرقمية المحفوظة مركزيا

المادة 25 مكرر 03 : تشير هده المادة الى تسليم نسخ طبق الاصل من العقود الرقمية لطالبيها من البلديات والملحقات الادارية ودوائر القنصلية محل الاقامة .

المادة 25 مكرر 04 : وهذه المادة تشير الى ان ضابط الحالة المدنية للبلديات او الملحقات الادارية او الدوائر القنصلية يجب ان يكون مؤهلين لتوقيع نسخ العقود ودمغها بأختامهم .

رابعا– مرسوم تنفيذي رقم رقم 14–75 مؤرخ في 17 ربيع الثاني عام 1435 الموافق 17 فبراير سنة 2014 يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية[1]: ويتضمن:

المادة الاولى: يهدف هذا المرسوم الى تحديد قائمة وثائق الحالة المدنية المستعملة في البلديات والمصالح القنصلية.

المادة 02: تحدد قائمة وثائق الحالة المدنية المستعملة في البلديات والمصالح القنصلية وتلك المستعملة مابين المصالح المختصة المعنية في الملحق المرفق بهذا المرسوم.

1مرسوم تنفيذي رقم رقم 14–75 مؤرخ في 17 ربيع الثاني عام 1435 الموافق 17 فبراير سنة 2014 يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية الجريدة الرسمية العدد 11 بتاريخ26 فبراير سنة 2014

وتحدد المواصفات التقنية للوثائق المذكورة اعلاه بموجب قرار من الوزير المكلف بالداخلية .

1- قائمة وثائق الحالة المدنية المستعملة في البلديات والمصالح القنصلية

المرجع	التسميـة
ح.م 1	عقـد الزواج (نسخـة كاملـة – مستخرج)
ح.م 2	الدفتـر العـائلي
ح.م 3	البطاقـة العائليـة للحالـة المدنيـة
ح.م 4	شهادة عدم الزواج – عدم الطلاق وعدم اعادة الزواج
ح.م 5	مستخرج من الاحكام الجماعية المصرحة بالولادة
ح.م 6	مستخرج من السجل الاصلي
ح.م 7	شهادة الميلاد (نسخة كاملة – مستخرج)
ح.م 12-خ	مستخرج عقد الميلاد الخاص
ح.م 8	بيـان الوفـاة
ح.م 9	شهادة الوفاة (نسخة كاملة – مستخرج)
ح.م 10	رخصة الدفن
ح.م 11	شهادة الحياة – الحماية

2- قائمة الحالة المدنية المستعملة بين المصالح

المرجع	التسميـة
ح.م 12	اعلان بيان الزواج والطلاق

ح.م 13	اعلان بيـان الوفـاة

خامسـا – المرسـوم التنفيـذي رقـم 15-204 المـؤرخ فـي 11 شـوال 1436 الموافـق 27 يوليـو 2015 والمتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية[1].

تندرج احكام هذا المرسوم في اطار اعادة تأهيل المرفق العام وتخفيف حجم الاجراءات والملفات الادارية وبخصوص هذا طلب من جميع مصالح الولاية والولايات المنتدبة والدوائر والبلديات والموظفين بها عدم اشتراط وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي.

قانون رقم 15-04 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لأول فبراير سنة 2015,يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكترونيين[2].

وعلى اثره صدر القانون الاتي نصه:

- **المادة الأولى:** يهدف هذا القانون الى تحديد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكترونيين.

- **المادة الثانية:** يقصد بما يأتي:

1- التوقيع الالكتروني: بيانات في شكل الكتروني مرفقة او مرتبطة منطقيا ببيانات الكترونية اخرى تستعمل كوسيلة توثيق.

[1] المرسوم التنفيذي رقم 15-204 المؤرخ في 11 شوال 1436 الموافق 27 يوليو 2015 والمتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية الجريدة الرسمية العدد 41 بتاريخ29 يوليو 2015

[2] قانون رقم 15-04 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لأول فبراير سنة 2015,يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكترونيين الجريدة الرسمية, العدد 06 بتاريخ 10فبراير سنة 2015

2- الموقع: شخص طبيعي يحوز بيانات انشاء التوقيع الالكتروني و يتصرف لحسابه الخاص هو لحساب ابشخص الطبيعي او المعنوي الذي يمثله.

3- بيانات انشاء التوقيع الالكتروني: بيانات فريدة مثل الرموز او مفاتيح التشفير الخاصة التي يستعملها الموقع لانشاء التوقيع الالكتروني.

4- الية انشاء التوقيع الالكتروني: جهاز او برنامج معلوماتي معد لتطبيق بيانات انشاء التوقيع الالكتروني.

5- بيانات التحقق من التوقيع الالكتروني: رموز او مفاتيح التشفير العمومية او اي بيانات اخرى مستعملة من اجل التحقق من التوقيع الالكتروني.

6- الية التحقق من التوقيع الالكتروني: جهاز او برنامج معلوماتي معد لتطبيق بيانات التحقق من التوقيع الالكتروني.

7- شهادة التصديق الالكتروني: وثيقة في شكل الكتروني تثبت الصلة بين بيانات التحقق من التوقيع الالكتروني و الموقع.

8- مفتاح التشفير الخاص: هو عبارة عن سلسلة من الاعداد يحوزها حصريا الموقع فقط و تستخدم لانشاء التوقيع الالكتروني و يرتبط هذا المفتاح بمفتاح تشفير عمومي.

9- مفتاح التشفير العمومي: هو عبارة عن سلسلة من الاعداد تكون موضوعة في متناول الجمهور بهدف تمكينهم من الامضاء الالكتروني و تدرج في شهادة التصديق الالكتروني .

10- الترخيص: يعني نظام استغلال خدمات التصديق الالكتروني الذي يتجسد في الوثيقة الرسمية الممنوحة لمؤدي الخدمات بطريقة شخصية تسمح له بالبدء الفعلي في توفير خدماته.

11- الطرف الثالث الموثوق: شخص معنوي يقوم بمنح شهادات تصديق الكتروني موصوفة و قد يقدم خدمات اخرى متعلقة بالتصديق الالكتروني لفائدة المتدخلين في الفرع الحكومي.

12- مؤدي خدمات التصديق الالكتروني: شخص طبيعي او معنوي يقوم بمنح شهادات تصديق الكتروني موصوفة و قد يقدم خدمات اخرى في مجال التصديق الالكتروني.

13- المتدخلون في الفرع الحكومي: المؤسسات و الادارات العمومية و الهيئات العمومية المحددة في التشريع المعمول به و المؤسسات الوطنية المستقلة و سلطات الضبط و المتدخلين في المبادلات ما بين البنوك و كذا كل شخص او كيان ينتمي الى الفرع الحكومي بحكم طبيعته او مهامه.

14- صاحب شهادة التصديق الالكتروني: شخص طبيعي او معنوي تحصل على شهادة التصديق الالكتروني من طرف مؤدي خدمات التصديق الالكتروني او طرف ثالث موثوق .

15-سياسة التصديق الالكتروني: مجموع القواعد و الاجراءات التنظيمية المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكترونيين..

16- التدقيق: التحقق من مدى المطابقة وفقا لمرجعية ما.

مبادئ عامة[1]:

المادة03: دون الاخلال بالتشريع المعمول به لا يلزم ايا كان القيام بتصرف قانوني موقع الكترونيا.

المادة04: تحفظ الوثيقة الموقعة الكترونيا في شكلها الاصلي و يتم تحديد الكيفيات المتعلقة تحفظ الوثيقة الموقعة الكترونيا عن طريق التنظيم.

[1] نفس المرجع السابق

المادة05: يجب ان تتواجد على التراب الوطني كل البيانات و المعلومات ذات الطابع الشخصي من طرف مؤدي خدمات التصديق الالكتروني او طرف ثالث موثوق او سلطات التصديق الالكتروني و كذالك قواعد البيانات التي تحتويها ولا يمكن نقلها خارج التراب الوطني الا في الحالات التي ينص عليها التشريع المعمول به.

الباب الثاني:

التوقيع الالكتروني:

الفصل الاول

مبادئ المماثلة و عدم التمييز اتجاه التوقيع الالكتروني[1].

المادة06: يستعمل التوقيع الالكتروني لتوثيق هوية الموقع و اثبات قبوله مضمون الكتابة في الشكل الالكتروني.

المادة07: التوقيع الالكتروني الموصوف هو التوقيع الالكتروني الذي تتوفر فيه المتطلبات الاتية:

1-ان ينشا على اساس شهادة تصديق الكتروني موصوفة.

2-ان يرتبط بالموقع دون سواه.

3-ان يمكن من تحديد هوية الموقع.

4-ان يكون مصمما بواسطة الية مؤمنة خاصة بانشاء التوقيع الالكتروني.

5-ان يكون منشا بواسطة وسائل تكون تحت التحكم الحصري للموقع.

6-ان يكون مرتبط بالبيانات الخاصة به بحيث يمكن الكشف عن التغيرات اللاحقة بهذه البيانات.

المادة08: يعتبر التوقيع الالكتروني الموصوف وحده مماثل للتوقيع المكتوب سواء كان لشخص طبيعي او معنوي.

[1] نفس المرجع السابق

المادة09: لا يمكن تجريد التوقيع الالكتروني من فعاليته القانونية او رفضه كدليل امام القضاء بسبب:

1-شكله الالكتروني

2-انه لا يعتمد على شهادة تصديق الكتروني موصوفة

3-انه لم يتم انشاؤه بواسطة الية مؤمنة لانشاء التوقيع الالكتروني

الفصل الثاني:

اليات انشاء التوقيع الالكتروني الموصوف و التحقق منه[1]

المادة10: يجب ان تكون الية انشاء التوقيع الالكتروني الموصوف مؤمنة

المادة11: الالية المؤمنة لانشاء التوقيع الالكتروني هي انشاء التوقيع الالكتروني تتوفر فيه المتطلبات الاتية:

1-يجب ان تضمن بواسطة الوسائل التقنية و الاجراءات المناسبة على الاقل ما ياتي:

أ- ألا يمكن عمليا مصادقة البيانات المستخدمة المؤمنة لانشاء التوقيع الالكتروني الا مرة واحدة و ان يتم ضمان سريتها بكل الوسائل التقنية المتوفرة وقت الاعتماد

ب-ألا يمكن ايجاد البيانات المستعملة لانشاء التوقيع الالكتروني عن طريق الاستنتاج و ان يكون هذا التوقيع محميا من اي تزوير عن طريق الوسائل التقنية المتوفرة وقت الاعتماد

ج- ان تكون البيانات المستعملة لانشاء التوقيع الالكتروني محمية بصفة موثوقة من طرف الموقع الشرعي من اي استعمال من قبل الاخرين

2-يجب ان لا تعدل البيانات محل التوقيع و ان لا تمنع ان تعرض هذه البيانات على الموقع قبل عملية التوقيع

المادة12: يجب ان تكون الية التحقق من انشاء التوقيع الالكتروني الموصوف موثوقة

الاحكام الجزائية المترتبة عن استعمال الطرق الغير قانونية في التوقيع الالكتروني

[1] نفس المرجع السابق

المـادة17: يعاقـب بـالحبس مـن سـنة(1)الـى خمـس (5)سـنوات و بغرامـة تتـراوح بـين 100.000دج الـى 500.000دج كل شخص يستعمل بطريقة غير قانونية العناصر الشخصية المتصلة بانشاء التوقيع الالكتروني يتعلق بتوقيع شخص اخر

المـادة18: يعاقـب بـالحبس مـن سـنة(1)الـى خمـس (5)سـنوات و بغرامـة تتـراوح بـين 100.000دج الـى 500.000دج كل شخص حائز شهادة الكترونية يواصل استعمالها رغم علمه بانتهاء مدة صلاحيتها او الغائها.

الفرع الثاني: البنية التحتية لمشروع رقمنة الإدارة المحلية

تاريخيا ظهرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر سنة 1845 مع تركيب العشرات من خطوط التلغراف، وابتداء من ذات السنة تم تركيب العديد من خطوط الطاقة: وهران–مستغانم (76 كم)، العاصمة–المدية (90 كم)، قسنطينة–سكيكدة (83 كم). وفي سنة 1861 تم إنشاء أول خط تحت الأرض يربط بين الجزائر وفرنسا ولكنه لم يشتغل إلا لعامين فقط، وفي عام 1870 تم وضع كابل عنابة مرسيليا في الخدمة. ومنذ استقلال الجزائر في عام 1962، وحتى عام 2000 ضلت شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية متدهورة وكان هناك عدم توازن وعملية توزيع غير عادلة للخدمات حسب المناطق. وفي الواقع فقد كانت الشبكة متطورة نسبيا فقط في المناطق الحضارية في شمال البلاد في حين أنه في مناطق أخرى غير متكورة إلى حد كبير[1].

ومنذ عام 2003 هناك تحسن ملحوظ في الوضع بعد تحرير سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية وصدور قانون رقم 03 لسنة 2003 والذي جاء لإنهاء احتكار الدولة لنشاط البريد والاتصالات، وقد اقترن هذا التحرير بإنشاء هيئة تنظيم البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية (ARPT)[2] وهي تعمل على ضمان تنظيم القطاع. وتسيطر شركة " اتصالات الجزائر " على سوق قطاع الاتصالات والتي تقدم خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة والمحمول، وبالرغم من ذلك فهي لم تكن المؤسسة الأولى التي قدمت خدمة الهاتف المحمول حيث حصلت شركة

[1] Benabderrahmane Yasmina, **Management des connaissances, déploiement des TIC et GRH des organisatoins : cas de l'Algérie**, thèse de doctorat,Univessité Montpellier III, France, 2012, p239.
2 (ARPT):Autorité de régulation de la poste et des télécommunications.

"أوراسكوم تيليكوم" المصرية على أول رخصة لتشغيل الهاتف المحمول في الجزائر عبر شركة " Djezzy ". بعدها أطلقت الجزائر شركتها mobilis وجاءت بعدها شركة " ooredoo " الكويتية. وقد تطور قطاع اتصال الهواتف النقالة في الفترة 2001-2015 من 100000 مشترك إلى 43.277.643 مشترك[1].

وفي ديسمبر 2014 أعلنت سلطة الضبط للبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية أنه بإمكان المتعاملين الثلاث للهاتف النقال في الجزائر الشروع في تسويق خدمة الجيل الثالث 3G في الجزائر حيث بلغ عدد المشتركين 16.319.027 سنة 2015[2].

كما أطلق مؤسسة اتصالات الجزائر في 29 آفريل 2014 خدمة الجيل الرابع 4G اللاسلكي للهاتف الثابت هذه التكنولوجيا الجديدة التي تسمح بالإبحار عبر الانترنت الفائق السرعة، انطلاقا من هاتف لاسلكي بصيغة الثبت من قبل مؤسسة اتصالات الجزائر، حيث وصل عدد المشتركين نهاية سنة 2014 إلى 423280 مشترك[3]. وتهدف خدمة الجيل الرابع إلى ضمان تغطية المناطق التي لا تحظى بعد بالانترنت الفائق السرعة، وستوجه كمرحلة أولى للمهنيين قبل أن تشمل الجمهور العريض بعد جني فوائد الاستثمار.

وفي 7 جانفي 2016 أعلنت سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على إطلاق المناقصة الخاصة بالجيل الرابع من الهاتف النقال، حيث سيكون بإمكان المواطنين من استعمال هذه التقنية بدءا من الثلاثي الأخير من السنة الجارية. وذلك من أجل استدراك التأخر الكبير من مجالإعلام والاتصال علما أن تطبيق تقنية الجيل الثالث تأخرت بحوالي 5 سنوات عن دول الجوار وهو ما تسعى الجزائر لتداركه في تقنية الجيل الرابع حيث سيتزامن إطلاقه في الجزائر مع عديد دول العالم.

---

[1] دراسة قامت بها سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، على الرابط: http://www.arpt.dz/ar/obs/etude/
vu le : 28-05-2019

[2] دراسة قامت بها سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، على الرابط:
http://www.arpt.dz/ar/obs/etude/ ?c=internet, vu le : 28-05-2019

[3] نفس المرجع السابق.

أما بخصوص الانترنت فإن أول تسجيل لدخول الانترنت إلى الجزائر كان سنة 1991 من قبل الجمعية الجزائرية UNIX بالتعاون مع جمعية العلماء الجزائريين ASA من خلال الاتصال بإيطاليا. وفي سنة 1993 أصبح CERIST مركز البحث والإعلام العلمي والتقني الذي أنشئ في أفريل 1986 من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الموزع الوحيد للدخول إلى الانترنت[1].

وكان الانطلاق الفعلي للارتباط بالانترنت في شهر مارس 1994 عن طريق إيطاليا حيث كانت سرعة الخط آنذاك ضعيفة جدا ولا تتعدى 9.6 kb/s، وفي سنة 1998 تم ربط الجزائر بواشنطن عن طريق القمر الصناعي بقدرة تصل إلى 1 ميغابايت في الثانية لترتفع سرعة الانترنت شهر مارس 1999 إلى 2 ميغابايت في الثانية[2]، وقد تضاعفت هذه السرعة بكثير بعد مرور السنوات لتصبح 131 Gbps (جيجا بايت/ثا) في سنة 2014. ولكن بالرغم من ذلك فهي تبقى ضعيفة عند مقارنتها بسرعة البلدان الأخرى، فمثلا في المغرب نجد أن سرعة الانترنت تمثل ثلاثة أضعاف ما هو موجود بالجزائر بسرعة تقدر ب 412 Gbps.

أما بخصوص مزودي خدمات الانترنت ففي نهاية الثلاثي الثالث لعام 2000 كان هناك 18 ممونا ثم تطور هذا العدد إلى 73 ممونا سنة 2009، وبالرغم من أنه توجد أكثر من 80 مؤسسة لديها التصريح لتوزيع هذه الخدمة في الجزائر[3]، إلا أنه في الحقيقة يوجد حاليا 27 مزودا معتمدا لدى سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية (ARPT).

الشبكة العامة للاتصالات في الجزائر

[1] Contribution de l'Algérie à la première réunion du préparation (prep- com- 1) du sommet mondial de la société de l'information GEN7VE DU 01-05 juillet 2002.

[2] إبراهيم بختي، دور الانترنت وتطبيقاتها في مجال التسويق، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، 2003، ص196.

[3] Contribution de l'Algérie à la première réunion du préparation (prep- com-l) du sommet mondial de la société de l'information Genève du 01-05 juillet 2002.

بفضل الشبكة التي تطورت خلال السنوات الأخيرة أصبحت شبكة الاتصالات في الجزائر تشمل مجمل التراب الوطني، فقد قفزت طول خطوط الألياف البصرية من 7000 كم سنة 2000 إلى أكثر من 780.000 كلم[1].أما بخصوص الحزم الهرتزية فقد إنتقلت من 2800 كم سنة 2000 إلى قرابة 45.000 كم فضلا عن شبكات الربط الدولي البحري بين القارات بالألياف البصرية والتي تسمح بنقل أعداد كبيرة من رزم المعطيات عبر الانترنت[2].

من جهة أخرى، أدخلت الجزائر خدمات الهاتف النقال عبر السانل (GMPCS Thuraya). وبالنسبة للبرنامج الفضائي الذي تنوي تنفيذه قامت الحكومة بإنشاء الوكالة الفضائية الجزائرية التي تأسست عام 2002 والتي تعني على الخصوص بدراسات جدوى حول الأقمار الصناعية الخاصة بالاتصالات والبث الإذاعي، وبهدف البرنامج لإطلاق 10 أقمار صناعية في غضون عام 2020.

1/ الهاتف الثابت:

يعتبر حاليا مجمع اتصالات الجزائر المتعامل الوحيد في خدمة الهاتف الثابت. إلى نهاية عام 2015 سجل المتعامل 3.267.592 مشترك، أي بزيادة طفيفة مقارنة بعام 2014 حيث بلغ عدد الاشتراكات 3.098.787 مشترك، أي بنسبة تطور تقدر بـ: +5.45%.

خلال سنة 2015، بلغت نسبة الأسر الحائزة على خط هاتفي ثابت ما يعادل 41.65 % مقابل 40.04 % في السنة السابقة. وفي سنة 2004 قامت مؤسسة اتصالات الجزائر بإدخال تكنولوجيا جديدة للهاتف الثابت وهو ما يعرف بالهاتف الثابت اللاسلكي (WLL)، وهو مخصص لسكان القرى النائية التي لم تشغلها تغطية خطوط الهاتف الثابت السلكي بعد، وقد شهد تطورا كبيرا في عدد المشتركين به مع مرور السنوات.

[1] بن بوزة الصديق ، بن زيان ايمان ،واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر خلال الفترة 2016/2000 ،مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية، جامعة باتنة واحد، العدد 34 ، جوان2016 ص ص(81-110) ،ص 95 .

[2] نفس المرجع السابق،ص 95

كما قدر عدد المشتركين في الهاتف الثابت السلكي ب 92 % مقابل 8 % فقط من شبكة WLL الثابت.

2/ الهاتف النقال

لقد تطور سوق الهاتف النقال في الجزائر في الآونة الأخيرة بشكل مذهل فحسب الدراسة التي أعدتها سلطة ضبط البريد والاتصالات السلكية (ARPT) في الفترة الممتدة من 2010-2015 حول سوق الهاتف النقال فقد تبين أن عدد المشتركين لا يزال في ازدياد مستمر حيث وصل إلى 43.227.643 مشترك عام 2015، مقارنة ب 4.882.414 مشترك في عام 2004. وهو ما يبينه الجدول الموالي:

جدول رقم (01): عدد الاشتراكات في شبكة الهاتف الخلوي النقال في الجزائر

العام	عدد المشتركين			العدد الإجمالي للمشتركين
	اتصالات الجزائر	أوراسكوم تليكوم الجزائر	الوطنية تليكوم الجزائر	
1998	18000	-	-	18000
1999	72000	-	-	72000
2000	86000	-	-	86000
2001	100000	-	-	100000
2002	135204	315040	-	450244
2003	167662	1279265	-	1446927
2004	1764851	3418367	287562	4882414
2005	4907960	7276834	1476561	13661355

20997954	2991024	10530826	7476104	2006
27562721	4487706	13382253	9692762	2007
27031472	5218926	14108857	7703698	2008
32729824	8032682	14617642	10079500	2009
32780165	8245998	15087393	9446774	2010
35615926	8504779	16595233	10515914	2011
37527703	9126368	17845669	10622884	2012
39517045	9419423	17574149	12451373	2013
43298174	11663731	18612148	29502213	2014
64322743	12298360	16611115	14318169	2015

المصدر: بن بوزة الصديق ، بن زيان ايمان ،واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر خلال الفترة 2016/2000 ،مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية

الملاحظ أن العدد الإجمالي لمشتركي الهاتف النقال سجل انخفاضا يقدر ب: 70531 مشترك خلال سنة 2015، محققا بذلك تراجعا في النمو يقدر ب 0.16 % مقارنة مع نفس الفترة من السنة السابقة.

كما عرفت الكثافة الهاتفية للنقال GSM و 3G انخفاضا يقدر ب: 2.62 % بالمقارنة مع السنة الماضية إذ انتقلت من 109.62 % إلى 107 % في سنة 2015 ويرجع أساسا هذا الانخفاض إلى إيقاف تشغيل شرائح المشتركين الغير النشطين وغير المعرفين من طرف متعاملي الهاتف النقال.

المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ[1]، وتوفير الخطط اللازمة لتأمين الترويج باتجاه تفعيل مشروع الإدارة الالكترونية.

وفي إطار إقامة الندوات واللقاءات لانعاش المناخ الإداري بالثقافة الالكترونية، وإنشاء مراكز مجهزة بالمعدات والأدوات والتقنيات اللازمة لتوفير بيئة الكترونية قادرة على تأهيل الآخرين في تقبل ثقافة التعليم الالكتروني وكيفية التعامل مع متغيرات البيئة الالكترونية ونشر هذه الثقافة في المدارس والجامعات كمشروع استراتيجي حيوي ترسم له الخطط اللازمة للتنفيذ.

بإضافة إلى وجود خطة تسويقية دعائية شاملة لترويج والاستخدام الإدارة الالكترونية، وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين من إذاعة وتلفزيون وصحف، والحرص على الجانب الدعائي، وتوعية الجمهور بضرورة تطبيق الإدارة الالكترونية من قبل غالبية فئات المجتمع من أجل نجاحها[2].

لقد قامت الجزائر بالعديد من التحديات من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية في مختلف مؤسساتها وأجهزتها وإدارتها، وذلك لتقيد أحسن الخدمات للمواطنين.

3/ واقع شبكة الانترنت في الجزائر

على الرغم من أن شبكة الأنترنت تم التوسع فيها وتطويرها منذ السبعينات في الو.م.أ واستخدامها في أوربا كان في نهاية نفس العقد، إلى أن الدول النامية بدأت تطويرها بعد عشرين سنة تقريبا، وحسب إحصائيات الاتحاد الدولي للاتصالات فإن عدد مستخدمي الانترنت في الدول المتقدمة وصل إلى 6808 مستخدم لكل 100 نسمة خلال سنة 2010 في حين النسبة لا تتعدى في البلدان النامية 21.1 لكل 100 نسمة، أما بالنسبة لحالة الجزائر ومنذ صدور المرسوم الوزاري 98-257 المؤرخ في أوت 1998 والذي أنهى احتكار الدولة لخدمات الانترنت تزايد عدد المستخدمين ووصل إلى حوالي 3 ملايين مستخدم سنة 2006، بعد أن كان العدد لا يتجاوز

[1] بن بوزة الصديق ، بن زيان ايمان ، المرجع السابق، ص49.

[2] حفيظة بومايلة، **علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث**، الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة باتنة، 2003، ص174.

150.000 سنة 2000، وقد وصل عدد مقاهي الانترنت إلى 5000 في المجموع، وعلى الرغم من أن هذه النسبة تعكس نمو شبكة الانترنت في الجزائر إلى مقارنة بعدد السكان نجد أن نسبة الاستخدام تبقى منخفضة وحسب إحصائيات الاتحاد الدولي للاتصالات بلغت 12.50 % سنة 2010، ورغم الانطلاقة المحتشمة لخدمة تسكين مواقع الانترنت غير ان الجزائر سجلت قفزة نوعية على مستوى الخدمات وتحسن الوضع قليلا نتيجة للاستراتيجية المحكمة التي تم إتباعها والتي بدأت انطلاقا من قرار تخفيض الأسعار وتوسيع نشاط المديريات الجهوية وإطلاق انترنت ذات التردد العالي (أدياسال) بالشراكة مع العملاق الفرنسي "ألكتال".

وقد اختارت الجزائرية للاتصالات العديد من الشركاء الأجانب لتطوير خدمات الانترنت ومنهم المجموعة الألمانية التي عملت على توظيف آخر التكنولوجيات المعتمدة في أوربا لتدعيم قدرات الشبكة الجزائرية التي لا تزال تعاني من النقص، وهذا ما يساعد على توفير خدمة تتوافق وقدرات الاستعمال الفعال للانترنت، كما عملت مؤسسة اتصالات الجزائر على تدارك التأخر الكبير فيما يخص البنية التحتية للاتصالات، ووفرت عمودا فقريا وطنيا من الألياف الضوئية، يسمح بالربط بين شمال البلاد وجنوبيا لأجل تلبية احتياجات كل من مزودي خدمات الانترنت والبنوك والمؤسسات، ويتكون العمود الفقري من الأجزاء التالية[1]:

- العمود الفقري الشمالي وتبلغ قدرته 2.5 Gbit/s، وهو عملي منذ سبتمبر 2002؛
- العمود الفقري الشمالي وتبلغ قدرته 10 Gbit/s، وهو عملي منذ جوان 2004؛
- العمود الفقري الجنوبي وتبلغ قدرته 5.2 Gbit/s، وهو عملي منذ مارس 2005.

المطلب الثاني: انعكاسات رقمنة الإدارة المحلية على الخدمة العمومية في الجزائر

ان سلوك الجزائر لنهج الادارة الالكترونية كانت له الانعكاسات على ارض الواقع تمثلت في عدة مشاريع رقمية ، وتوجه معظم الادارات محلية كانت ام عمومية الى الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال والمعلوماتية.

[1] عباس لحمر ،عمار طهرات، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر وسبل اندماجها في الاقتصاد الجديد،مجلة الاقتصاد والمالية ، المجلد 4 ،العدد 01 سنة 2018 ص ص(37-44) ص42

الفرع الأول :الخدمات الالكترونية في الإدارة المحلية واسهاماتها بالجزائر

تقوم وزارة الداخلية والجامعات المحلية بتجسيد برنامج خاص برقمنة الخدمات الإدارية بالبلديات والدوائر الدارية ، من خلال توفير الوسائل التكنولوجية واللوجستيكية اللازمة في عملية الاتصال والتواصل بين الإدارة والمواطن لإنشاء نظام الإدارة الالكترونية [1].

وقد شرعت الجماعات المحلية و فعليا منذ حوالي سنة 2010م برقمنة جميع وثائق الحالة المدنية ، بدء بوثيقة عقد الميلاد رقم 12، التي شرع المواطنون في شتى أنحاء البلاد من استخراجها الكترونيا من أي بلدية من البلديات ، كما تعتبر عملية تخفيف الاجراءات الادارية وتقريب الادارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرت بها الدولة

وحرصت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على تقليص عدد الوثائق الذي يطالب بها المواطن لا عداد مختلف ملفاته الادارية ، من 29 وثيقة الى 14 ، مع استحداث وثيقتين سميت بالوثيقة المشتركة بين المصالح [2].

وفد صدر في هذا الشأن المرسوم التنفيذي المؤرخ 2014/04/18 ، يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية.

وتتكون هذه القائمة من 12 وثيقة للحالة المدنية تستعمل في البلديات والمصالح القنصلية والوثيقتين آخرين مشتركتين بين المصالح الإشعار بالزواج والطلاق والإشعار بالوفاة .

كما تم إلغاء بعض الوثائق مثل الشهادة الشخصية للحالة المدنية وتقليص عدة وثائق في الوثيقة الواحدة ولم يتبق سوى ثلاث وثائق من مجموع وثائق العشر المتعلقة بالزواج المتضمنة في القائمة السابقة لاستمارة الحالة المدنية التي صدرت بالمرسوم التنفيذي رقم 10 /211 المؤرخ في سبتمبر 2010 وتم تقليص عدد وثائق المتعلقة

[1] بوحنية قوي، عبد المجيد رمضان، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، مج5، العدد الأول، 2016، ص15

[2] نفس المرجع، ص16

بوفاة من أربع وثائق إلى وثيقتين.كما ثم تقليص عدد الاستمارات تسجيل شهادات الولادة من خمس استمارات إلى وثيقتين.

وتشير وزارة الداخلية أن تخفيف عدد استمارات الحالة المدنية ، يندرج ضمن الاجراءات التي قررتها السلطات العمومية بتعميم استعمال الإدارة الالكترونية لمكافحة المماطلات البيروقراطية في الإدارات العمومية .ومن بين هذه الإجراءات التي اتخذت ، إنشاء سجل وطني رقمي للحالة المدنية ، يرتب بالبلديات وملحقاتها الادارية والبعثات الدبلوماسية والدوائر للقنصلية ، ويربط هذا السجل المؤسسات العمومية الأخرى المعينة، لاسيما المصالح المركزية لوزارة العدل .

وفي نفس المسعى ، ثم تعديل القانون المتعلق بالوثائق السفر لتبسيط الاجراءات الادارية للحصول على جواز السفر بيو مترية ثم تعميمه على كافة ولايات سنة 2015 ، وثم تمديد مدة صلاحيتها 5 الى 10سنوات وبصفة اجمالية ، فان الاجراءات التي اتخدتها وزارة الداخلية والجمعيات المحلية تصب تطوير تطبيقات الادارة الالكترونية ومحاربة كل اشكال البيرقراطية التي تعرقل حصول اعفاء المواطن

-اعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الالي للحالة المدنية .

- تمديد مدة صلاحية جواز السفر البيو مترية من 5 الى 10 سنوات .

- تقليص عدد الوثائق الادارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية من 29 الى 14 وثيقة

- إلغاء شرط المصادقة على نسخ الوثائق الأصلية المسلمة من طرف الإدارة العمومية

- تمديد أجل الصلاحية عقد ميلاد الى عشر 10 سنوات بعد ما كان سنة واحدة من قبل

- الغاء تحديد اجل الصلاحية شهادة الوفاة بعدما كانت سنة واحدة من قبل أصبح غير محددة الآجل

- تكفل الإدارة للحالة المدنية البلديات وتنسيق مع السلطات القضائية المختصة بطلبات المواطنين الراغبين في تصحيح الأخطاء المكتشفة في أوراق الحالة المدنية والخاصة بهم .

-والقيام باجرات تصحيحها عوضا عنهم ، وبالتالي تخليص المواطنين من عناء تنقل بين البلديات والمحكمة

-تمديد أجل تصريح بالولادات و الوفيات بالنسبة للمواطنين القاطنين بالجنوب إلى 20 يوما بدل من يوم واحد ، كما كان معمولا به من قبل [1].

ان تطبيق عملية الرقمة في الادارة المحلية بالجزائر كان له انعكاسات على تقديم الخدمات للمواطنين وتحسين آدائها بشكل كبير والاسهامات التي انعكست ايجابا على واقع المواطنين في الجاعات المحلية حيث ساهمت في :

– رقمنة الإدارة المحلية المرتكزة أساسا على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال من سحب الوثائق الإدارية خلال ثوان فقط على مستوى الشباك الإلكتروني وكذا الفروع البلدية التي ساهمت بشكل كبير في الحد من تنقل المواطنين وتكبدهم عناء التنقل إلى مقر الحالة المدنية الرئيسي بالبلدية

– إزالة شهادة الميلاد الخاصة (خ12) من ملف الحيازة على بطاقة التعريف الوطنية واستبدالها بشهادة الميلاد العادية رقم 12

– تقليص مدة دراسة ملفات الحيازة على البطاقة الرمادية إلى يوم واحد في الحالات العادية وإلى (21)يوم في الحالات بيع السيارات ما بين الولايات

– حذف شهادة الجنسية الجزائرية من ملفات تجديد بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر، واستبدالها بشهادة ميلاد أو وفاة الأب أو الأم

– تخفيف تجديد ملف رخصة السياقة إلى صورتين شمسيتين، شهادة طبية طابع بريدي ورخصة السياقة القديمة

– استحداث التسجيلات الخاصة بقرعة الحج باستخدام الإدارة الإلكترونية لمرسوم(1438هـ، 2016 م)عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن طريق الانترنت إلى أن تعمم على كامل بلديات الوطن

– تقلص عدد المواطنين في الطوابير وأمام الشبابيك وهذا لما أتاحته العملية الرقمنة من عملها على مدار الساعة وخلال كل أيام الأسبوع[1]

[1] نفس المرجع، ص17

– الحفاظ على الأموال العمومية من كل إهدار وتبذير حيث جنبت الخزينة إهدار المليارات مثلا 50 ألف وثيقة يتطلب 50 مليون سنتيم

– التعجيل بتقريب الإدارة من المواطن

– تحسين فعالية تدخل الدولة والتكفل بانشغالات المواطنين ووضع سياسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية

– تحقيق ما يسمى بالعدالة الاجتماعية والمساواة في تقديم الخدمة بين المواطنين وفئات المجتمع دون جهوية ودون بيروقراطية

– القضاء على التزوير والرشوة والبيروقراطية والرفع من المردودية مما ينعكس إيجابا على الاقتصاد الوطني

– إنه تم إعدادها بسواعد جزائرية 100% دون اللجوء إلى استيراد الخبراء من الخارج[2]

الفرع الثاني: نموذج عن عملية الرقمنة ببلدية متليلي الشعانبة

من اجل توضيح موضوع رقمنة الادارة المحلية ودرها في تحسين الخدمات العمومية و لإعطاء اكثر تفاصيل عن المشاريع الالكترونية اخترنا بلدية متليلي الشعانبة نموذج في دراستنا .

أولا: لمحة عامة حول البلدية:

نشأت بلدية متليلي الشعانبة سنة 1940م في وسط المدينة و ذلك في عهد الاستعمار الفرنسي آنذاك حيث اتخذت مقر إدارتها وكانت تابعة للحكم المركزي بغارداية إلى غاية 1962م وبعد ذلك أصبحت بلدية بانتخاب رئيس المجلس الشعبي البلدي فيها يتراوح مابين 10 و 21 عضوا حسب كل فترة انتخابية[3].

أ- تعريف البلدية:

[1]– بوحنية قوي، عبد المجيد رمضان، نفس المرجع السابق، ص19

[2]– سايح فاطمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية، مع الاشارة الى حالة الجزائر،مجلة نماء للاقتصاد والتجارة،العدد،04 ،ديسمبر 2018ص80

[3]مقابلة مع السيد :فرج الله بن دية رئيس مصلحة البيومتري ببلدية متليلي بمقر مكتبه بتاريخ 2019/04/30 على الساعة 08:30

تعد بلدية متليلي الشعانبة من البلديات العريقة المنشأ، فإبان الحقبة الاستعمارية كانت متليلي مركز تابعة لبلدية غارداية إلى غاية سنة 1959م تاريخ صدور قرار نشأة البلدية الفعلي.

وبعد الاستقلال أخضعت لدائرة المنيعة عمالة الواحات إلى غاية سنة 1964م أين حولت إلى دائرة غارداية ،وفي التقسيم الإداري لسنة 1974م حيث استحدثت دائرة متليلي وأخضعت لولاية الأغواط إلى غاية التقسيم الإداري لسنة 1984م وتم تحويلها لولاية غارداية وما يجب الإشارة إليه انه قبل التقسيم الإداري 1984م أربعة مراكز بلدية متمثلة في سبسب- منصورة-زلفانة-حاسي لفحل.

ب-الموقع الجغرافي:

تقع بلدية متليلي الشعانبة ،في شارع الأمير عبد القادر بمتليلي على بعد 45كلم من ولاية غارداية وتتربع على مساحة 7300كلم^2 وتبعد 45كلم عن مقر الولاية ،وعن الجزائر العاصمة حوالي 650كما بلغ عدد سكانها في إحصاء 2008 حوالي 46الف نسمة ،كما تمتاز البلدية بمناخ صحراوي جاف وحار صيفا، وقليل الأمطار والبارد شتاءا وتعتمد في مداخليها على النشاط الفلاحي والتجاري والرعوي وبعض النشاطات الصناعية.

من الناحية التسيير الإداري يقوم بالإشراف الإداري ثمانية مصالح تسهر على شؤون العامة للمواطن وفقا للتنظيمات القانونية.

يحدها[1]:

* شمالا: غارداية العطف وبنورة
* جنوبا: سبسب والمنصورة
* شرقا: زلفانة ولاية ورقلة
* غربا: ولاية البيض

ج- هيئاتها ولجانها:

[1]نفس المرجع السابق

تتكون البلدية من هيئتين رئيسيتين من أجل التسيير الحسن لمصالحها وهما هيئة المجلس الشعبي البلدي ورئيس المجلس الشعبي البلدي الممثل لعمل الصلاحيات والأعمال الخاصة بالبلدية وتسيير الإيرادات وإبرام الصفقات و تسيير الموارد البشرية والمالية وأخيرا تقديم التقرير حول الوضعية العامة للبلدية، أما لجانها فهي تتكون من نفس أعضاء المجلس وتتكون من لجان دائمة وأخرى مؤقتة تهتم بكل القضايا العالقة: الاقتصاد المالي، الهيئة العمرانية، الشؤون الاجتماعية والثقافية والفلاحية، البناء والتعمير والمنازعات، الأمانة العامة.....الخ وذلك بواسطة قوانين في ظل التنظيم المعمول به.

ثانيا: الرقمنة في بلدية متليلي الشعانبة (نموذجا)

الإدارة الجزائرية في ثوبها الجديد ترتكز على التكنولوجيات الحديثة أنها تسعى إلى استغلال الإعلام الآلي من أجل عصرنتها وتقريبها من المواطن وكان ذلك بتوصيل مصالح البلديات وفروعها بشبكة داخلية محلية ثم توصيل البلدية بالولاية ومن ثم بوزارة الداخلية وبعد تجهيز هذه الأرضية بدأت عملية الرقمنة للوثائق التي يحتاجها المواطن، وكل هذا يكون تحت إشراف مختصين في الإعلام الآلي لتسيير ومتابعة كل فصول هذه الرقمنة في البلدية والتي تتمثل في[1]:

1- مصلحة الشؤون العامة:

أ- **مكتب الحالة المدنية:** يعتبر أول مكتب على مستوى البلدية أدخلت عليه الرقمنة حيث يقوم المهندس بعدة مراحل لتمكين المواطنين باستخراج وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم وذلك باتباع المراحل التالية:

- القيام بعملية المسح الضوئي للعقود الموجودة بالسجلات العادية (الميلاد، الزواج، الوفاة) حسب البرقية المقدمة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية رقم 2012/12/11/79

[1] نفس المرجع السابق.

رقمنة الحالة المدنية في بلدية متليلي (شهادة الميلاد العادية) ثم الانتهاء من عملية تسجيل شهادات الميلاد بمستوى بلدية متليلي يوم 2013/02/10م.

- ترقيم العقود.
- إدراج العقود الممسوحة والمرقمة على جهاز SRV 1.
- حجز العقود على الجهاز من طرف الأعوان المكلفين بعملية الحجز لتمكين المواطنين باستخراج الوثائق من طرف الخالة المدنية أو الفروع.
- القيام بعملية الحفظ للبيانات على SRV 1 ونقلها إلى الجهاز الخادم الثاني الاحتياطي SRV 2.
- القيام بعملية الحفظ لقاعدة البيانات وارسالها كل ثلاثاء إلى مصلحة الإعلام الآلي بالولاية عن طريق جهاز الإرسال FTP[1].
- تحيين العقود المسجلة من قبل والتي حدث بها تغيير في البيانات الهامشية كالزواج أو الطلاق أو الوفاة.
- إدخال التصحيحات المرسلة من طرف المحكمة (تصحيح إداري – تصحيح قضائي) على الجهاز وعلى السجل العادي.
- إستخراج شهادة الميلاد البيومترية الخاصة بجواز السفر البيومترية وبطاقة التعريف البيومترية.

ب- جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومتريين والالكترونيين

تعتبر مكاتب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية خدمة جديدة أضيفت إلى مصالح البلدية وذلك في إطار عصرنة الإدارة وتقريبها من المواطن وكان ذلك ابتداء من سبتمبر 2016 حيث حولت من مصالح الدائرة إلى مصالح البلدية.

[1] فرج الله بن ديبة, نفس المرجع السابق .

ولضمان السير الحسن من أجل حيازة المواطن على جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومتريين والالكترونيين تطلب ذلك توفير مستلزمات الإعلام الآلي من أجهزة وبرامج للقيام بعدة مهام تاريخ أول تقديم أو اصدار شهادة ميلاد بيومترية ببلدية متليلي في 2010/2004

والتعليمة جاءت في 2010/03/24 لتحضير استخراج شهادة البيومترية وجواز السفر والتي تتمثل في[1]:

1. توفير كل الأجهزة الضرورية.
2. تثبيت البرامج اللازمة من أجل سير عملية الحصول على الوثائق البيومترية من الإيداع إلى التسليم.
3. مراقبة برامج الحجز والتسليم التي يمر بها الملف المودع خلال المراحل التالية:

أ. **مرحلة التدقيق:** والتي يتم فيها حجز المعطيات الأساسية للملف والقيام بالمسح الضوئي للصورة وشهادة الميلاد الخاصة s12، ويستخرج في النهاية وصل إيداع.

ب. مرحلة الحجز: يتم فيها الحجز الكامل لمعطيات الملف.

ت. مرحلة المصادقة: تتم عملية التحقيق من المعطيات المحجوزة سابقا والمصادقة عليها.

ث. مرحلة أخذ المعطيات البيومترية: يتم فيها أخذ البصمات والصورة والإمضاء ويسلم المواطن الوصل الذي يتوجب عليه تقديمه عند تسلم الوثيقة البيومترية.

ج. مرحلة التسليم: عند وصول الوثائق البيومترية من مركز الإنتاج يتم تسجيلها كلها وتسلم الوثائق إلى طالبيها بعد ذلك بنفس البرنامج.[2]

4. القيام يوميا بتحضير كل الملفات المودعة التي استكمل فيها المواطن كل الاجراءات؛

1 مقابلة مع السيد :بن دية ،فرج الله. رئيس مصلحة البيومتري ببلدية متليلي بمقر مكتبه بتاريخ 2019/05/06 على الساعة 11:00

[2]نفس المرجع السابق.

5. القيام بارسالها مباشرة إلى مديرية السندات والوثائق المؤمنة بالجزائر العاصمة عبر الشبكة الداخلية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية بصفة يومية؛

6. القيام اليومي بحفظ قاعدة المعطيات وحفظ الملفات الخاصة بها من أجل الحفاظ على المعلومات المحجوزة؛

7. متابعة الملفات بعد الإرسال إلى مركز الإنتاج وذلك عبر بوابة خاصة من أجل معرفة مراحل الملف وإذا كان مرفوضا مؤقتا بسبب معين حيث يتم التأكد من الخلل؛

8. بعث مراسلات التوضيح عبر برنامج في الشبكة الداخلية؛

9. توفير الشهادات الإلكترونية أسبوعيا من خلال طلبها وتحميلها من موقع مركز الإنتاج ووضعها في الخادم (السارفور)؛

10. تسجيل البطاقات المنجزة من خلال الملفات المودعة والمطلوبة من جواز السفر عبر الانترنت وكذلك المنجزة مباشرة بعد إنجاز جواز السفر.

ج- بطاقة ترقيم المركبات:

يعتبر هذا المكتب أول خدمة تنقل من الدائرة إلى البلدية في إطار عصرنة الإدارة وتقريبها من المواطن حيث يوجد سابقا مكتب توثيق بيع المركبات.

ولضمان السير الحسن من أجل حيازة المواطن على بطاقة الترقيم الخاصة بمركبته تطلب ذلك توفير مستلزمات الإعلام الآلي من أجهزة وبرامج تتمثل في:

حاسوب متصل بالشبكة الداخلية للولاية من أجل حجز بطاقة الترقيم وطباعتها.

حاسوب متصل بالشبكة الوطنية من أجل استخراج شهادة المراقبة.

د- رخصة السياقة:

انتقلت هذه الخدمة تبعا للخدمات السابقة ودائما في إطار عصرنة الإدارة وتقريبها من المواطن، وتتوفر على جهاز حاسوب متصل بالشبكة الوطنية يحتوي على برنامج ذا قاعدة محلية لحجز وطباعة رخصة السياقة، وبرنامج متصل بالشبكة الوطنية لطلب واستخراج شهادة الكفاءة.

يقوم المهندس بإرسال حفظ قاعدة المعطيات الخاصة برخص السياقة كل 15 يوم إلى الولاية عن طريق ftp.

هـ- مكتب الانتخابات: في كل مراجعة تتعلق بالانتخابات يتلقى مهندسي الإعلام الآلي من طرف مصلحة الإغلام الآلي بالولاية برامج معدة للعملية أو تحيين في البرامج السابقة وهي كما يلي:

- جهاز يحتوي على تطبيقة وطنية معدة لعملية طالبي الشطب عن بعد لتفادي تنقل المواطنين.
- تطبيقة وطنية ثانية بالجهاز مخصصة لإظهار المتوفين على مستوى الوطن وذلك من أجل شطبهم من القائمة الإنتخابية للبلدية في حالة كانوا مسجلين بها.
- جهاز ثاني به تطبيقة ولائية معدة لمراقبة الملفات المطروحة للتسجيل في الانتخابات وذلك لتفادي التكرار في التسجيل.
- جهاز ثالث به تطبيقة محلية معدة لتسجيل طالبي الناخب الجدد أو الشطب بسبب تحويل الإقامة أو الوفاة يتم تحيينه في كل مراجعة.
- حذف كل التكرارات والمسجلين غير المعروفين بسبب نقص في المعلومات وعقود الميلاد من القائمة الانتخابية للبلدية.
- عند الانتهاء من كل مراجعة استثنائية أو عادية وبعد مرحلة الطعون نقوم بأخذ الجهاز المحلي للولاية من أجل تحيين قاعدة البيانات بالولاية من أجل إعداد بطاقة الناخب واستخراج القائمة النهائية للبلدية واكتشاف التكرارات الموجودة بين البلديات لتحضيرها لعملية الشطب القادمة.

و- مكتب الحج: عملية التسجيل بالحج تكون مرة في كل سنة وذلك بالطريقتين التاليتين[1]:

- الأولى التسجيل يكون عبر الانترنت.
- الثانية التسجيل يكون على مستوى البلدية حيث يقوم المهندس باستقبال تطبيقتين من طرف الولاية عن طريق FTP معدتين لهذا الغرض الأولى تطبيقة خاصة بتسجيل المواطنين الراغبين في أداء مناسك الحج وتطبيقة أخرى معدة لتسجيل الناجحين في عملية القرعة واستخراج شهادات النجاح.

ز- قفة رمضان: في سنة 2018 تم إعداد تطبيقة خاصة بتسجيل طالبي قفة رمضان أرسلت من طرف الولاية عن طريق FTP لاستعمالها في عملية التسجيل بالبلدية ومن ايجابيات هاته التطبيقة تفادي التكرار في الاستفادة على مستوى البلدية أو الوطن وتظهر هاته التطبيقة المبالغ المخصصة لها والأشخاص الذين استفادوا منه.

ح- مكتب الخدمة الوطنية: في عملية تسجيل الخدمة الوطنية في كل سنة يتم إرسال تطبيقة فارغة من طرف الولاية عن طريق FTP للمهندس لإعدادها لعملية الحجز وتحضير الملفات الخاصة بالسنة المقترحة وذلك من يوم 02 جانفي إلى غاية 30 سبتمبر من كل سنة.

إضافة إلى هذه البرامج تم ربط بعض المكاتب والمصالح الأخرى ببرامج موصولة مع وزارة الداخلية مع إمكانية الإطلاع عليه من طرف الأمين العام ورئيس البلدية من أجل المراقبة وهي كالتالي:

- **نظام معلومات خاص بالمستخدمين في البلدية:** تم ربط مكتب المستخدمين ببرنامج يقوم بحجز كل المعلومات الخاصة بالعمال على مستوى البلدية.
- **نظام معلومات خاص بالمالية في البلدية:** كذلك تم ربط مصلحة المالية ببرنامج يسمح بحجز المعاملات المالية.

[1] نفس المرجع السابق.

- **نظام معلومات خاص بالجانب الاجتماعي الاقتصادي في البلدية:** يهدف إلى تعريف بالبلدية وخصائصها الاجتماعية والاقتصادية.
- **نظام معلومات خاص بالممتلكات:** يقوم هذا البرنامج بتسجيل كل ممتلكات البلدية من عقار وعتاد ...الخ.
- **نظام معلومات خاص بالمدارس:** تم وضع برنامج يقوم بحجز كل ما يتعلق بالمدارس (المباني– العتاد – اليد العاملة – تسيير المطاعم)

ثالثا: البنية التحتية لجواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية بالبلدية متليلي الشعانبة[1]:

1)**مكتب فحص الملفات (التدقيق) والمراقبة:**يتم فيها فحص ومراقبة الملفات لطالبي جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية تم حجز معطياته الأساسية والقيام بالمسح الضوئي للصورة وشهادة الميلاد 12 خ ويستخرج في النهاية وصل إيداع . يحتوي هذا المكتب على ما يلي:

جهاز إعلام آلي + طاولتين لجهاز الإعلام الآلي + 2جهاز مسح ضوئي + طاولتين للمسح الضوئي + مكتب + خزانة خشبية + لوحة لقياس الأطوال.

2)**مكتب الحجز والمصادقة:**يتم فيه إتمام عملية الحجز للمعلومات المتبقية + المصادقة على المعلومات المحجوزة سابقا بعد التأكد منها يحتوي هذا المكتب على ما يلي:

2 أجهزة إعلام آلي للحجز + جهاز للمصادقة + مكتب + خزانة خشبية + 2خزائن حديدية لترتيب الملفات

3)**مكتب حجز المعطيات البيومترية:**يتم فيه أخذ البصمات والصور والإمضاء ويسلم المواطن الوصل الذي يتوجب عليه إحضاره عند تسليم الوثيقة البيومترية. يحتوي هذا المكتب على ما يلي:

جهاز إعلام آلي + عتاد التصوير + مرآة + نظارات + مكتب دائري + خزانة حديدية لوضع الملفات اليومية

[1] نفس المرجع السابق

4)**مكتب رئيس المصلحة والتسليم:**يتم تسليم الوثائق البيومترية المنجزة. يحتوي المكتب على ما يلي:

2 جهاز إعلام آلي الأول لرئيس المصلحة والثاني لتسليم + مكتب خشبي + 02 خزائن فولاذية لتخزين الوثائق البيومترية

بتاريخ 2019/03/11 تم تغيير النظام القديم بنظام جديد GE يهدف هذا النظام إلى تقليص المهام لتمكين المواطن من استخراج الوثائق البيومترية في وقت وجيز وبأقل الأخطاء الناجمة عن عملية حجز الملفات حيث تم الاستغناء على عملية الحجز والمصادقة للملفات لأن معلومات المواطن تكون محجوزة من قبل وذلك باستعمال الشباك الوطني الموحد + الأخطاء.

رابعا: علاقة البلدية بالدائرة في اطار عملية الرقمنة [1]

- شهادة الكفاءة أو تجديد رخصة السياقة القديمة الصادرة من الدائرة :الملف الاصلي القاعدي لرخص السياقة موجود على مستوى الدائرة في حالة التجديد أو إضافة صنف يتم إرسال طلب من البلدية إلى الدائرة عبر الشبكة(البطاقة الوطنية لتسيير شهادة الكفاءة)وبالتالي يتم الرد إرسال شهادة الكفاءة عن طريق الشبكة محليا ووطنيا.
- البطاقة الوطنية لتسير شهادة التأكيد المواصفات بالنسبة للآليات الثقيلة ONGA لا تتوفر في البلدية على هذا الصنف حيث يثم إرسال و استقبال الطلبات تحت إشراف الدائرة، ويكون الرد تحت إشرافها أيضا وتستعمل شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية للدائرة.
- بطاقة تسجيل الحج خارج القرعة: تتكفل الدائرة بملفات الحائزين على دفاتر الحج خارج القرعة ، بإعطائهم شهادة التسجيل من طرف الدائرة وترسلها للبلدية.
- البلدية دورها جمع المعلومات وحجزها في البطاقة والدائرة تقوم بالتصديق على المعلومات المحجوزة.

[1] مقابلة مع السيد :عبد الحميد بلوديان ، رئيس مصلحة الرقمنة بدائرة متليلي ، بمقر مكتبه ،بتاريخ 2019/05/12 على الساعة 10:00.

- في حالة التأخير وعدم إتمام العمل في البطاقة يكون للدائرة دور المشرف والمراقب على الأعمال حتى إكمالها.
- الدائرة بصفتها ممثل للولاية تمارس دور الإشراف والرقابة محليا.
- المراسلات والبريد الصادر والوارد بين الولاية والبلدية تكون الدائرة همزة وصل فيها بنسبة 85%.

البطاقة الوطنية لتسير ملفات السكن تابعة للدائرة وليست من اختصاص البلدية.[1]

الفرع الثالث :الخدمات الإلكترونية في المؤسسات العمومية المحلية بالجزائر

في هذا الاطار تطرقنا الى مجموعة من المؤسسات وهي الآتي :

أولا: خدمات الرقمنة في قطاع البريد والاتصالات:

يقدم هذا القطاع العديد من الخدمات الإلكترونية عن بعد للمستفيدين منها، وعلى الرغم من الصعوبات المطروحة فإنه يسعى إلى تطويرها، ومن بين أبرز هذه الخدمات ما يلي:

1- السحب الآلي للأموال[2]: وذلك باستعمال بطاقة السحب عن طريق الصراف الآلي، وتستعمل في الشبابيك بالمكاتب وهي محمية برقم سري، وتعمل على كل أجهزة الصراف الآلي بالجزائر، إلا أن سقف السحب اليومي لا يجب أن يتعدى 20000 دج، ولا يجب أن يتعدى 20000 دج في كل عملية سحب من الصراف الآلي لبريد الجزائر وعمولة كل عملية 30 دج، أما السحب الآلي للأموال من صراف أي بنك جزائري لا يجب أن يتعدى مبلغ 20000 دج أسبوعيا، ولا يجب أن يتعدى مبلغ 5000 دج في كل عملية سحب يومي وعمولة كل عملية 35 دج كما توفر بطاقة السحب المغناطيسية الإلكترونية إمكانية الإطلاع على الرصيد المتوفر على أجهزة الصراف الآلي

[1] نفس المرجع السابق

[2] بوزيان رحماني جمال ، تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر ، مجلة الاقتصاد الجديد ، المجلد01 العدد 18 ، سنة 2018 ص ص(97-112) ص 105

التابعة لبريد الجزائر، وإمكانية لبريد الجزائر، وإمكانية الشراء لدى المحلات المشتركة في خدمة CIB كما تمكن البطاقة من شحن الرصيد في شريحة الهاتف للمتعامل موبيليس mobilis عبر خدمة راسيمو RACIMO

2- الحساب الجاري عن بعد:وذلك من خلال:

- **خدمة الموزع الصوتي 30-15:**هذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر بالاتصال المباشر عبر الهاتف على الرقم 30-15 وذلك لـ:

- الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري
- طلب دفتر الصكوك
- طلب الرقم السري
- طلب مساعدة والاستفسار عن الخدمات النقدية

- **خدمة الموزع الصوتي 30-90:** وهذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر بتعبئة حساباتهم المسبقة الدفع لموبيليس mobilis أو حساب آخر من حسابهم الجاري البريدي ccp بكل مرونة وسهولة الاستعمال في أي وقت

خدمة eccp: وهذا عبر موقع الانترنت www.eccp.poste.dz ومن خلال هذا الموقع على شبكة الانترنت يمكن لزبائن بريد الجزائر القيام بما يلي[1]:

- الاطلاع على رصيد الحساب البريد الجاري
- طلب دفتر الصكوك
- كشف بيان العمليات المالية لفترة معينة
- طلب تغيير الرقم السري بشرط أن يكون الزبون حاصل على الرقم السري من بريد الجزائر

[1] مقابلة مع السيد :بن قايد عبد الحميد ، قابض مكتب بريد متليلي،بمقر مكتبه ،بتاريخ 2019/05/16 ، الساعة 10:45 .

- **خدمة رصيدي racidi:** تسمح هذه الخدمة لزبائن بريد الجزائر الذين يملكون حساب جاري بريدي ورقم سري الإطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري من خلال شريحة الهاتف النقال للمتعامل موبيليس mobilis، وذلك بإرسال رسالة نصية تحمل رقم الحساب البريدي الجاري بدون مفتاح يليها مسافة ثم الرقم السري إلى الرقم 603 لتصله بعد لحظات رسالة نصية تعلمه برصيد حسابه البريدي الجاري مقابل اقتطاع 20دج من طرف المتعامل موبيليس mobilis و10دج من طرف البريد الجزائري مقابل الخدمة.

3- البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني: أطلق بريد الجزائر بتاريخ 2016/12/07 البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني، وهي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعيار الأمان الدولي EMV (يوروباد- ماستركارد -فيزا)، تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر، ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية، وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني.

تسمح بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية" بإجراء المعاملات التالية في كل أرجاء القطر الجزائري:

1- عند استعمالها عبر الشبابيك البنكية الآلية:

- سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية.

- الخدمة الذاتية البنكية: الاطلاع على رصيد الحساب، طلب إعداد كشف مصغر عن العمليات ال10 الأخيرة التي تمّ إجراؤها بواسطة البطاقة، طلب دفتر الصكوك.

- تحويل الأموال

- دفع الأموال

- تسديد الفواتير

- تعبئة رصيد مكالمات الهاتف النقال

عند إستعالها عبر أجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي بمكاتب البريد[1]:

- تحديد هوية الزبون لتمكينه من سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية
- سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية
- الاطلاع على رصيد الحساب

2- عند استعمالها عبر نهائيات الدفع الالكتروني بالمتاجر:

- دفع وتسديد قيمة المشتريات و /أو الخدمات
- تعبئة رصيد الهاتف النقال

3- عند استعمالها عبر الهاتف النقال:

- دفع وتسديد قيمة المشتريات و / أو الخدمات
- تسديد الفواتير
- تعبئة رصيد الهاتف النقال
- طلب إعداد كشف مصغّر عن العمليات ال10 الأخيرة التي تمّ إجراؤها بواسطة البطاقة

4- عند استعمالها عبر مواقع التجارة الالكترونية:

- دفع وتسديد قيمة المشتريات و/أو الخدمات
- تسديد الفواتير

ثانيا: خدمات الرقمنة بقطاع الضمان الاجتماعي:

بـــطـــاقة "الشـــفاء:

[1]نفس المرجع السابق.

تسمح بطاقة الشفاء، التي تعتبر بطاقة الكترونية للضمان الاجتماعي، للمؤمن له اجتماعيا[1] :

• التعرف على هوية المؤمن وذوي الحقوق.

• تسهيل الحصول على حقوقه و تلك المتعلقة بذوي الحقوق، في الأدءات التي يقدمها الضمان الاجتماعي.

• الحصول بسرعة على التعويضات عن الأداءات، بدون أن يضطر المعني لتقديم طلب مكتوب أو ملئ استمارة و تقديم ورقة العلاج.

• الاستمرار في الاستفادة من نظام الدفع دون الحاجة إلى تقديم دفتره

• يمكن أن تمنح بطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعيا من طرف هيئة الضمان الاجتماعي المنتسب إليه و يمكن أن تكون عائلية للمؤمن اجتماعيا و لذوي الحقوق، و يمكن أن تكون فردية أو لذوي الحقوق.

• تحدد نوعية بطاقة الشفاء، الفردية أو لذوي الحقوق، حسب الوضعية المهنية و العائلية للمؤمن اجتماعيا.

• تتضمن بطاقة الشفاء العائلية أو لذوي الحقوق الصورة الشمسية للمؤمن اجتماعيا. و يتم تدوين المعلومات المرئية على وجه البطاقة، كما تدون معلومات أخرى في الشريحة الالكترونية مثل :" المعلومات الخاصة برقم الانخراط و هيئة الضمان الاجتماعي و بعض المعلومات الإدارية، الطبية والمتعلقة باستعمال وتأمين البطاقة"[2].

تقدم مصالح الضمان الاجتماعي العديد من الخدمات الإلكترونية بمصالحنا نذكر منه

– بطاقة الشفاء والتي بدأ العمل بها منذ سنة 2007

[1] مقابلة مع السيد : عنيشل عبد الله. المكلف بالدراسات بمركز الدفع الضمان الاجتماعي فرع متليلي الشعانبة بمقر مكتبه بتاريخ:05/19/ 2019

[2] عبد الله عنيشل .المنتجات التأمينية في الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية.cnasندوة علمية تطوير المنتجات التامينية والمصرفية كمدخل لتحقيق الشمول المالي. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسير وعلوم التجاريةيوم 21فيفري 2019ص ص 7.8

– التصريح عن بعد باشتراكات الضمان الاجتماعي من خلال موقع صندوق الضمان الاجتماعي على شبكة الانترنت

– الدفع الالكتروني: هذه الخدمة تسمح للمستخدمين بتسديد اشتراكات الضمان الاجتماعي عبر بوابة التصريح عن بعد على موقع الصندوق على شبكة الانترنت بدون عناء التنقل ودون أي وثيقة عن طريق استعمال البطاقة البنكية

– بوابة الهناء: يسمح هذا الفضاء للمؤمن له اجتماعيا بالحصول على حساب خاص يحوي مختلف المعلومات المتعلقة بالأداءات التي يوفرها له الصندوق، كما يسمح له كذلك بمتابعة معالجة ملفاته الخاصة بطلب الأداءات (العينية والنقدية) [1]

- تستعمل بطاقة الشفاء في :
- • الصيدليات
- • عند الأطباء المتعاقدين
- • المؤسسات العمومية للصحة
- • المؤسسات الاستشفائية الخاصة المتعاقدة مع هيئات الضمان الاجتماعي (عيادات تصفية الدم – عيادات جراحة القلب) –المرسوم التنفيذي رقم 14–367 المؤرخ في 15 ديسمبر 2014 يحدد الاتفاقية النموذجية المبرمة بين هيئات الضمان الاجتماعي والمؤسسات الاستشفائية الخاصة المرخص لها بالقيام بنشطات طب وجراحة القلب وأمراض القلب والأوعية والمرسوم التنفيذي رقم 15–11 المؤرخ في 14 يناير 2015 يحدد الاتفاقية النموذجية المبرمة بين هيئات الضمان الاجتماعي ومراكز الدم الخاصة.

يجب على المؤمن له اجتماعيا تقديم بطاقة الشفاء عند القيام بأي إجراء لدى مركز الدفع. يجب أن تستعمل بطاقة الشفاء لدى كل مقدمي العلاجات و الخدمات المرتبطة بالعلاج. كما سيتم استعمال بطاقة الشفاء بالنسبة للأداءات

[1] بوزيان رحماني جمال ،المرجع السابق، ص107

المقدمة من طرف التعاضديات الاجتماعية (القانون رقم 15-01 المؤرخ في 4 يناير 2015 المواد 10 و11 و12). تجدد بطاقة الشفاء تبعا لنفس الشروط المنصوص عليها في المرسوم التنفيذي رقم 10 . 116 المؤرخ في 18 أبريل 2010 المذكور أدناه، في حالة إتلاف لسبب غير راجع للمؤمن له إجتماعيا.[1]

ملاحظة :

يجب أن تحفظ بطاقة الشفاء و تستعمل بعناية و حذر كبيرين ففي حالة ضياعها أو إتلافها من طرف المؤمن اجتماعيا، يجب أن يبلغ هذا الأخير حالا مركز الدفع الذي أصدر البطاقة، حيث سيمنح له نسخة ثانية مقابل دفع تكاليف إعادة إنتاجها.

طرق الطعن :

في حالة ارتكاب أخطاء في بطاقة الشفاء، سواء تلك المتعلقة بالمعلومات الأساسية أو نتيجة تغيير الحالة العائلية أو المهنية للمؤمن اجتماعيا أو أحد من ذوي الحقوق، فالمؤمن اجتماعيا، مدعو لإصلاح الأخطاء و إضافة أي مستجدات لدى هيئة الضمان الاجتماعي التابع لها.

الأحكام الجزائية :

ينص القانون 08- 01 المؤرخ في 23 جانفي 2008 المتمم لقانون 83 -11 المؤرخ في 2 جانفي 1983 و المتعلق بالتأمينات الإجتماعية على عقوبات جزائية في حالة الغش أو محاولة الغش بكل أنواعه فيما يخص البطاقة الإلكترونية و نظام الشفاء.

- الصلاحية :في كامل التراب الوطني.

[1] عبد الله عنيشل ،المرجع السابق ص10

- التكاليف :مجانيا.

من بين سلبيات استعمال بطاقة الشفاء[1]:

- استعمالها في أغراض ملثوية كاستخراج الحبوب المهلوسة وبيعها لمدمنين.

- أو استخراج الأدوية بطريقة غير قانونية لتضخيم الفواتير من طرف الصيادلة عن طريق ملئ وصفات بإسم المؤمن دون علمه مع توطأ الطبيب طبعا للمصادقة عليها.

- التواطئ في ملئ الوصفات بأدوية من طرف الطبيب واستخراجها بغرض بيعها أو إدمانها (كالحبوب المهلوسة) لفئة من الأشخاص.

- تحرير الوصفات الوهمية من قبل الصيدلي على أساس التصدق بها على المريض وتحمل قسيمات هنا يمكن التلاعب بها أيضا ضمها ضمن الفواتير.

- لاتملك بطاقة الإئتمان المغناطيسية رقم سري وهذا ما يمكن من صرف أي وصفة دواء، وهذا ما يعاب على بطاقة المؤمن المغناطيسية لضمان الاجتماعي.

ثالثا: خدمات الرقمنة بقطاع العدالة:

يمثل مشروع إصلاح قطاع العدالة أحد مشاريع الإصلاح الحق و لقانون، كمتطلبات هامة في ظل الحكم الراشد، وفيما يخص الجوانب المتعلقة بالتنظيم والتسيير فيمكن تسجيل ملاحظة أساسية وهي توجه قطاع العدالة في الجزائر إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية للقطاع والتي تهدف من خلالها الحكومة إلى التحول نحو تقديم خدمات عمومية إلكترونية، ففي البرنامج الخاص بعصرنة قطاع العدالة يمكن رصد أهم الانجازات والتي تتمثل في الآتي:

[1] جريدة الجمهورية، صندوق الضمان الاجتماعي يتكبد خسائر مالية فادحة الغش داء بطاقات الشفاء، العدد:5875 بتاريخ 14 ماي 2016م، ص ص 11-12.

- **الأنظمة المعلوماتية:** وهي أنظمة موجهة لخدمة المواطن، والمتقاضي، ولتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء، ومن بين هذه الأنظمة المعلوماتية المستخدمة في قطاع العدالة نجد [1]:

أ- النظام الآلي لتسيير الملف القضائي:ويسمح هذا النظام بـ:

- تسيير الملف القضائي آليا منذ تسجيل القضية في المدني بمصلحة تسجيل الدعاوي إلى غاية صدور الحكم أو القرار، وفي المادة الجزائية منذ تحريك الدعوة العمومية وصدور الحكم أو القرار إلى غاية تنفيذ العقوبة.
- يمكن الموطن من الاطلاع على القضية التي تهمه من خلال الشباك الالكتروني والحصول على المعلومة الخاصة به في الحين دون التنقل للبحث عنها في مكاتب أمناء الضبط.
- يسمح بإضفاء الشفافية على عمل القضائي وفي التعامل مع المتقاضي
- يسمح بالمعالجة السريعة التي تطرح على جهاز العدالة

ب- النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي: وهو نظام:

- يتكفل بتسيير نشاط وملف النزيل منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه، ويمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بالإجرام بمختلف أشكاله.
- معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العفو
- الحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون يمكن الاعتماد عليها في حالة إفادة المسجون بالإفراج المشروط، أو اتخاذ أي إجراء آخر من طرف قاضي تنفيذ العقوبات.

ت- نظام صحيفة السوابق القضائية: وهو نظام يمكن من خلاله تسليم صحيفة السوابق القضائية رقم 03 للمواطن، وصحيفة السوابق القضائية رقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير ومن أي جهة قضائية متواجدة في التراب الوطني الجزائري، وكذلك يتم بواسطة هذا النظام معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون بصفة آلية.

[1] بوزيان رحماني جمال ،المرجع السابق، ص107

ث- النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي: يتكفل هذا النظام بفئة المسجونين أثناء فترة حرب التحرير الجزائرية، وهذا بهدف حفظ الذاكرة الوطنية، وخدمة لهذه الفئة التي تتقدم إلى وزارة العدل في الغالب بهدف الحصول على شهادة التواجد بالسجن أثناء الثورة.

ج- نظام تسيير الأوامر بالقبض: يهدف نظام تسيير الأوامر بالقبض إلى ضمان الحريات الفردية من خلال توفير قاعدة معطيات وطنية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون، وكذلك الذين كف البحث عنهم، وهذا النظام متاح بأيدي الضبطية القضائية تستعمله في تنفيذ أوامر القضاء.

- **الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم السياسات المستقبلية:** وتشمل هذه الأنظمة[1]:

أ- الخريطة القضائية: تمثل نظام يسمح بالتعرف على ما تحتاجه الوزارة على المدى القريب والبعيد للقضاة وأمناء الضبط ومختلف الموظفين، إضافة إلى الهياكل مثل المؤسسات العقابية.

ب- نظام تسيير المسار المهني للقضاة والموظفين: يهدف للوصول إلى تجسيد التسيير العلمي للموارد البشرية.

ث- نظام تسيير ملفات مساعدي القضاء: يمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بكل المعلومات المتعلقة بمساعدي القضاء بمختلف أصنافهم (الخبراء، الموثقين، المحامين، محافظي البيع بالمزايدة، المترجمين...إلخ)، وذلك للتعرف على تعييناتهم، حركة تنقلهم، أماكن الممارسة للنشاط، ومختلف ما يتعرضون له من عقوبات تأديبية ومجمل هذه الأنظمة المعلوماتية المذكورة هي اليوم مطبقة وتعمل ضمن هيكل قاعدي أساسي يسمى الشبكة القطاعية لوزارة العدل، كما يعتبر هذا الانجاز دعامة يضمن الديمومة والاستمرارية لعصرنة قطاع العدل، ويضمن الأمن للمعلومات انطلاقا من كونها شبكة داخلية، إضافة إلى أن وزارة العدل تنفرد بممول

[1] مقابلة مع السيد :مصطفى امين صالح ،وكيل الجمهورية لدى محكمة متليلي الشعانبة ،بمقر مكتبه، يوم 2019/05/08 ، الساعة :11:20

لخدمات الانترنت يشمل مؤسسات قطاع العدل، الأمر الذي يجعل القطاع يسير في فضاء الإعلام والاتصال بالمواطن والمتقاضي.

ومن خلال تلك التطبيقات الخدمية استطاع قطاع العدل في الجزائر أن يصبح من أهم القطاعات التي سارت في مواكبة التطور التكنولوجي بهدف عصرنة القطاع والتحول للخدمة العمومية الالكترونية لرعاية وحماية مصالح المواطن [1]

- **خدمة الشباك الالكتروني عبر الانترنت:** بهدف تكملة نظام المعلوماتية السابق جاء إطلاق خدمة الشباك الالكتروني لتطوير قطاع العدالة وتقريبه من المواطن، وقد تجسد هذا في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الالكترونية التي تمكن المواطن من الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق بريده الالكتروني، وذلك بعد التشخيص للقضية أو الاستفسار من قبل الخلية المشكلة من قضاة ورجال القانون وإطارات من وزارة العدل.[2]

إضافة إلى ذلك يقوم الشباك الالكتروني كجهاز خدمة عمومية بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسألة قانونية من خلال إرشاده إلى الأركان المتخصصة لذلك على مستوى الموقع، ويقدم الشباك عددا من الوثائق القانونية تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري، والقوانين، والاتفاقيات الدولية الموجهة لرجال القانون، فضلا عن دلائل وكتيبات توضع تحت تصرف المواطن، كما تم تزويد الموقع بمنتدى يتم في إطاره تنظيم نقاش عاما دوريا حول مسائل الساعة الهامة، وذلك بغية نشر الثقافة القانونية، ووضع مصلحة الاستقبال والاستعلام والتوجيه في مختلف الجهات القضائية

كما يتيح موقع وزارة العدل (www.mjustice.dz) فضاء إعلامي خدمي يعرض ما تقوم به الوزارة من نشاطات مثل الإعلان عن المسابقات، المناقصات، نشاطات الوزير،...إلخ

[1] نفس المرجع السابق .
[2] بوزيان رحماني جمال ،المرجع السابق، ص109

كما يمكن للمواطنين من خلال هذا الموقع القيام ب[1]:

- طلب استخراج شهادة السوابق العدلية رقم 03 الكترونيا عن طريق الانترنت
- طلب استخراج شهادة الجنسية الكترونيا عن طريق الانترنت
- الاطلاع على مآل القضايا الكترونيا
- تحميل الاستمارات الضرورية من موقع الوزارة على شبكة الانترنت
- التصحيح الالكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية
- سحب النسخ العادية للقرارات والأحكام والمحررات القضائية الممضاة إلكترونيا لفائدة المحامين
- المصادقة على الوثائق الإلكترونية المستخرجة عبر الانترنت

كما استفاد عمال قطاع العدالة من البطاقة المهنية البيومترية

المطلب الثالث: معوقات تطبيق رقمنة الإدارة المحلية و الآفاق المستقبلية للمشروع في الجزائر

لقد كان لتطبيق الرقمنة في الادارة المحلية بالجزائر عدة صعوبات وعوائق واجهتها في خضم هذا التطور مما استدعى الدولة للقيام بحلول واعداد نظرة مستقبلية لمسايرة التطورات الحديثة .

الفرع الأول : معوقات تطبيق رقمنة الإدارة المحلية في الجزائر

- من بين الصعوبات التي تواجه مشروع رقمنة الإدارة المحلية هو ضيق شديد في مقراتها حيث لا يمكنا استيعاب المواطنين الذين يقصدونها بغية استخراج وثائقهم اللازمة
- غياب الكفاءة المهنية لدى الموظفين فلا يزال بعض الموظفين بعيدين كل البعد عن التحول الإلكتروني والتطور الحاصل في الإدارة[2]

[1] مصطفى امين صالح ، المرجع السابق
[2] بوحنية قوي , نفس المرجع السابق ص 20

- افتقار بعض الإدارات والجماعات المحلية إلى الربط بشبكة الانترنت أو انقطاعها المتكرر مثل ما هو حاصل في المناطق النائية وهذا ما يقف حجر عثرة في وجه تجسيد المشروع
- عدم امتلاك بعض بلديات الجزائر العاصمة والتي تعد واجهة البلاد لأي موقع إلكتروني خاص بها من شأنه تحسيس عملية الاتصال بين المواطن والمنتخبين وهذا لا يقتصر على الجزائر العاصمة فحسب بل عبر كامل بلديات القطر الوطني أما البلديات التي تمتلك هذه البوابة المعلوماتية فأغلبها لا يهتم بتفعيلها وتحيينها وطرح الأخبار والأنشطة بالمواطنين الخاصة ببلديتهم وهذا ما يجبر المواطن على التنقل إلى مقر البلدية لأخذ المعلومات من جديد الإعلانات، ومحاضر مداولات المجالس البلدية
- عدم تنظيم دورات تكوينية للموظفين لمسايرة التطور الحاصل في مجال التكنولوجي ولبلوغ الأهداف المسطرة من قبل الجماعات المحلية وكذا الإدارات الأخرى أو الشبكة الاجتماعية وتكليفهم بأمور الرقمنة مما ينعكس بالسلب على أداء العمل لمالهم من نقص في التكوين
- التدفق البطيء للانترنت مما يحول لبلوغ تجسيد المشروع وكذا نقص البنية التحتية الرقمنة للبلديات (كالأجهزة والمعدات، وهذا ما يتجلى في الترتيب العلمي لرقمنة للجزائر في سرعة تدفق الانترنت[1]

الفرع الثاني: الآفاق المستقبلية لرقمنة الإدارة المحلية في الجزائر:

1. تعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصال: إيمانا من الجزائر بضرورة إدخال واستخدام تكنولوجيا البنية الرقمنة إلى الجماعات المحلية والإدارات العمومية والتحول من الأساليب التقليدية الورقية التي طالما لازمتها في الإدارات العمومية وإعادة النظر في التسيير والتنظيم في الخدمات المقدمة للمواطنين فالتحول إلى البنية الرقمية يتيح توفير المعلومات في أي وقت وفي أي مكان بدقة وسرعة عالية
2. استكمال البنى الأساسية للمعلومات، ووضع نظم إعلام وتنمية الكفاءات البشرية

[1]- بوحنية قوي، المرجع السابق، ص18 ص19

3. تطوير الخدمات الإلكترونية لكل القطاعات سواء العمومية أو القطاعات الخاصة والشركات والعمال وكذا المواطنين
4. سهر الدولة على تطوير الكفاءات في قطاع التكوين المهني والمعاهد وهذا لخلق يد عاملة مؤهلة تتماشى وما تتطلبه الإدارات والقطاعات من موظفين متخصصين
5. السعي إلى إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاعات الاقتصادية لما تقتضيه السوق العالمية في مجال رفع القدرة التنافسية لدى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطوير عرض الخدمات الالكترونية من طرف الشركات.
6. الرفع من كفاءة العاملين بالإدارة العمومية من خلال النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال كإجراء ملموس في تطوير الموارد البشرية وجعلها تتماشى مع التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
7. تلقين تكنولوجيا الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية لبلوغ الأهداف و الاستراتيجيات المسطرة من مشروع التحول الإلكتروني وهذا للحد من مقاومة التغيير التكنولوجي داخل الإدارة العامة[1].
8. تنوي وزارة الداخلية والجماعات المحلية إعداد ما يقارب مليون بطاقة كمرحلة أولى ليشمل لاحقا كل الفئات عبر كامل التراب الوطني، من أجل استبدال أكثر من (33) مليون بطاقة تعريف عادية تدريجيا ببطاقات تعريف بيومترية إلكترونية في أقل من خمس سنوات وهذا بعد تزويد مراكز صنع الوثائق البيومترية والإلكترونية بالتجهيزات والمعدات التكنولوجية اللازمة لذلك.

[1] – مصطفى بوادي، بيئة الرقمنة في ظل عصرنة المرفق العم وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر– الصعوبات والآفاق – دفاتر السياسة والقانون، العدد 17، جوان 2017، ص263، 265

9. رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات والملحقات الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به وهذا لتمكين المواطن من استخراج وثائق الحالة المدنية دون تكبر عناء التنقل من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن1
10. تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من طلب الحصول على شهادات الميلاد الخاص 12(خ 12) مباشرة عبر خدمة الانترنت والحصول عليه من الممثلية الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها
11. طرح خدمة إلكترونية جديدة تتيح لطالبي جواز السفر البيومتري من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم
12. ولقد وضعت وزارة الداخلية في الأفق تطبيق مخطط يقوم على جملة من الإجراءات:

- استحداث مراكز البيانات لوزارة الداخلية والجماعات المحلية يسمح بتخزين كافة البيانات والبرمجيات المعلوماتية الخاصة بالخدمة الالكترونية المقدمة للمواطنين وكذا القطاعات الأخرى
- الحصول إلى تجسيد مشروع رخصة السياقة المؤمنة من خلال إنشاء البطاقة الوطنية للحائزين على رخصة السياقة التي تمكن المواطن من استخراج شهادة الكفاءة من أي دائرة عبر كامل التراب الوطني وإنشاء البطاقة الوطنية للمخالفات المرورية
- الوصول تجسيد مشروع اعتماد بطاقة رمادية جديدة مؤمنة
- الوصول إلى تجسيد إعداد بطاقة رقمية يتم من خلالها متابعة برامج التنمية المحلية من أجل الوقوف على مدى تقدم الأعمال وتجسيد البرامج ومعرفة المشاكل والصعوبات والعراقيل التي تواجه هذه الإدارات

13. إعادة بعث مشروع عملية أسرتك أحد الخطوات التي تهدف لرفع من نسبة مستخدمي ومالكي الحواسيب وكذا إعداد ملفات أخرى تسمح بالاستفادة من الحواسيب لصالح العاملين بمختلف الإدارات العمومية لتسهيل اندماجها في كل النشاطات2

[1]- بوحنية قوي، المرجع السابق، ص20، ص21

[2]- مصطفى بوادي، المرجع السابق ،ص 265

14. إدراج مادة الإعلام الآلي في المقررات الدراسية بالجزائر كمادة تعليمية في مرحلة الأولى ثانوي كتوجه إيجابي ومبادرة للقضاء على الأمية الالكترونية وتكوين موارد بشرية في مجال التكنولوجيا

خلاصة:

على ذكر ما سبق نخلص إلى أن تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية والإدارات المحلية في الجزائر والتي لها علاقة مباشرة بالمواطنين والعملاء اكتسبت طابع العصرنة والتطور خلاف ما كانت عليه في السابق وهو ما ساعد كثيرا على تحسين أداء خدمة هاته المؤسسات داخليا وخارجيا وأضفى عليها الخدمات المقدمة من طرفها الجودة والكفاءة والسرعة ورضا المواطنين والعملاء وهذا ما كرسه مشروع الجزائر الإلكتروني 2008-2013.والمشاريع المنبثقة منه (كرقمنة الحالة المدنية، وجواز السفر البيومتري ...الخ).

برغم ما تلقاه المشروع من صعوبات وعوائق التي أخرت تجسيده على أرض الواقع إلا أن ما طبق منه أعطى إضافة منوعة للخدمات المقدمة للمواطنين وأرجع الثقة المفقودة في زمن البيروقراطية والنظام اليدوي الذي ذاع فيه الفساد الإداري والمحسوبية والجهوية مما سبب شرخ في العلاقة بين المؤسسات والمواطنين.

ولا زالت الدولة تصبو إلى تطوير وتفعيل المشاريع التي تخدم السير الحسن للمؤسسات والإدارات من حيث التسيير والتنظيم والرقابة والكفاءة والتخلي على النظام الورقي قدر الإمكان.

الخاتمـــــــــة

وختاما يمكن القول أن الإدارة الالكترونية كمشروع عام لعصرنة الإدارات ومواكبة التطور الحاصل في العالم وما انجر عنه رقمنة للإدارة المحلية الذي يعتبر جزء من هذا المشروع الهدف منه تحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن وكسب الثقة الضائعة في زمن البيروقراطية أي النظام الإداري السابق وما انجر عنه من مشاكل وأزمات وانعدام الثقة بين الحكومة والمواطنين ولكن ما لاحظناه من تداخل بين الإدارة الإلكترونية ورقمنة الإدارة المحلية.

الخدمة العمومية المقدمة من طرفها كله يصب في صالح المواطن لكسب الوقت والسرعة في التنفيذ وأيضا السرعة في اكتشاف مواقع الأزمات والمشاكل وجعل التدابير والحلول في وقتها والعمل على تحسين أداء الإدارات بشكل أكبر وجعل آفاق مستقبلية لتقديم الخدمة في أحسن الظروف وضمان الراحة للمواطن وفي خضم هذا التطور التكنولوجي الحاصل وترويضه فيما يخدم الصالح العام.

ومنه نستطيع أن نقول أن رقمنة الادارة المحلية لعبت دورا كبيرا في تحسين الخدمة العمومية ويمكن اعتبارها آلية محورية في ذلك نظرا لما قدمته من تحسين وتجويد لهذه الخدمات والاسهامات الكبيرة التي حققتها والمشاريع الالكترونية والتي كان لها دور دور كبير في تقديم خدمات مميزة للمواطنين.

تعتبر الادارة الالكترونية ومن ضمنها عملية الرقمنة مؤشر جيد لمواكبة التطورات في العصر الحالي وهي تؤذي إدارة أكثر عصرنة وتطور. كما ساهمت عملية الرقمنة في الادارة المحلية بالجزائر في اختصار الوقت والجهد في عمل هذه الادارات. ان إدخال تكنولوجيا المعلومات ساهم في التقليل من الأعمال الورقية ومثل نقلة نوعية من الادارة الورقية لتقليدية الى الادارة الالكترونية عصرية بنسبة كبيرة. كما اناستخدام الادارة المحلية للرقمنة يساعد الموظفين على تقديم أحسن الخدمات في أسرع وقت ومنه رضى المواطنين.

✓ **التوصيات**

تعميق الوعي لدى المواطن وخاصة المواطن البسيط بضرورة الإدارة الإلكترونية ورقمنة الإدارات والمؤسسات وأهميتها من خلال تنظيم أيام دراسية مفتوحة والتعريف بالتقنيات الحديثة الضرورية لقيامها

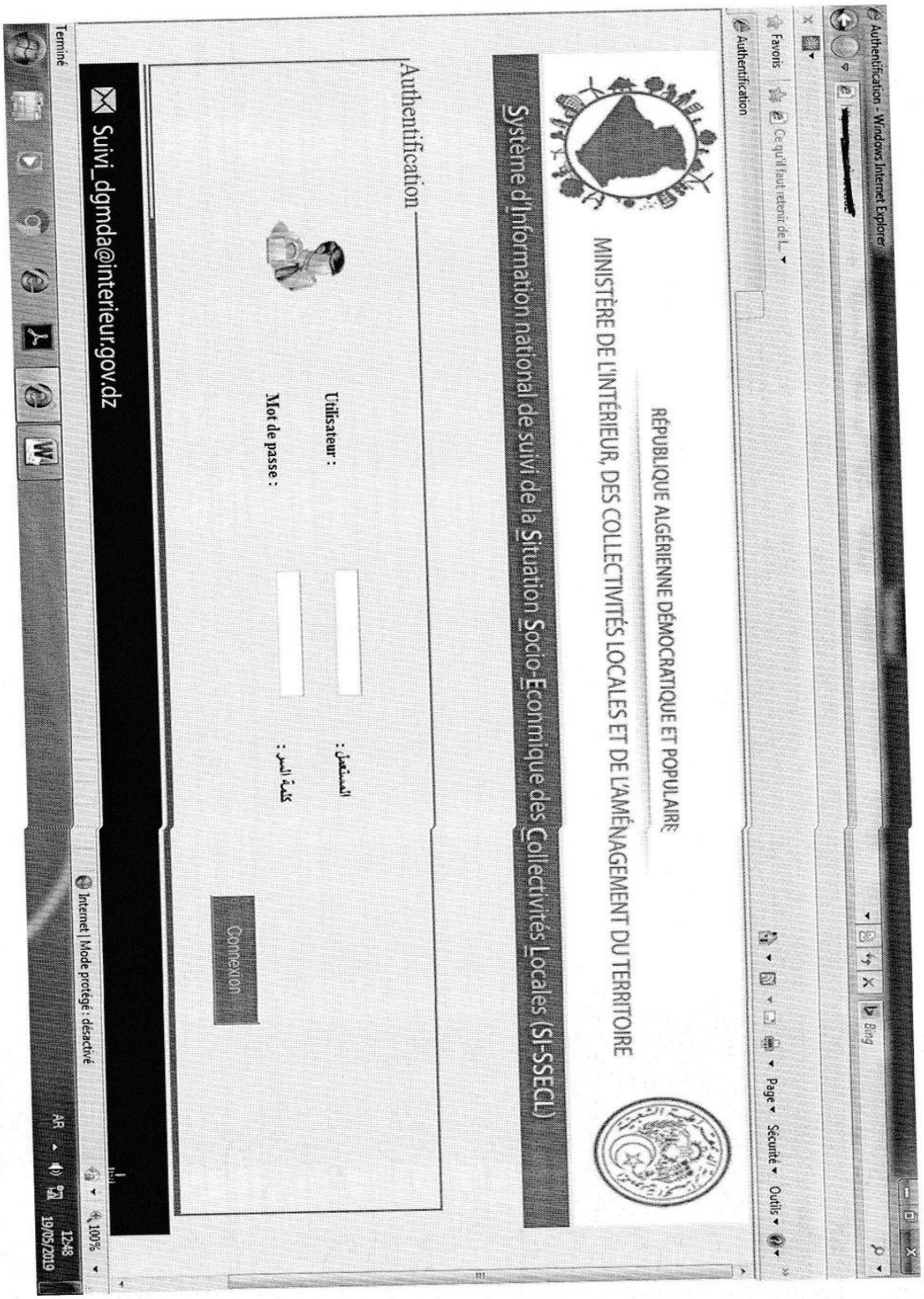
- إعداد قاعدة هياكل تنظيمية وإجراءات إدارية تضبط متطلبات رقمنة الإدارة المحلية والمؤسسات العمومية
- إيجاد الحلول والمشاكل والمعوقات التي تحد من سير الرقمنة داخل المؤسسات العمومية لتسهيل العمل وبلوغ الغاية والأهداف المسطرة

- إصدار تشريعات قانونية تتماشى والتطورات الحاصلة في رقمنة الإدارة المحلية والإدارات العمومية للحد من التجاوزات والخروقات
- يجب توفير أمن المعلومات لمختلف الخدمات الرقمية ومواكبة التطور التكنولوجي ومواجهة التهديدات الحاصلة والمتوقعة
- التنسيق على مستوى عال بين مختلف الهيئات والسلطات العمومية التي تكون هي مركز وموقع القرار
- وضع إستراتيجيات مستقبلية على مستوى الدولة وخطط تسيير وفقها كل القطاعات باختلاف المجالات والاختصاصات وهذا لما تفرضه الرقمنة في البيئة التكنواتصالية وهذا لخدمة المواطن بالدرجة الأولى
- تخصيص ميزانية لتطوير وتصحيح برمجيات وتطبيقات الحاسب الآلي داخل المنظمة
- تزويد أجهزة الحاسب الآلي بنظام حماية قوي لتفادي الاختراق والتجسس لقاعدة بيانات الإدارة(نتيجة ضعف الجانب الأمني في حماية نظام الأرشفة الإلكترونية)
- توفير اليد المؤهلة وذات الكفاءة العالية وخبرة لمعالجة المشاكل الحاصلة التي قد تنجم عن المعاملات كالغش باستعمال الكمبيوتر والتزوير المعلوماتي والأضرار بالبرامج والبيانات
- يجب الانتقال التدريجي في القطاعات من النظام التقليدي إلى النظام الرقمي الإلكتروني وهذا لتجنب خلل في الإدارة أو تعطيل مصالح المواطنين أو تأجيلها وهذا يؤدي إلى تراجع في الأداء وانعدام الثقة بين الإدارة والمواطن .

لقد تناولنا موضوع الرقمنة في الادارات المحلية والمؤسسات العمومية وتطرقنا من خلال دراستنا هذه الى ما قدمه هذا الموضوع من لمشاريع و اسهامات و ماجسد منه على ارض الواقع من تغيير في تحسين وتجويد الخدمات العمومية ونأمل في المستقبل ان تكون هنالك دراسات اوسع واعمق في هذا المجال نظرا للتطورات التكنولوجية المتجددة .

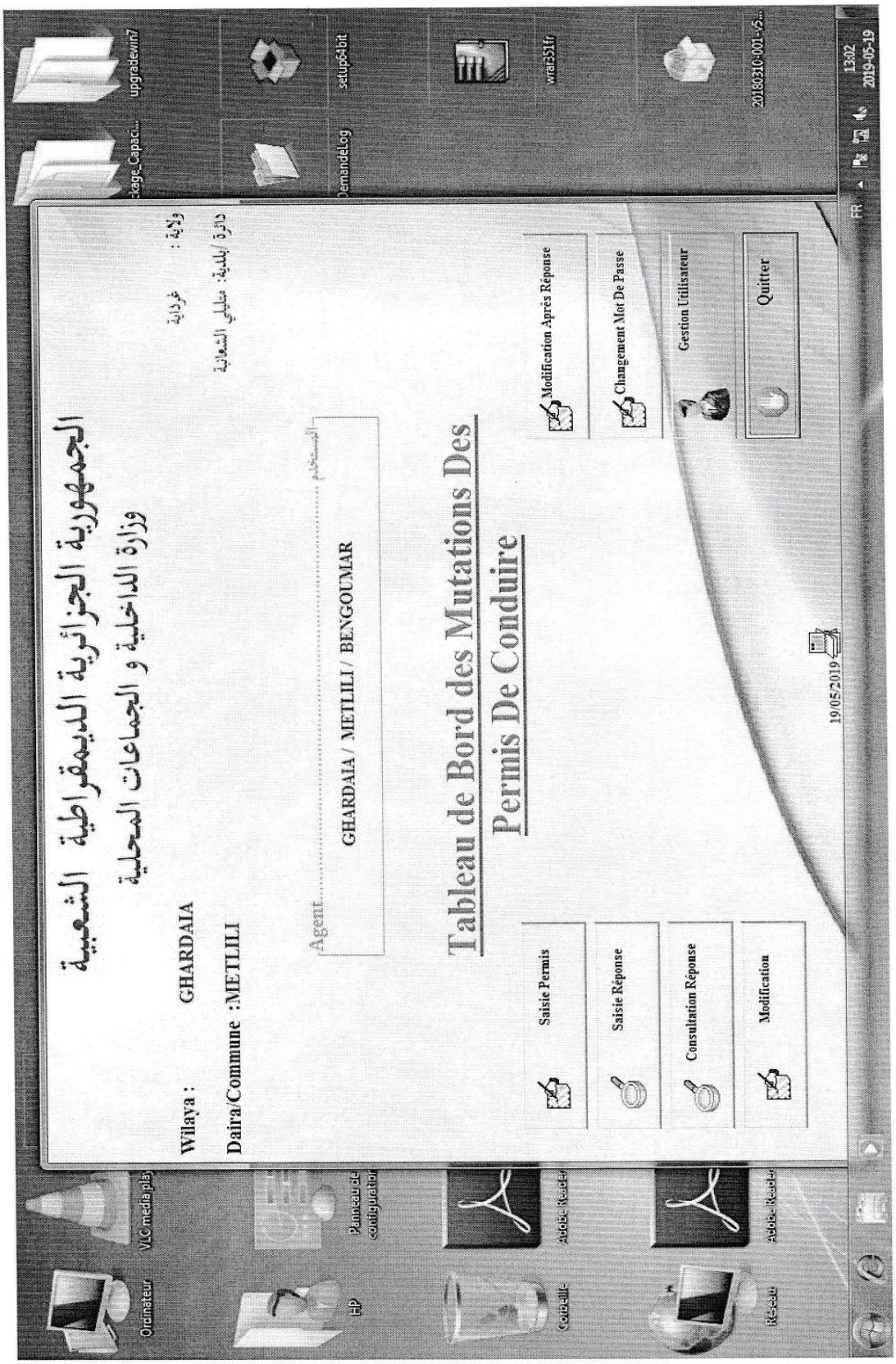
قـــائمة الملاحق

الملحق 1: واجهة النظام المعلوماتي الوطني للمتابعة الوضعية الاجتماعية و الاقتصادية للجماعات المحلية

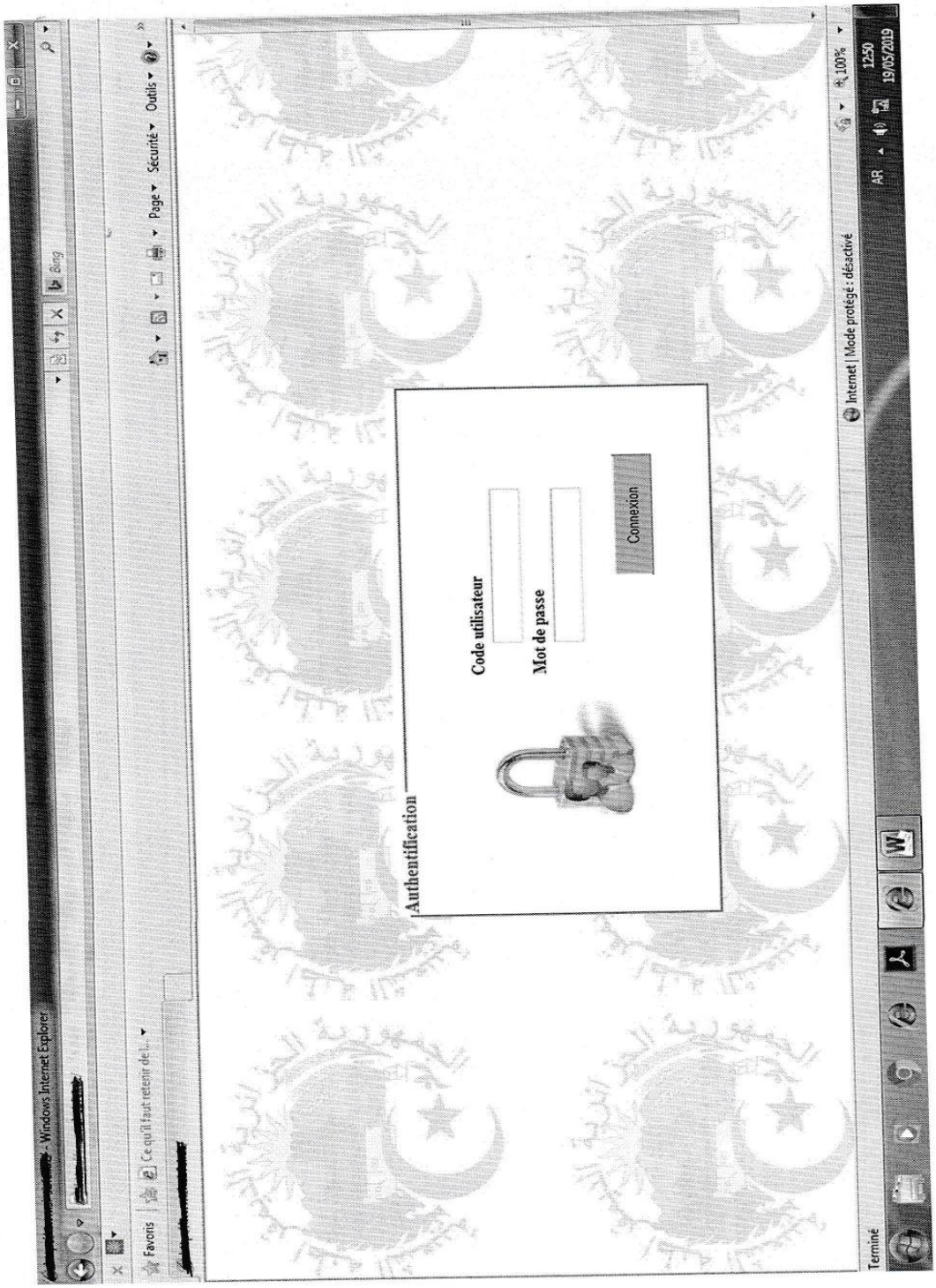


الملحق 2:

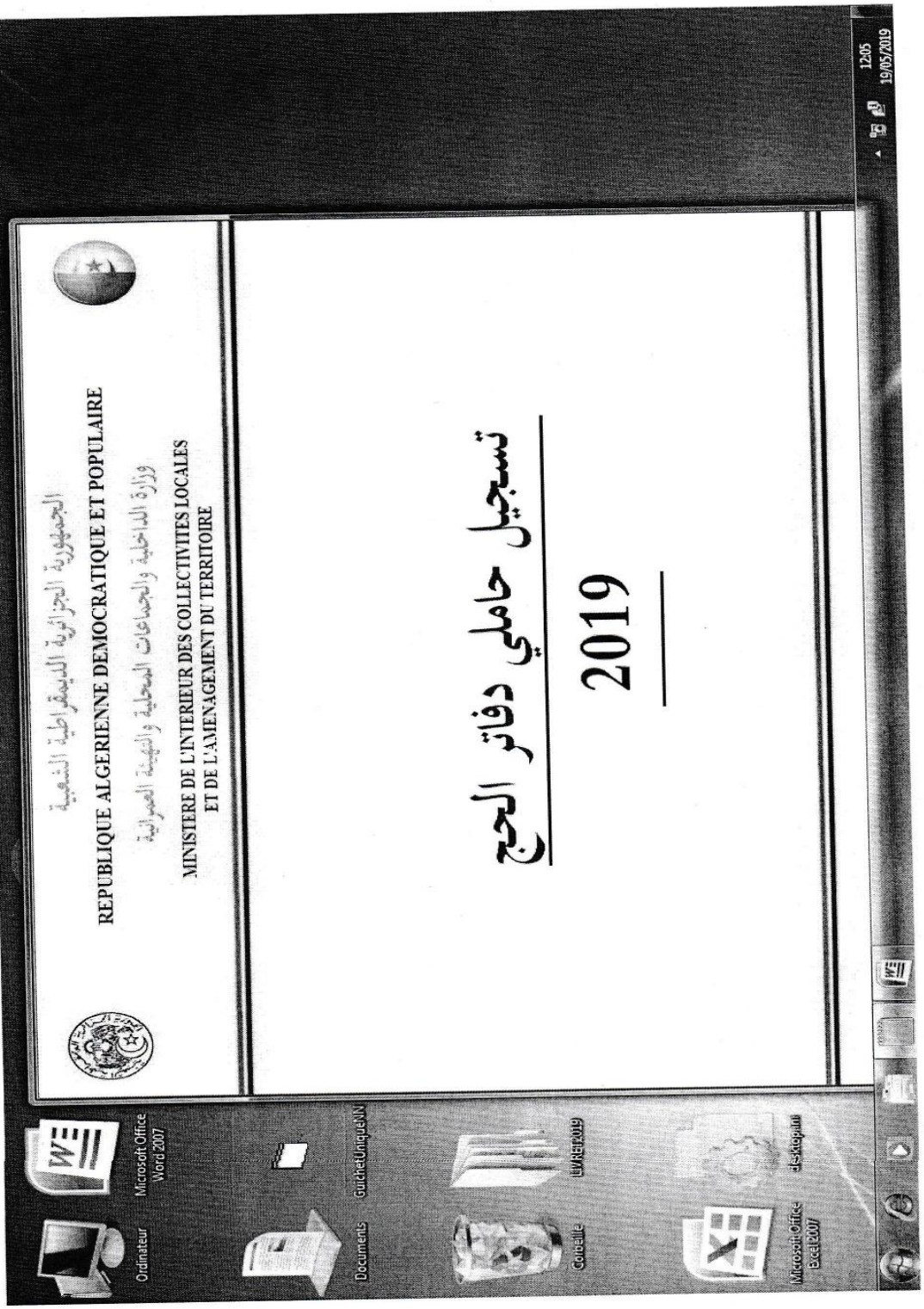
واجهة برنامج البطاقة الوطنية لتسير شهادة الكفاءة لرخصة السياقة



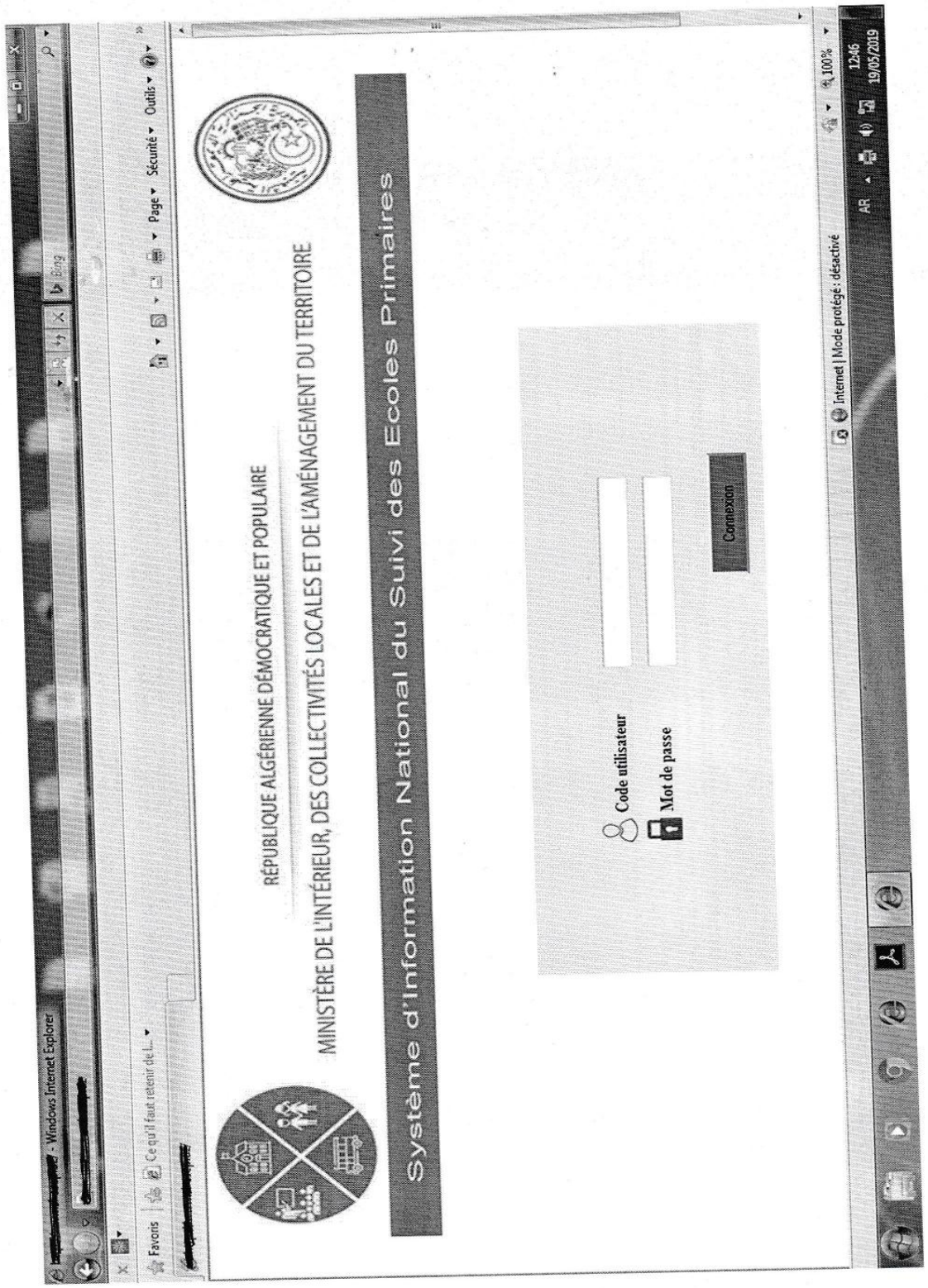
الملحق 3:واجهة برنامج النظام المعلوماتي لمتابعة الوضعية و الميزانية المالية للجماعات المحلية



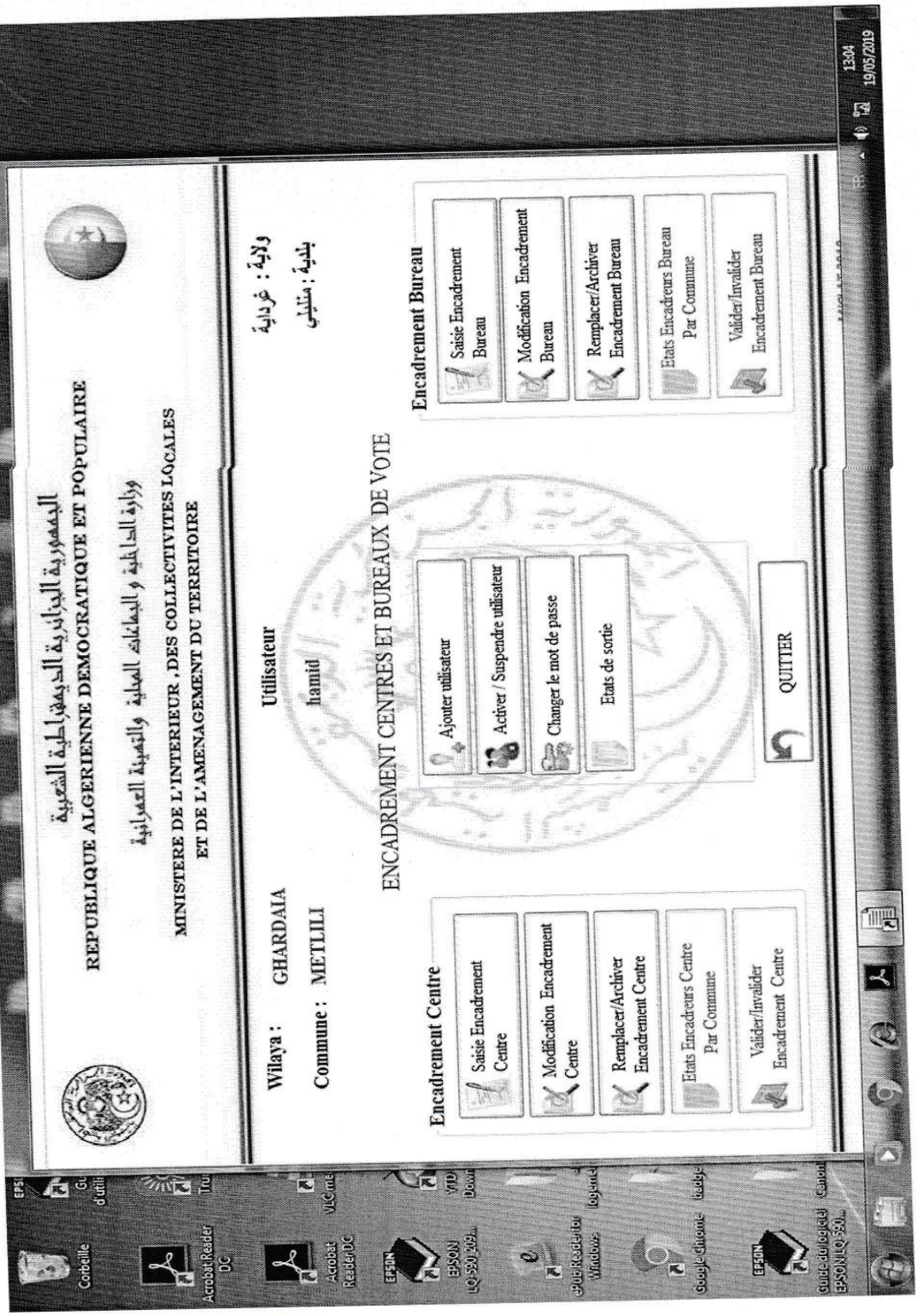
الملحق 4:واجهة برنامج النظام المعلوماتي الوطني للتسجيل حاملي دفتر الحج خارج القرعة



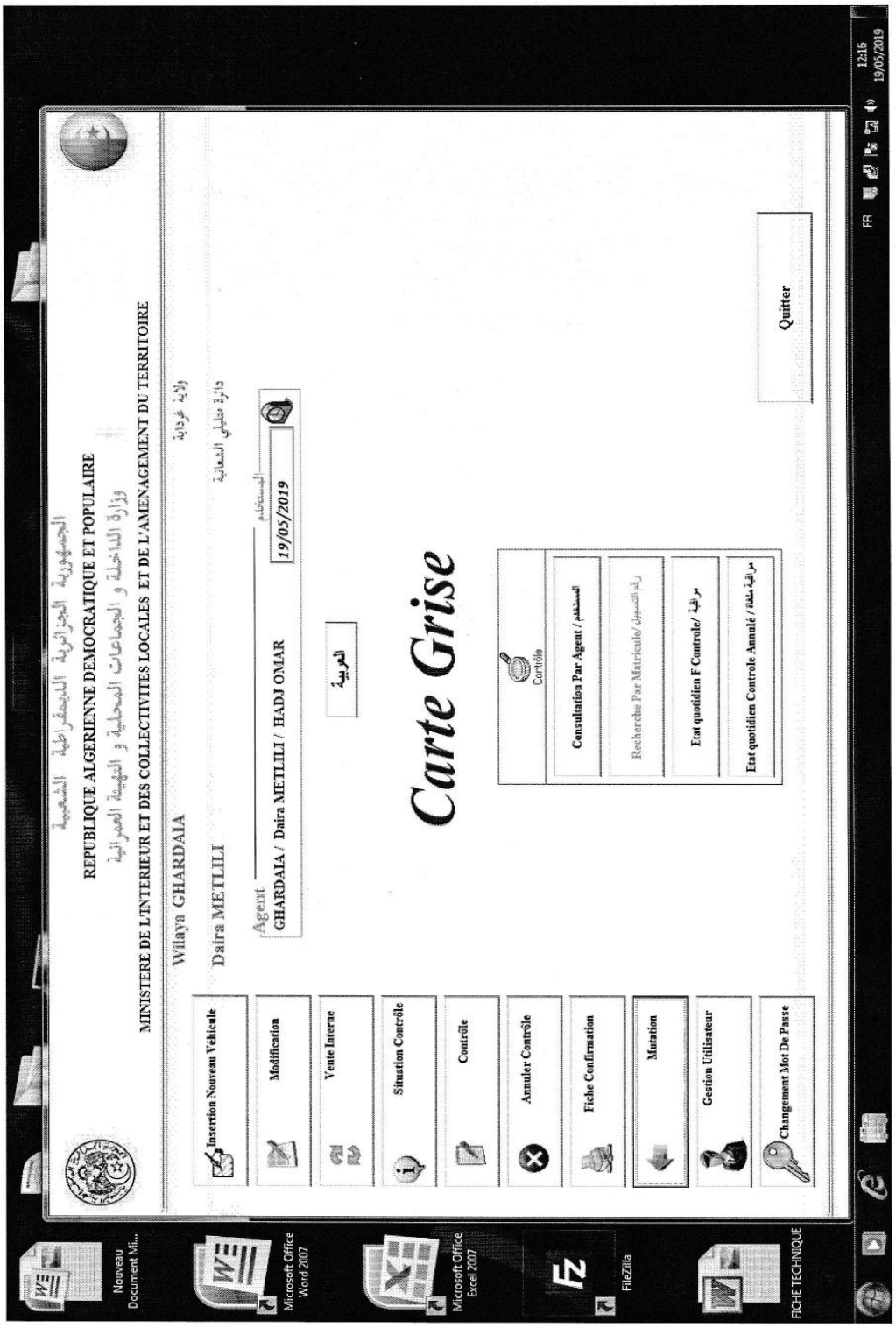
الملحق 5:واجهة النظام المعلوماتي الوطني للجماعات المحلية الخاص بمتابعة وضعية المدارس الإبتدائية



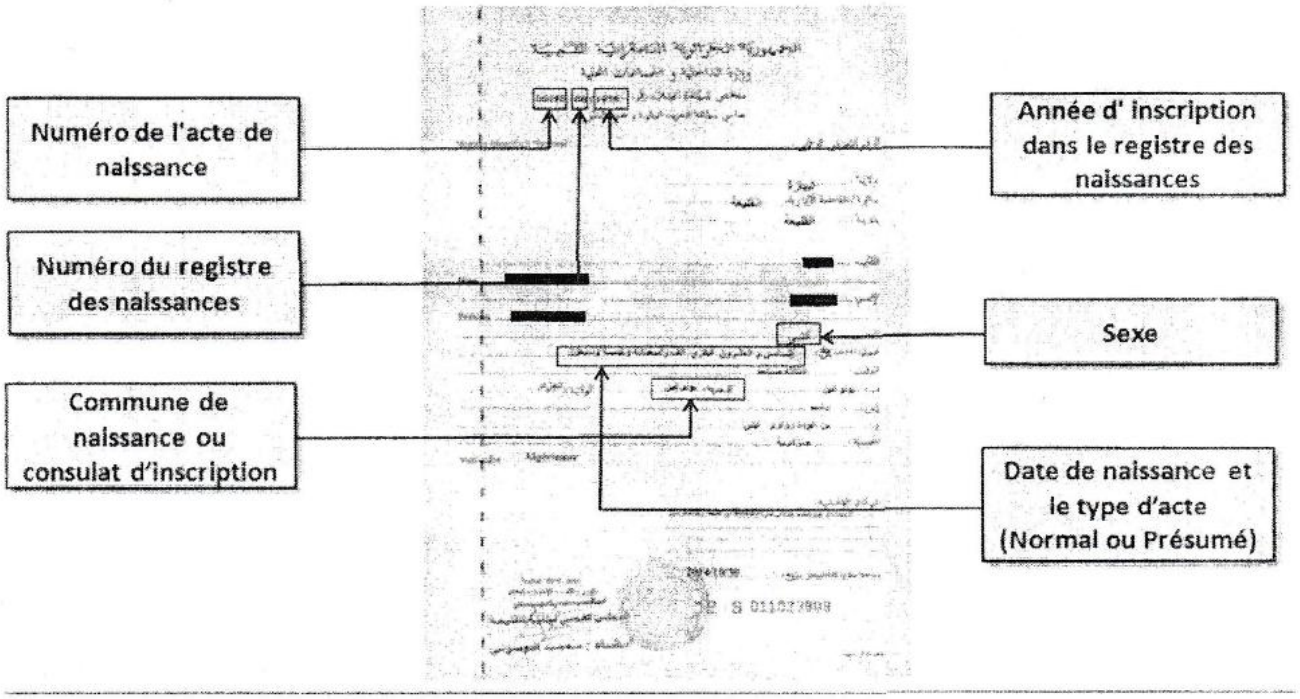
الملحق 6: واجهة البطاقة الوطنية للتسيير مراكز و مكاتب الإنتخابات



الملحق 7:واجهة برنامج البطاقة الوطنية للتسيير شهادة تأكيد مواصفات المركبات و السيارات



الملحق 8: المخطط التابع للمرسوم التنفيذي المتضمن الاحداث الرقم التعريفي الوطني



الملحق 9: استمارة العمليات المالية البريدية

SFP 01

Opérations financières postales — العمليات المالية البريدية

1333155 — 33

Retrait — Versement — Avec notification de solde — Notification d'avoir — Commande de carnet — Relevé des opérations du ../../.. au ../../..

Montant en chiffres 1000,00 DA — 1000,00 دج — المبلغ بالأرقام

en lettres Mille Dinars — بالحروف ألف دينار

Espéditeur / Donneur d'ordre — المرسل (انت)

Nom : — اللقب : لقب المرسل (لقبك)

Prénom(s) : — الإسم : اسم المرسل (اسمك)

Adresse : — العنوان : عنوان المرسل (عنوانك)

Bénéficiaire — المرسل اليه

Nom : لقب المرسل إليه — اللقب :

Prénom(s) : اسم المرسل إليه — الإسم :

Adresse : غير ضروري — العنوان :

Motif / Correspondance — سبب الإرسال

غير مطلوب حاليا خلافا لما هو مكتوب أسفله

Signature — الإمضاء

وقع هنا

Date — التاريخ ../../..

Cadre réservé au bureau de poste — إطار مخصص لمكتب البريد

Pièces d'identité — بيانات بطاقة الهوية

Description pièce d'identité

P.I : N°

Délivrée le : اتركه فارغ — صدرت بتاريخ :

Par — عن :

Timbre T.A.D — ختم التاريخ

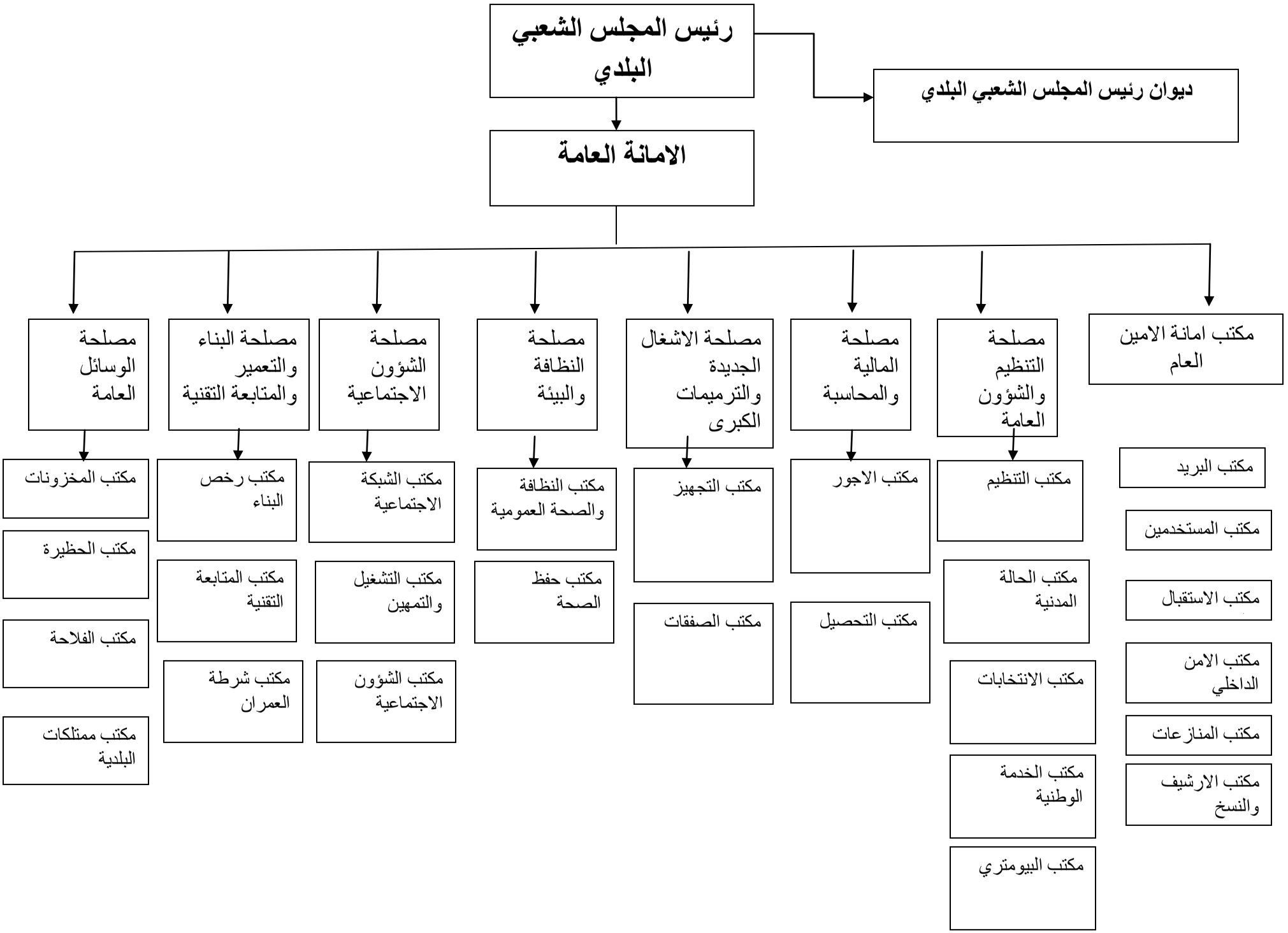
Visa de l'agent payeur — تأشيرة العون المكلف بالدفع

اتركه فارغ

Reçu de l'opération — وصل العملية

الوصل، يتم طباعة معلومات الإرسال عليه ويسلم لك
يستعمل كدليل على إرسالك للمبلغ

الملحق رقم 10: مخطط هيكل بلدية متليلي الشعانبة



المادّة 2 : يحدد مقر المدرسة ببوسعادة (ولاية المسيلة).

ويمكن نقله إلى أي مكان آخر من التراب الوطني بمرسوم يتخذ بناء على تقرير الوزير المكلف بالتعليم العالي.

المادّة 3 : زيادة على المهام العامة المحددة في المواد 5 و6 و7 من المرسوم التنفيذي رقم 05-500 المؤرخ في 27 ذي القعدة عام 1426 الموافق 29 ديسمبر سنة 2005 والمذكور أعلاه، تتمثل مهمة المدرسة في ضمان تكوين المكونين لفائدة قطاع التربية الوطنية وكذا القطاعات الأخرى حسب الحاجة.

المادّة 4 : زيادة على الأعضاء المذكورين في المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم 05-500 المؤرخ في 27 ذي القعدة عام 1426 الموافق 29 ديسمبر سنة 2005 والمذكور أعلاه، يتكون مجلس الإدارة بالنسبة للقطاعات الرئيسية المستعملة من :

- ممثل الوزير المكلف بالصناعة والمناجم.

المادة 5 : ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرّسميّة للجمهوريّة الجزائريّة الدّيمقراطيّة الشّعبيّة.

حرّر بالجزائر في 29 رمضان عام 1436 الموافق 16 يوليو سنة 2015.

عبد المالك سلال

مرسوم تنفيذي رقم 15-204 مؤرخ في 11 شوّال عام 1436 الموافق 27 يوليو سنة 2015، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

إن الوزير الأول،

- بناء على تقرير وزير الداخلية والجماعات المحلية،

- وبناء على الدستور، لا سيما المادتان 85-3 و125(الفقرة 2) منه،

- وبمقتضى الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق 19 فبراير سنة 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، المعدل والمتمم، لا سيما المادتان 25 مكرر و25 مكرر1 منه،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 15-125 المؤرخ في 25 رجب عام 1436 الموافق 14 مايو سنة 2015 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة، المعدل،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 14-75 المؤرخ في 17 ربيع الثاني عام 1435 الموافق 17 فبراير سنة 2014 الذي يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية،

- و بعد موافقة رئيس الجمهورية،

يرسم ما يأتي :

المادة الأولى : يهدف هذا المرسوم، في إطار تنفيذ الإجراءات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، إلى إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية المنصوص عليه في الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق 19 فبراير سنة 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، المعدل والمتمم.

المادة 2 : يتعين على الإدارات العمومية والسلطات الإدارية والجماعات المحلية المرتبطة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، في إطار الإجراءات الإدارية التي تدرسها، ألا تشترط على المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية التي يمكنها الاطلاع عليها مباشرة على مستوى ذات السجل الوطني.

المادة 3 : توضح أحكام هذا المرسوم، عند الحاجة، بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالداخلية والوزير المكلف بالقطاع المعني.

المادة 4 : تلغى جميع الأحكام المخالفة لهذا المرسوم.

المادة 5 : ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرّسميّة للجمهوريّة الجزائريّة الدّيمقراطيّة الشّعبيّة.

حرّر بالجزائر في 11 شوّال عام 1436 الموافق 27 يوليو سنة 2015.

عبد المالك سلال

مرسوم تنفيذي رقم 15-205 مؤرخ في 11 شوّال عام 1436 الموافق 27 يوليو سنة 2015، يحدد كيفيات تسيير حساب التخصيص الخاص رقم 143-302 الذي عنوانه "صندوق تسيير عمليات الاستثمارات العمومية المسجلة بعنوان برنامج توطيد النمو الاقتصادي 2015 - 2019 ".

إنّ الوزير الأول،

- بناء على تقرير وزير المالية،

مراسيم تنظيميّة

مرسوم تنفيذي رقم 10 – 210 مؤرخ في 7 شوال عام 1431 الموافق 16 سبتمبر سنة 2010، يتضمن إحداث الرقم التعريفي الوطني الوحيد.

إنّ الوزير الأول،

– بناء على تقرير وزير الداخلية والجماعات المحلية،

– وبناء على الدستور، لا سيما المادتان 85 – 3 و125 (الفقرة 2) منه،

– وبمقتضى الأمر رقم 66 – 156 المؤرخ في 18 صفر عام 1386 الموافق 8 يونيو سنة 1966 والمتضمن قانون العقوبات، المعدّل والمتمّم،

– وبمقتضى الأمر رقم 70 – 20 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق 19 فبراير سنة 1970 والمتضمن قانون الحالة المدنية،

– وبمقتضى الأمر رقم 70 – 86 المؤرخ في 17 شوال عام 1390 الموافق 15 ديسمبر سنة 1970 والمتضمن قانون الجنسية، المعدل والمتمم،

– وبمقتضى الأمر رقم 75 – 58 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر سنة 1975 والمتضمن القانون المدني، المعدل والمتمم،

– وبمقتضى القانون رقم 90 – 08 المؤرخ في 12 رمضان عام 1410 الموافق 7 أبريل سنة 1990 والمتعلق بالبلدية، المتمم،

– وبمقتضى القانون رقم 90 – 09 المؤرخ في 12 رمضان عام 1410 الموافق 7 أبريل سنة 1990 والمتعلق بالولاية، المتمم،

– وبمقتضى المرسوم التشريعي رقم 94 – 01 المؤرخ في 3 شعبان عام 1414 الموافق 15 يناير سنة 1994 والمتعلق بالمنظومة الإحصائية،

– وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 10 – 149 المؤرخ في 14 جمادى الثانية عام 1431 الموافق 28 مايو سنة 2010 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة،

– وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 97 – 396 المؤرخ في 26 جمادى الثانية عام 1418 الموافق 28 أكتوبر سنة 1997 والمتعلق برقم التعريف الإحصائي والمتضمن إنشاء الفهرس الوطني للأعوان الاقتصاديين والاجتماعيين،

– وبعد موافقة رئيس الجمهورية،

يرسم ما يأتي :

المادّة الأولى : يهدف هذا المرسوم إلى إحداث رقم تعريفي وطني وحيد.

المادّة 2 : يمنح الرقم التعريفي الوطني للأشخاص الطبيعيين من جنسية جزائرية.

ويمنح أيضا للرعايا الأجانب المولودين في الجزائر والقاطنين بها بصفة منتظمة.

المادة 3 : يسجل الرقم التعريفي الوطني على الوثائق الرسمية للهوية والتنقل والسفر للمواطنين الجزائريين.

المادة 4 : يتشكل الرقم التعريفي الوطني من ثمانية عشر (18) رقما يوافق بيانات الحالة المدنية للأشخاص الطبيعيين.

وتتكون تركيبته كما يأتي :

– موقعين اثنين(2) يتضمنان البيانات المتعلقة بما يأتي :

* الجنس،

* الإشارة إلى العقد (مكرر، مكرر 1، مكرر 2، مفترض)،

* الازدياد في الجزائر أو في الخارج،

* اكتساب الجنسية الجزائرية،

– ثلاثة (3) مواقع مخصصة للأرقام الثلاثة (3) الأخيرة لسنة التسجيل في سجل الولادات،

– أربعة (4) مواقع مخصصة لرمز بلدية أو بلد الازدياد،

– خمسة (5) مواقع مخصصة لرقم عقد الميلاد،

– موقعين اثنين (2) مخصصين للرقم التسلسلي للسجلات في السنة،

– موقعين اثنين (2) يمثلان مفتاح الرقابة.

المادّة 5 : سيستعمل الرقم التعريفي الوطني من طرف المؤسسات والإدارات والهيئات التي تبنت أرقاما تعريفية أخرى في إجراءاتها.

المادّة 6 : توضح كيفيات تطبيق أحكام هذا المرسوم، عند الاقتضاء، بقرار من وزير الداخلية والجماعات المحلية.

– وبمقتضى القانون رقم 08-09 المؤرخ في 18 صفر عام 1429 الموافق 25 فبراير سنة 2008 والمتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية،

– وبمقتضى القانون رقم 09-03 المؤرخ في 29 صفر عام 1430 الموافق 25 فبراير سنة 2009 والمتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش،

– وبمقتضى القانون رقم 09-04 المؤرخ في 14 شعبان عام 1430 الموافق 5 غشت سنة 2009 والمتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها،

– وبعد رأي مجلس الدولة،

– وبعد مصادقة البرلمان،

يصدر القانون الآتي نصه :

الباب الأول

أحكام عامة

الفصل الأول

الموضوع

المادة الأولى : يهدف هذا القانون إلى تحديد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين.

الفصل الثاني

التعاريف

المادة 2 : يقصد بما يأتي :

1 – التوقيع الإلكتروني : بيانات في شكل إلكتروني، مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات إلكترونية أخرى، تستعمل كوسيلة توثيق.

2 – الموقّع : شخص طبيعي يحوز بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني ويتصرف لحسابه الخاص أو لحساب الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يمثله.

3 – بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني : بيانات فريدة، مثل الرموز أو مفاتيح التشفير الخاصة، التي يستعملها الموقّع لإنشاء التوقيع الإلكتروني.

4 – آلية إنشاء التوقيع الإلكتروني : جهاز أو برنامج معلوماتي معدّ لتطبيق بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني.

5 – بيانات التحقق من التوقيع الإلكتروني : رموز أو مفاتيح التشفير العمومية أو أي بيانات أخرى، مستعملة من أجل التحقق من التوقيع الإلكتروني.

6 – آلية التحقق من التوقيع الإلكتروني : جهاز أو برنامج معلوماتي معد لتطبيق بيانات التحقق من التوقيع الإلكتروني.

7 – شهادة التصديق الإلكتروني : وثيقة في شكل إلكتروني تثبت الصلة بين بيانات التحقق من التوقيع الإلكتروني و الموقّع.

8 – مفتاح التشفير الخاص : هو عبارة عن سلسلة من الأعداد يحوزها حصريا الموقّع فقط، وتستخدم لإنشاء التوقيع الإلكتروني، ويرتبط هذا المفتاح بمفتاح تشفير عمومي.

9 – مفتاح التشفير العمومي : هو عبارة عن سلسلة من الأعداد تكون موضوعة في متناول الجمهور بهدف تمكينهم من التحقق من الإمضاء الإلكتروني، وتدرج في شهادة التصديق الإلكتروني.

10 – الترخيص : يعني نظام استغلال خدمات التصديق الإلكتروني الذي يتجسد في الوثيقة الرسمية الممنوحة لمؤدّي الخدمات، بطريقة شخصية، تسمح له بالبدء الفعلي في توفير خدماته.

11 – الطرف الثالث الموثوق : شخص معنوي يقوم بمنح شهادات تصديق إلكتروني موصوفة، وقد يقدم خدمات أخرى متعلقة بالتصديق الإلكتروني لفائدة المتدخلين في الفرع الحكومي.

12– مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني : شخص طبيعي أو معنوي يقوم بمنح شهادات تصديق إلكتروني موصوفة، وقد يقدم خدمات أخرى في مجال التصديق الإلكتروني.

13 – المتدخلون في الفرع الحكومي : المؤسسات والإدارات العمومية والهيئات العمومية المحددة في التشريع المعمول به، والمؤسسات الوطنية المستقلة وسلطات الضبط، والمتدخلون في المبادلات ما بين البنوك، وكذا كل شخص أو كيان ينتمي إلى الفرع الحكومي بحكم طبيعته أو مهامه.

14 – صاحب شهادة التصديق الإلكتروني : شخص طبيعي أو معنوي تحصل على شهادة التصديق الإلكتروني من طرف مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني أو طرف ثالث موثوق.

15 – سياسة التصديق الإلكتروني : مجموع القواعد والإجراءات التنظيمية والتقنية المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين.

-الملحق رقم14: مقابلة مع رئيس مصلحة البيومتري المكلف بعملية الرقمنة في بلدية متليلي .

مقابلة مع السيد : "فرج الله بن ذيبة ، رئيس مصلحة البيومتري المكلف بعملية الرقمنة في بلدية متليلي ، تاريخ المقابلة يوم : 2019/05/06 من الساعة 9:30 الى 10:45 صباحا .

- **قائمة الاسئلة :**

1. التعريف بالمؤسسة او الادارة وهيكلها التنظيمي .
2. كيف يتم العمل بنظام الرقمنة ؟
3. ماهو المكتب المسؤول عن عملية الرقمنة داخل المؤسسة او الادارة ؟
4. كيف يتم تجميع المعلومات المتعلقة بالمواطنين ؟
5. متى بدأت عملية الرقمنة في هذه الادارة او المؤسسة ؟
6. ماهي اهم القوانين المنظمة لعملية الرقمنة ؟
7. هل توجد هنالك علاقة بين الادارة والمؤسسات الاحرى في هذا المجال ؟
8. هل يمكن تعميم كل الاعمال الادارية في اطار الرقمنة في البلدية ؟
9. من هو المسؤول الاول والمباشر على هذه العملية؟
10. من يتحمل التبعات في حالة وجود الاخطاء ؟
11. هل هنالك قوانين جزائية في حالة وجود الاخطاء؟
12. كيف تكون عملية الرقابة ؟
13. كيف يتم تصحيح الاخطاء في معاملات المواطنين المتعلقة بالرقمنة ؟

- الملحق رقم15: مقابلة مع رئيس مصلحة الرقمنة المكلف بعملية الرقمنة بدائرة متليلي الشعانبة.

مقابلة مع السيد : عبد الحميد بلوديان رئيس مصلحة الرقمنة المكلف بعملية الرقمنة بدائرة متليلي الشعانبة ،

تاريخ المقابلة يوم:12/05/ 2019 من الساعة 11 الى 12 صباحا

- **قائمة الاسئلة :**

1. التعريف بالمؤسسة او الادارة وهيكلها التنظيمي .
2. كيف يتم العمل بنظام الرقمنة ؟
3. ماهو المكتب المسؤول عن عملية الرقمنة داخل المؤسسة او الادارة ؟
4. متى بدأت عملية الرقمنة في هذه الادارة او المؤسسة ؟
5. ماهي اهم القوانين المنظمة لعملية الرقمنة ؟
6. هل توجد هنالك علاقة بين الادارة والمؤسسات الاحرى في هذا المجال ؟
7. هل يمكن تعميم كل الاعمال الادارية في اطار الرقمنة في البلدية ؟
8. من يتحمل التبعات في حالة وجود الاخطاء ؟
9. هل هنالك قوانين جزائية في حالة وجود الاخطاء؟
10. كيف تكون عملية الرقابة على البلدية ؟
11. متى حولت هذه العملية الى البلدية ؟

قائمــة المراجع

- **القوانين و المراسيم**

1. لجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،دستور 1989، المؤرخ في 23 فبراير سنة1989 ، المادة 15.

2. الامر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق 19 فبراير 1970 والمتعلق بالحالة المدنية ,الجريدة الرسمية العدد 49 بتاريخ 19 فبراير 1970

3. المرسوم التنفيذي رقم 10-210 المؤرخ في 07 شوال 1431 الموافق 16 سبتمبر سنة 2010 والمتضمن احداث الرقم التعريفي الوطني الوحيد الجريدة الرسمية العدد 54 بتاريخ 19 سبتمبر 2010

4. القانون رقم 14-08 المؤرخ في 13 شوال 1435 الموافق ل 09 غشت 2014 يعدل ويتم الامر 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة 13970 الموافق لـ 19 فبراير 1970 في القسم الرابع المتعلق بالحلة المدنية الجريدة الرسمية العدد 49 بتاريخ 20 غشت 2014

5. مرسوم تنفيذي رقم رقم 14-75 مؤرخ في 17 ربيع الثاني عام 1435 الموافق 17 فبراير سنة 2014 يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية الجريدة الرسمية العدد 11 بتاريخ26 فبراير سنة 2014

6. المرسوم التنفيذي رقم 15-204 المؤرخ في 11 شوال 1436 الموافق 27 يوليو 2015 والمتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية الجريدة الرسمية العدد 41 بتاريخ29 يوليو 2015

7. قانون رقم 15-04 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لأول فبراير سنة 2015,يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكترونيين الجريدة الرسمية, العدد 06 بتاريخ 10فبراير سنة 2015

8. القانون رقم (90-09) المؤرخ في 05 يوليو 1989 (المتعلق بالجمعيات ذات الطابع السياسي)، الجريدة الرسمية رقم 27 المؤرخة في 05 يوليو 1989.

9. المرسوم الرئاسي رقم (92-44) المؤرخ في 09 فبراير 1992 (المتعلق بإعلان حالة الطوارئ)، الجريدة الرسمية رقم 10 المؤرخة في 09 فبراير 1992.

10. الأمر رقم (67-24) المؤرخ في 1967/01/18 (القانون البلدي)، الجريدة الرسمية رقم06 المؤرخة في 1967/01/18

11. الأمر رقم (68-38) المؤرخ في 1969/05/23 (القانون الولائي)، الجريدة الرسمية رقم 44 المؤرخة في 1969/05/23

12. القانون رقم (09-84) المؤرخ في 1984/02/04 (المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد)، الجريدة الرسمية رقم 06 المؤرخة في 1984/02/07

13. المادة 01 من قانون البلدية 10/11 المؤرخ في 2011/07/03، المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية رقم 37.

- **الكتب**

14. الأيوبي، عزت حافظ. مبادئ في نظم الإدارة المحلية، بيروت، لبنان، دار الطلبة العرب.

15. بوضياف، عمار. التنظيم الإداري في الجزائر بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، الجزائر، جسور للنشر والتوزيع، 2010.

16. ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، دون بلد النشر 2001.

17. الجرف، طعيمة. مبادئ في نظم الإدارة المحلية، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، 1962

18. حجازي، المرسي السيد.اقتصاديات المشروعات العامة: النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.

19. الحسن، حسن محمد. الإدارة الالكترونية – المفاهيم – الخصائص – المتطلبات، عمان الاردن، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

20. حسين، مصطفى حسين. الإدارة المحلية المقارنة، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1982.

21. حمدي، عادل محمود. الاتجاهات المعاصرة في نظم الإدارة المحلية، دراسة مقارنة، الطبعة1، مصر دار الفكر العربي، 1973.

22. الخطيب، محمد فتح الله .صبحي محرم، الاتجاهات المعاصرة في نظام الحكم المحلي، القاهرة، دار النهضة العربية، 1966.

23. الخلايلة، محمد علي. الإدارة المحلية دراسة تحليلية مقارنة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2009.

24. رشيد،أحمد. مقدمة في الإدارة المحلية، مصر، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1975.

25. رشيد،أحمد. نظرية الإدارة العامة السياسة العامة والإدارة، ط5، الجزائر، دار المعارف، 2006.

26. زايد، مراد.الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات (مدخل تسير المؤسسات)، القبة، الجزائر، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، 2012.

27. الزغبي،خالد. سمار تشكيل المجالس المحلية وأثره على كفايتها دراسة مقارنة، الإسكندرية، منشأة المعارف، 1984.

28. زغدود، علي. الإدارة المركزية في الجمهورية الجزائرية، الطبعة الثانية، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب، 1984.

29. زهدي ،يكن. القانون الإداري، صيدا وبيروت، لبنان، دار الطلبة العرب.

30. السالمي، علاء عبد الرزاق. خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الكترونية e-mangment، دار وائل للنشر، عمان، الأردن،2009.

31. سرياك، لحسن. المهام التقليدية للجماعات المحلية، الجزائر، موفم للنشر.

32. سمارة، خالد علي. تشكيل المجالس المحلية وأثره على كفايتها، دراسة مقارنة، مصر، القاهرة، مطبعة أطلس، 1984.

33. شنطاوي، علي خطار. الإدارة المحلية، عمان، دار وائل للنشر، 2002.

34. الشيخلي، عبد القادر. الإدارة المحلية دراسة مقارنة، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2001.

35. الصميدعي، محمد جاسم بشير عباس العلاق، أسباب التسويق الشامل والمتكامل، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2003.

36. الطماوي، سليمان. محمد الوجيز في القانون الإداري دراسة مقارنة، القاهرة، دار الفكر الغربي، 1975.

37. عبد المطلبٍ ، عبد الحميد. التمويل المحلي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.

38. عثمان، خليل عثمان. التنظيم الإداري في الدول العربية، القاهرة، جامعة الدول العربية، 1956.

39. عثمان، سعيد عبد العزيز. اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، ط2، الدار الجامعية الإسكندرية، 2000.

40. قاسم، جعفر أنس. أسس التنظيم الإداري والإدارة المحلية في الجزائر، ط2، الجزائر، ديوان المطبوعات الجزائرية، 1998.

41. مزياني،فريد قصير. مبادئ القانون الإداري الجزائري، باتنة، مطبعة عمار قرفي، 2001.

42. المعثم، نبيل بن عبد الرحمان. المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية مكتبة الملك فهد الوطنية نموذجا، السلسلة الأولى، الرياض السعودية، 2010.

43. ممدوح،خالد. البلديات والمحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية 2009

44. موسى، عمر. جعفر القريشي، أثر الحكومة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2015.

45. هلالي ،محمد جمال علي. المحاسبة الحكومية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2002

- **المجلات و المقالات العلمية**

46. بلقرع، فاطنة. وآخرون جاهزية الإدارة الالكترونية، مجلة الاقتصاد البديل، العدد السابع .

47. بن بوزة ،الصديق . بن زيان ايمان ،واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر خلال الفترة 2016/2000 ،مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية، جامعة باتنة واحد، العدد 34 ، جوان2016

48. بوادي، مصطفى .بيئة الرقمنة في ظل عصرنة المرفق العم وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر– الصعوبات والآفاق – دفاتر السياسة والقانون، العدد 17، جوان 2017

49. بوحنية، قوي. عبد المجيد رمضان، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، مج5، العدد الأول، 2016.

50. بوزيان،رحماني جمال . تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر ، مجلة الاقتصاد الجديد ، المجلد01 العدد 18 ، سنة 2018.

51. سايح، فاطمة. الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية، مع الاشارة الى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة،العدد،04 ،ديسمبر 2018.

52. الشيخلي، عبد الرزاق. اتجاهات مقارنة في تنظيم الإدارة المحلية دراسة تحليلية، جامعة بغداد، العراق، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 52، 2008

53. العربي، محمد عبد الله .دور الإدارة المحلية في تنمية المجتمعات اقتصاديا واجتماعيا، مصر، مجلة العلوم الإدارية، العدد1، 1967

54. عشي، علاء الدين. النظام القانوني للمركزية في الجزائر، جامعة تبسة، مجلة الفقه والقانون، العدد 90

55. لحمر، عباس .عمار طهرات، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر وسبل اندماجها في الاقتصاد الجديد، مجلة الاقتصاد والمالية ، المجلد 4 ،العدد 01 سنة 2018 .

56. يتوجي ،سامية. اطر رقمنة الادارة العمومية في مشروع الجزائر الالكترونية، مجلة معارف : قسم العلوم القانونية السنة التاسعة العدد ،18،جوان 2015.

- **المذكرات و الرسائل الجامعية**

➢ **مذكرات الدكتوراه :**

57.باري ،عبد اللطيف. دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم السياسية والعالقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014

58. حافظي، زهير .الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008

59. رمضان، محمد إبراهيم. الوصاية على الهيئات المحلية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الحقوق، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر، 1976

60. سعيدي، الشيخ .الدور التنموي للجماعات المحلية في الجزائر على ضوء التعددية السياسية (أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بلعباس، 2007.

61. عكنوش، نبيل المالك. المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية تصميمها وإنشاؤها، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، الجزائر،2010.

➢ **مذكرات الماجستير :**

62. بالجيلالي، أحمد. إشكالية عجز ميزانية البلديات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2010.

63. بالعرابي، عبد الكريم محمد. العلاقة بين محددات الهيكل التنظيمي وأداء الإدارة المحلية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 2002.

64. بومايلة، حفيظة. علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث، الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة باتنة، 2003.

65. السعودي، سميرة مطر. معويقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجيستر، مكة مكرمة، المملكة العربية السعودية، 2010

66. سي يوسف، أحمد. اللامركزية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في القانون، كلية الحقوق، تيزي وزو، 2013

67. عاشور، عبد الكريم. دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو م أ والجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، سنة 2009

68. عكوشي، عبد القادر. التنظيم في مؤسسات الإدارة المحلية دراسة ميدانية ببلدية العفرون، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في التنظيم والعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2004-2005

69. كريم، فارس. متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير (إدارة أعمال)، 2008

70. أعرج،سليمان . دور الجماعات المحلية في صنع السياسة العامة في الجزائر ما بين 2000 و 2010. مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 03، 2011

71. غمري، عبير. إصلاحات الإدارة المحلية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة

➢ **مذكرات الماستر :**

72. بوكعباش ،نوال. تأثير الموارد البشرية على تنمية الإدارة المحلية في الجزائر دراسة حالة ولاية جيجل. مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية، كلية العلوم السياسية و الاعلام، جامعة الجزائر 2011

73. تينة، عبد الحليم .تنظيم الإدارة البلدية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص قانون إداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة بسكرة، 2013-2014

74. طالبي ،أمينة. الدور التنموي للجماعات المحلية (دراسة حالة ولاية البيض)، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الطاهر مولاي ، سعيدة، 2016/2015

- **الملتقيات**

75. زكري ، ياسر محمد. دور التقنية الرقمية في تعظيم مشاركة الجمهور في الادارة المحلية، ملتقى تخطيط المدينة الالكترونية المنعقد بتاريخ مارس 2007 دبي الامارات ، المنظمة العربية للتنمية.

76. عنيشل ،عبد الله .المنتجات التأمينية في الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية CNAS.ندوة علمية تطوير المنتجات التأمينية والمصرفية كمدخل لتحقيق الشمول المالي. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية يوم 21فيفري 2019.

- **بحوث ودراسات**

77. بن عيسى، ليلي. أهمية التسيير العمومي: دراسة حالة، دراسة غير منشورة، جامعة بسكرة، 2005

78. حواس، عبد الرزاق. دور الحوافز في تحسين جودة الخدمة، دراسة حالة، دراسة غير منشورة جامعة بسكرة، 2005.

79. محرم، صبحي. نظام الحكم المحلي، القاهرة، بحث منشور بسلسلة المنظمة العربية للعلوم الإدارية 1961

80. الحسن، حسين بن محمد. الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، بحث مقدم لدى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية حول "نحو أداء متميز في القطاع الحكومي"، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1-2009/11/4

- **الجرائد و الصحف**

81. جريدة الجمهورية، صندوق الضمان الاجتماعي يتكبد خسائر مالية فادحة الغش داء بطاقات الشفاء، العدد:5875 بتاريخ 14 ماي 2016م

- **المواقع الإلكترونية**

82. بن السبتي، عبد المالك .ابتسام سعيدي، معوقات تطبيق مشاريع الرقمنة بالمكتبات الجامعية الجزائرية المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة نموذجا، من الموقع : http: // www. journal. cybrarians Org بتاريخ:2019/01/08.

83. رحماني، ياسين. التنظيم الإداري والمؤسساتي من موقع: http: //www.foad8.ufc.dz تاريخ الإطلاع: 2019/01/29

84. طاشمة، بومدين .الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الإرادة المحلية في الجزائر. من الموقع الالكتروني http: //iefpedia.Com تاريخ الاطلاع:2018/10/27

http://www.arpt.dz/ar/obs/etude/ ?c=internet ,vu le : 28-05-2019

85. دراسة قامت بها سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، على الرابط :

مشروع الجزائر الالكترونية موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال www.mptic.dz/http://www.arpt.dz/ar/obs/etude vu le : 28-05-2019

- **مراجع باللغة الأجنبية**

86. Benabderrahmane Yasmina, Management des connaissances, déploiement des TIC et GRH des organisatoins : cas de l'Algérie, thèse de doctorat, Univessité Montpellier III France, 2012, p239.

87. Contribution de l'Algérie à la première réunion du préparation (prep- com- 1) du sommet mondial de la société de l'information GEN7VE DU 01-05 juillet 2002.

88. Contribution de l'Algérie à la première réunion du préparation(prep-com-I) du sommet mondial de la société de l'information Genève du 01-05 juillet 2002.

الرقم	الوثيقة	الصفحة
01	واجهة النظام المعلوماتي الوطني للمتابعة الوضعية الاجتماعية و الاقتصادية للجماعات المحلية	141
02	واجهة برنامج البطاقة الوطنية لتسير شهادة الكفاءة لرخصة السياقة	142
03	واجهة برنامج النظام المعلوماتي لمتابعة الوضعية و الميزانية المالية للجماعات المحلية	143
04	واجهة برنامج النظام المعلوماتي الوطني للتسجيل حاملي دفتر الحج خارج القرعة	144
05	واجهة النظام المعلوماتي الوطني للجماعات المحلية الخاص بمتابعة وضعية المدارس الإبتدائية	145
06	واجهة البطاقة الوطنية للتسيير مراكز و مكاتب الإنتخابات	146
07	واجهة برنامج البطاقة الوطنية للتسيير شهادة تأكيد مواصفات المركبات و السيارات	147
08	المخطط التابع للمرسوم التنفيذي المتضمن الاحداث الرقم التعريفي الوطني	148
09	استمارة العمليات المالية البريدية	149
11	مخطط الهيكل التنظيمي لبلدية متليلي الشعانبة	150
11	المرسوم التنفيذي رقم 15-204	151
12	المرسوم التنفيذي رقم 10-210	152
13	قانون رقم 15-04	153
14	أسئلة مقابلة مع رئيس مصلحة البيومتري في بلدية متليلي الشعانبة	154
15	أسئلة مقابلة مع المكلف بعملية الرقمنة في دائرة متليلي الشعانبة	155

المــوضوع	الصفحة
الإهداء	
الشكر	
الملخص	
مقدمـة عامة	8-1
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة	
المبحث الأول : ماهية عملية الرقمنة	11
المطلب الأول : ماهية الادارة الالكترونية	11
الفرع الاول :تعريف الإدارة الإلكترونية	11
الفرع الثاني : عناصر الإدارة الالكترونية	12
الفرع الثالث: مبادئ الإدارة الإلكترونية.	15
الفرع الرابع: وظائف الإدارة الإلكترونية.	17
الفرع الخامس: متطلبات الإدارة الإلكترونية.	21
المطلب الثاني: تعريف عملية الرقمنة	26
المطلب الثالث: أهمية عملية الرقمنة	28
المطلب الرابع: أشكال عملية الرقمنة	31
المطلب الخامس: المعدات والبرمجيات المستخدمة في عملية الرقمنة	32
المبحث الثاني: ماهية الإدارة المحلية	35
المطلب الأول: مفهوم الإدارة المحلية	35
الفرع الأول: تعريف الادارة المحلية وخصائصها	36
الفرع الثاني: اهداف و اهمية الادارة المحلية	39
المطلب الثاني: أسس نظام الإدارة المحلية	42
الفرع الأول: موقع الإدارة المحلية ضمن النظام الإداري	42

الفرع الثاني: التمييز بين الإدارة المحلية والمفاهيم القانونية المشابهة	**45**
المطلب الثالث: مستويات الادارة المحلية ومؤسساتها	**47**
الفرع الثاني : الولاية	**48**
الفرع الثاني: البلدية	**49**
المطلب الرابع: وظائف ومقومات الإدارة المحلية	**55**
المبحث الثالث: ماهية الخدمات العامة	**60**
المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية	**60**
الفرع الأول: تعريف الخدمة وخصائصها	**60**
الفرع الثاني: تعريف الخدمة العمومية	**63**
المطلب الثاني: أنواع الخدمة العمومية	**66**
المطلب الثالث: المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية	**68**
المطلب الرابع: منظمات الخدمة العمومية	**69**
المطلب الخامس: علاقة الإدارة الالكترونية بتحسين الخدمة العمومية	**72**
خلاصة	**76**
الفصل الثاني: واقع رقمنة الإدارة المحلية في الجزائر	
المبحث الأول : تطور الإدارة المحلية والتحول نحو الرقمنة في الجزائر	**79**
المطلب الأول : الإدارة المحلية في ظل الاستعمار الفرنسي	**79**
المطلب الثاني: الإدارة المحلية في ظل نظام حكم الحزب الواحد	**81**
المطلب الثالث: الإدارة المحلية في ظل التعددية الحزبية	**83**
المطلب الرابع: التحول من الادارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بالجزائر	**85**
الفرع الاول : **مراحل تطبيق رقمنة في الجماعات المحلية بالجزائر**	**85**
الفرع الثاني : مشروع الجزائر الالكترونية 2008 – 2013	**87**

المبحث الثاني: تقييم دور رقمنة الإدارة المحلية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر	**90**
المطلب الاول: تقييم الجاهزية للإدارة الإلكترونية في الجزائر	**90**
الفرع الأول : الاطار التشريعي لعملية الرقمنة في الجزائر	**90**
الفرع الثاني: البنية التحتية لمشروع رقمنة الإدارة المحلية	**99**
المطلب الثاني: انعكاسات رقمنة الإدارة المحلية على الخدمة العمومية في الجزائر	**106**
الفرع الأول :الخدمات الالكترونية في الإدارة المحلية بالجزائر	**107**
الفرع الثاني: نموذج عن عملية الرقمنة ببلدية متليلي الشعانبة	**110**
الفرع الثالث :الخدمات الإلكترونية في المؤسسات العمومية المحلية بالجزائر	**120**
المطلب الثالث: معوقات تطبيق رقمنة الإدارة المحلية و الآفاق المستقبلية للمشروع في الجزائر	**131**
الفرع الأول : معوقات تطبيق رقمنة الإدارة المحلية في الجزائر	**131**
الفرع الثاني: الآفاق المستقبلية لرقمنة الإدارة المحلية في الجزائر	**132**
خلاصة	**136**
الخاتمة	**138**
قائمة الملاحق	**141**
قائمة المصادر والمراجع	**157**
فهرس الملاحق	**165**
فهرس المحتويات	**166**