وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of High Education and Scientific Research
جامعة محمد البشير الإبراهيمي – برج بوعريريج –
University of Mohamed el Bachir el Ibrahimi-Bba
كلية الحقوق والعلوم السياسية
Faculty of Law and Political Sciences

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في الحقوق

تخصص: قانون إعلام آلي وأنترنيت

الموسومة بـ

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بلدية العناصر أنموذجا

إعداد الطلبة:

- ✓ نفطي محمد
- ✓ حروز زهير

نوقشت وأجيزت يوم:2024/06/13

أمام لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الصفة	الرتبة
سي حمدي عبد المؤمن	رئيسا	أستاذ محاضر قسم أ
زاوي رفيق	مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر قسم أ
نجار أمين	ممتحنا	أستاذ مساعد قسم أ

السنة الجامعية 2024/2023

ملحق بالقرار رقم ....1082.... المؤرخ في ..... 27 ديسمبر 2020

الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي

الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(الطالب الثاني)

أنا الممضي أسفله،

السيد(ة): حروز زهير الصفة: طالب، أستاذ، باحث طالب

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم 1047869 والصادرة بتاريخ 2017/05/24

المسجل(ة) بكلية / معهد الحقوق والعلوم السياسية قسم

والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)،

عنوانها: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية الجماعات المحلية أنموذجا

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: .....

شوهد لأجل تصديق الإمضاء

السيد: حروز زهير

بت وأوراس

الصادرة بتاريخ

27 ماي 2024

ع/رئيس المجلس الشعبي البلدي

ملحق الإدارة الإقليمية

بن مراح مصطفى

توقيع المعني (ة)

ملحق بالقرار رقم ....1082.... المؤرخ في ..... 27 ديسمبر 2020 .....

الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي
الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله،

(الطالب الأول)

السيد(ة): محمد ذهبية ..... الصفة: طالب، أستاذ، باحث طالب .....

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 101531088 والصادرة بتاريخ 2016.10.27 .....

المسجل(ة) بكلية / معهد: العلوم الدقيقة ..... قسم .....

والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)،

عنوانها: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية الجماعات المحلية أنموذجا .....

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: .....

توقيع المعني (ة)

ع/رئيس المجلس الشعبي البلدي
ملحق الإدارة الإقليمية
بن مراح مصطفى

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's democratic republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of higher education and scientific research
جامعة محمد البشير الإبراهيمي – برج بوعريريج
University Of Mohamed Al-Bashir Al-Ibrahimi - BBA
كلية الحقوق والعلوم السياسية
Faculty of Law and Political Sciences

إذن بالإيـــداع

أنا الممضي أسفله الأستاذ : رفيق زاوي

الرتبة : أستاذ محاضر أ

المشرف على مذكرة الماستر الموسومة بـ : دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية الجماعات المحلية أنموذجا

من إعـــداد :

الطالب الأول : نفطي محمد

الطالب الثاني : حروز زهير

أوافق على إيداع الطالب (الطالبين) لمذكرة التخرج لدى الإدارة من أجل برمجتها للمناقشة.

إمضاء الأستاذ المشرف

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

الحمد لله الذي أنعم وسهل وأرشد فله الحمد كله وله الشكر كله على أن

منحنا الصبر ومكننا لإنجاز هذا العمل

وبعد أتقدم بجزيل الشكر ووافر الامتنان والعرفان مع فائق الاحترام

والتقدير للأستاذ المشرف الدكتور زاوي رفيق

على قبوله الاشراف على الموضوع، حيث لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه

رغم انشغاله وارتباطه ومد لنا يد العون وهو مأجور ومشكور

كمارتقدم بخالص الشكر للجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا العمل

والشكر موصول إلى الأساتذة الكرام الذين رافقونا خلال المسيرة الدراسية

في كلية الحقوق

إهداء

إلى التي أحبتني قبل أن أحبها وأعطتني دون أن أسألها، واحترقت حتى تنير لي الطريق وعلمتني أن الحياة عطاء ،الى رمز الحب إلى أمي الغالية،

إلى من تجرع كأس التعب والشقاء ليسقيني الراحة والهناء إلى من حصد الأشواك عن دربي دون كلل ليفسح لي طريقا من النجاح وفسحة من الأمل

أبي الغالي

كما أهدي هذا العمل إلى جميع أفراد عائلتي كبيراوصغيرا

كما أتقدم بإهدائي هذا الى الدكتور زاوي رفيق الذي قدم يد العون في كل مرحلة مع كل الأساتذة الكرام كما أتقدم أيضا بإهدائي هذا إلى

إلى كل طلبة قسم الحقوق وبالأخص دفعة 2024/2023 ماستر حقوق تخصص

قانون الأنترنيت والإعلام الآلي

إلى كل من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلمي أهدي هذا العمل

* نفطي محمد *

إهداء

الحمد لله كما ينبغي لجلاله وعظيم سلطانه، الحمد لله الذي أنعم وأتم .

أهدي فرحة تخرجي

إلى تلك الإنسانة العظيمة، قدوتي ومثلي الأعلى في الحياة، التي طالما تمنت أن تقر عينها برؤيتي في يوم كهذا .... أمي.

كما أهدي هذا العمل إلى جميع أفراد عائلتي كبيرا و صغيرا

إلى كل من دعمني و ساندني بكل حب عند ضعفي وعلمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار.

حروز زهير

قائمة المختصرات:

الرمز	الكلمة
د ط	دون طبعة
ق	قانون
ع	عدد
ص	صفحة
مج	مجلة

مقدمة

مقدمة.

يواجه النشاط الإداري والاقتصادي بوجه عام تحديات كبيرة بسبب التطورات التكنولوجية التي أتاحتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال بمكوناتها المختلفة، وخاصة الانترنت، مع تزايد استعمالات الإعلام الآلي وثورة المعلومات والتطور في الفكر الإداري والاقتصادي، إذ أصبحنا لا نكاد نجد اليوم مؤسسة أو منظمة تخلو من قواعد بيانات لوظائف إدارية مختلفة،والتي من دونها لا تستطيع المؤسسة الاستمرار في العمل ، ونتيجة لذلك انتقل النشاط الإداري من الأساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات البيروقراطية إلى الأساليب الالكترونية، فالإدارة الالكترونية تعد استجابة لتحديات القرن الواحد والعشرين في مواجهة المشاكل القانونية والتقنية والتنظيمية التي تثيرها الإدارة، حيث أصبح المسير والإداري يمارس عمله في أي وقت وفي أي مكان بكفاءة عالية باستخدام شبكة الانترنت والرقمنة، وأصبحت الإدارة الالكترونية الأمل في تجديد العلاقة بين المواطن والإدارة، فالإدارة الالكترونية تعد في قلب حركية تحديث الدولة.

منذ تسعينيات القرن الماضي سارعت الدول إلى وضع برامج واستراتيجيات للتأقلم مع استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال بهدف تسهيل العمليات الإدارية اليومية وتحسين جودة خدماتها العامة ، وقد اصطلح على هذا النظام الحكومي الذي يقدم خدمات بطريقة رقمية ب " الحكومة الالكترونية " e-government "والذي يعني تحول الحكومات من التسيير التقليدي بواسطة نظام بيروقراطي إلى التسيير بواسطة نظام الكتروقراطي يتفاعل مع المواطنين دون انقطاع على مدار اليوم، ولم يعد هذا التحول مجرد كمالية أو رفاهية بل أصبح ضرورة ملحة وحتمية تفرضها متطلبات الاندماج في الاقتصاد الدولي والنظام العالمي،وبالرغم من ذلك تبقى تجارب الدول في مجال الحكومة الالكترونية حديثة نسبيا، إذ لم تصل هذه الأخيرة الى التطبيق الفعلي لهذه التقنية إلا منذ سنة 2000 ومن بينها حسب الترتيب الولايات المتحدة الأمريكية – استراليا – نيوزلندا – سنغافورة – النرويج – كندا – المملكة المتحدة – هولندا – الدنمارك وألمانيا، أما بالنسبة للدول العربية فقد برزت في مطلع الألفية الثالثة الإمارات العربية المتحدة، ومن بين أسباب التأخر انتشار الأمية الالكترونية – تخلف البنية التحتية للاتصالات – عدم مواكبة التشريعات والنظم الإدارية لمتطلبات الإدارة الالكترونية – ضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الحكومة الالكترونية ،

والجزائر كغيرها من دول العالم وجدت نفسها أمام تحديات تطوير تدخ لاتها وتجديدها وإصلاح الإدارة العامة لمواجهة قوانين المنافسة العالمية والاندماج في الاقتصاد الدولي والتوجه نحو التقدم الاجتماعي، الاقتصادي والوظيفي، بهدف إرضاء ال مواطنين في مجال الخدمات ال مقدمة وتلبية الضغوط الدولية ، لذلك سعت إلى تطبيق الإدارة الالكترونية لاسيما من خ لال تجسيدها لمشروع الجزائر الالكترونية 2008-2013 ،الذي يعتبر نقطة تحول في مجال تطوير وترقية الخدمات العمومية ونشر المعلومة والتحول نحو نموذج الحكومة الالكترونية، بالرغم من العراقيل التي واجهت تطبيقه بسبب عدم الجاهزية الالكترونية بشكل عام .

تم تطبيق مشروع الجزائر الالكترونية على ال مستوى المركزي (القطاعي) أي الوزارات بالخصوص وزارة الداخلية و على ال مستوى المحلي ويشمل الو لايات والبلديات ، ومن أجل إنجاحه قامت الجزائر بمجموعة من الإصلاحات التشريعية،الإدارية والتقنية.

أهمية الموضوع.

يكتسي موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقته بالإدارة العامة أهمية بالغة، انطلاقا من كون التحول نحو الخدمات الالكترونية هو أساس تحسين الإدارة العمومية، والنهوض بجهودها، بما يؤسس لتطوير نظام الإدارة العامة وبالتالي فأهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر الآتية:

* جدية وحداثة موضوع الإدارة الالكترونية الذي ظهر مع العقد الأخير من القرن العشرين باعتبارها أحد أهم استراتيجيات الإدارة الحديثة.

*كون الإدارة الالكترونية الحل الأنسب والمناسب لتحقيق التنمية بشكل متوازن وعادل.

* الرجوع بفوائد على المنظمة من خلال تطبيقها للإدارة الالكترونية في مجال تنظيمها.

* الإدارة الالكترونية لها دور في الحياة المعاصرة بكافة الجوانب بالإضافة إلى دور الشبكات المستخدمة كالحاسوب الذي يربط بين جميع فروع المؤسسة مع بعضها البعض.

إشكالية الدراسة.

- كيف تعاملت إدارة الجماعات المحلية مع سياسات عصرنة الإدارة في الجزائر؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية :

- ماهي انعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية على نوعية الخدمات المقدمة ؟

– ما مظاهر الرقمنة والعصرنة التي شهدها قطاع الجماعات الإقليمية في الجزائر ؟

منهج الدراسة.

اعتمد البحث على المنهج الوصفي من أجل إعطاء وصف الإدارة الإلكترونية من حيث مفهومها ، ومبادئها وأهدافها ...والمنهج التحليلي لتحليل ما تم سنه من قواعد وقوانين من خلال تحليل الآراء والقواعد التي تتناول تطبيق الإدارة الالكترونية علي الإدارة العمومية للتوجه من الأسلوب التقليدي للإدارة إلى أسلوب إداري جديد مستحدث.

أهداف الموضوع.

تسعى هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة، وأثرها على نوعية الخدمة العمومية ويمكن ذكر أهم تلك الأهداف على النحو التالي:

* والتحديات التي تواجهها معرفة وفهم مضمون الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها في الجزائر، تحديد الإنجازات الرقمية المحققة في قطاع الجماعات الإقليمية وتوضيح الصعوبات.

*التعرف على أهم العوامل المساعدة في تطبيق الإدارة الالكترونية في قطاع الجماعات الإقليمية .

*التعرف على أبرز معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة.

* الخروج باقتراحات يمكن أن تكون مفتاحا لتغطية بعض الفجوات وتدارك بعض النقاط التي يمكن أن تكون حلولا لبعض المشكلات التقنية والإدارية .

وعليه فان اختيار الموضوع كان نتيجة لأهمية ما ذكر أعلاه ، كما يرجع إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية.

الأسباب الذاتية.

تعود الأسباب الذاتية إلى الرغبة في معالجة هذا الموضوع والتي من شانها أن تشكل حافزا ودافع لتناوله بطريقة موضوعية ودقيقة ومتطابقة مع مبادئ وأسس إعداد البحوث الأكاديمية خاصة ونحن موظفان في القطاع يمكن إثراء الموضوع خاصة من الجانب التطبيقي .

الأسباب الموضوعية.

- فهم معنى الإدارة الإلكترونية الذي يبقى مفهومه غامضا رغم الدراسات السابقة حوله إلا أن العديد من المهتمين لا زال يجهله وحتى المتمرسين في المجال والباحثين الذين أنهوا بحثهم فيه.
- لعل أهم سبب هو الخروج بتوصيات و اقتراحات يمكن أن تكون مفتاحا لتغطية بعض الفجوات وتدارك بعض النقاط التي يمكن أن تكون حلولا لبعض المشكلات التقنية والإدارية ، بالإضافة إلى المساهمة في إثراء البحوث الجامعية حيث يلاحظ ندرة في هذا النوع من الدراسات بالجزائر.
- قلة المراجع والبحوث المتعلقة بالموضوع والصعوبات التي تعتريه تعتبر أهم الأسباب الدافعة إلى البحث فيه هذا بالإضافة إلى الفضول العلمي باعتباره من أحدث المواضيع وأكثرها تعقيدا سواء من وجهة نظر المختصين في المجال أو الباحثين.

- خطة الدراسة .

للإجابة عن الإشكالية وفق المنهج السابق ارتأينا تقسيم البحث إلى فصلين، نتناول في الفصل الأول الإطار النظري لمفهوم الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية قسم بدوره إلى ثلاثة مباحث ،تضمن المبحث الأول مفهوم الإدارة الالكترونية و الذي تفرع إلى ثلاثة مطالب، جاء في المطلب ،الأول تعريف الإدارة الالكترونية وأهدافها ، أما المطلب الثاني مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية والمطلب الثالث تضمن خصائص الإدارة الإلكترونية بينما تضمن المبحث الثاني مفهوم الخدمة العمومية، والذي قسم بدوره إلى ثلاثة مطالب ، تناولنا في المطلب الأول تعريف الخدمة العمومية ،أما المطلب الثاني مبادئ الخدمة العمومية ومعوقات تطبيقها والمطلب الثالث تناول منظمات الخدمة العمومية بينما في المبحث الثالث فتناولنا أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بدوره تفرع إلى ثلاثة مطالب ، تناولنا في أوله أثر مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بينما في المطلب الثاني تناولنا مساهمة الإدارة الإلكترونية في فعاليات منظمات الخدمة العمومية و المطلب الثالث أبرزنا أهم معوقات تطبيق الإدارة الإدارة الإلكترونية وأما بالنسبة للفصل الثاني فكان بعنوان بلدية العناصر كنموذج للإدارة الالكترونية والذي قسم إلى مبحثين تناول

المبحث الأول بطاقة فنية عن بلدية العناصر ، والذي تفرع إلى مطلبين، في المطلب الأول التعريف ببلدية العناصر ثم في المطلب الثاني هيئات تسيير بلدية العناصر والمطلب الثالث تناول المخطط الهيكلي و التنظيمي لبلدية العناصر أما المبحث الثاني فكان بعنوان مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في بلدية العناصر وقد قسم إلى مطلبين كذلك، تناول المطلب الأول منهما على مستوى الحالة المدنية ، أما الثاني على مستوى المصلحة البيومترية.

وأنهيت الدراسة بخاتمة اشتملت على أهم نتائج البحث وتوصياته.

الفصل الأول:

الإطار النظري لمفهوم الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

تمهيد.

من بين المفاهيم الجديدة التي تعرفها التنظيمات والمؤسسات الإدارة الإلكترونية، هذه الأخيرة استطاعت أن تفرض مبادئها وإجراءاتها العملية في مختلف المستويات التنظيمية والإدارية للمؤسسات، بفعل النتائج الايجابية التي يمكن أن تحققها على مختلف الأصعدة، سواء التكلفة (المالية والزمنية)، الإنتاجية، الجودة، الكفاءة، الفعالية، التنافسية...وغيره من المجالات ونظرا لما تحققه الإدارة الإلكترونية، تسعى مختلف المؤسسات إلى تبني وتطبيق هذا النموذج المعاصر، وعلى غرار المؤسسات العالمية قامت الإدارات العمومية في الجزائر هي الأخرى بمباشرة العمل بنموذج الإدارة الإلكترونية، بهدف ترقية خدماتها العمومية.

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية.

إن الإدارة الإلكترونية (الإدارة الرقمية) (Digital or E-Management) هي امتداد للمدارس الإدارية ، فمن المدرسة الكلاسيكية المتضمنة لكل من (المدرسة البيروقراطية لماكس فيبر ،ومباديء الإدارة العلمية لفريديريك تايلور ، ووظائف الإدارة لهنري فايول) إلى مدرسة العلاقات الإنسانية والتي تطورت إلى المدرسة السلوكية ، وإلى المدخل الكمي ثم مدرسة النظم في بداية الخمسينيات ، ثم المدرسة الموقفية في السيتينات ، ومدخل منظمة التعلم في الثمانينات حتى تستمر مسيرة التطور في منتصف التسعينات بصعود الإدارة الإلكترونية[1] .

نعني بمصطلح الإدارة الإلكترونية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى إعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية ، باستخدام تقنية الإدارة وهو مايطلق عليه إدارة بلا ورق ،وهي الإدارة التي تقوم على استخدام تقنيات الأنترنيت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة ، كما يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها :" العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنيت وشبكات الأعمال في التخطيط وتوجيه الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة "..

[1] د .بوزكري جيلالي؛د.طيباوي أحمد ،أثر تطبيق مبادئ الإدارة الالكتروبية على الوظائف الإدارية للمؤسسات ، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة المجلد 02 العدد 01 ديسمبر – 2019 ص:34-50 ؛ تاريخ النشر :**15 / 12 /2019**

المطلب الأول: تعريف الإدارة الالكترونية.

إن مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوم واسع شامل تتسع تطبيقاته لتشمل العديد من المجالات واختلاف الزاوية العلمية التي ينظر إليها ، إذ تضم بداخلها كل ما هو إداري يمكن تأديته عن طريق الحاسوب المتصل بشبكة الانترنت دون الحاجة إلى التواجد الشخصي للموظف بمقر الإدارة أو إحدى ملحقاتها.[1]

حيث أن الإدارة الالكترونية هي مصطلح إداري يقصد به عملية تمكين جميع مهام المؤسسة الإدارية ونشاطاتها بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة[2].أما التعريف الذي قدمه نجم عبود نجم حيث اعتبرها بأنها: " تلك العملية الإدارية القائمة على الإفادة من الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكة الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة من أجل تحقيق الأهداف".[3]

من خلال هذا التعريف حاول الدكتور نجم عبود نجم توضيح وشرح الإدارة الإلكترونية، على أنها تشمل جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة، وتقييم وتحفيز. إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظفها من أجل تحقيق الأهداف.

أما البنك الدولي يرى أن " الإدارة الإلكترونية مفهوم ينضوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين مع المؤسسات التجارية مع

---

[1] . صدام خمايسة ، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، د.ط، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 74.

2 علي سعدي عبد الزهرة جبير، مزايا الادارة الإلكترونية في جائحة كورونا، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، م 10، ع 2، كلية العلوم السياسية، جامعة النهرين، العراق، ماي 2021، ص 56.

[3] نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الاستراتيجية–الوظائف–المجالات)،د.ط، دار اليازوري، عمان، 2009 ،ص 157

الحكومة والسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني".[1]

هي أيضا حسب تعريف الدكتور السالمي " الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا".[2]

حسب رأي الدكتورة صفاء فتوح جمعة: "هي إنجاز الأعمال والمهام الإدارية من خلال وسائل الاتصال الالكترونية والمعلوماتية لتطوير الأعمال وتبسيط إجراءاتها وسرعة إنجازها بكفاءة عالية".[3]

كما تم تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها قدرة المنظمات المختلفة على إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما ييسر توفيرها وتقديمها للعملاء الداخليين والخارجيين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة عالية وبتكاليف ومجهود أقل.[4]

كما تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها تلك الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين، وقطاع الأعمال بسرعة عالية، وتكلفة منخفضة

عبر أجهزة الحاسوب، وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة.[5]

---

[1] . فراجي وهيبة، الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية البويرة)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص: إدارة أعمال إستراتيجية، . قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أوحاج – البويرة – الجزائر، 2019/2018، ص 4.

[2] علاء عبد الرزاق السالمي، السيلطي، الإدارة الإلكترونية، د ط، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص 32.

[3] عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، د.د. ن،د.ب.ن، 2014 ،ص 41.

[4]ساسي مريم، الإدارة الإلكترونية (دراسة مقارنة)، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون العام، تخصص: إدارة ومالية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم القانون العام، جامعة أكلي محند أولحاج –البويرة– الجزائر، 2016/2015، ص 8.

[5] . بوشفيرات رضوان، بوعبد الله علي، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل خدمات الإدارة المحلية(دراسة حالة بلدية الشقفة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة محمد الصديق بن يحيى – جيجل–، الجزائر، 2018/2017،ص 14.

من خلال هذا التعريف نرى أنه يرتكز على الجانب المعلوماتي، وإدارة المعلومات من حيث أهميتها، والاعتماد على تقنيات الاتصال الإلكترونية وليست الورقية، وأيضا السرعة في الإنجاز وهو ما تراهن عليه الإدارات التقنية.

ومما سبق يمكن القول إن "الإدارة الإلكترونية" هي "القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإدارية إلكترونيا والعمل على تقديم خدمات أفضل للمستفيدين مع استغلال الأمثل للموارد سواء مادية أو بشرية في إطار إلكتروني في أي مكان وزمان من أجل تحسين الأداء وتوفير الوقت والجهد وخفض التكاليف وتبسيط الإجراءات وتوفير المعلومات الصحيحة واللازمة لاتخاذ القرارات السليمة لتحقيق الأهداف المرجوة منها.

من خلال التعاريف السالفة الذكر، يمكن استخلاص مبادئ وأهداف الإدارة الالكترونية :

المطلب الثاني: مبادىء وأهداف الإدارة الإلكترونية.

يرتكز مفهوم الإدارة الالكترونية على العديد من المبادئ، والأهداف، والتي سيتم تناولها في الآتي:

الفرع الأول: مبادىء الإدارة الالكترونية.

ان المبادئ التي تقوم عليها الإدارة الالكترونية جعلت منها البديل المناسب للطرق التقليدية المعتادة الاستخدام، والتي تتلخص مجملا فيمايلي [1] :

1. تقديم أحسن الخدمات للمواطنين : (Citizen oriented) وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها.
2. وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

[1] موبحة خولة ، دخموش عايدة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل ،2021/2020، ص.ص 46-47

3. التركيز على النتائج : (Rusults oriented) بحيث ينصب اهتمام الإدارة العامة الالكترونية على تحويل الأفكار الى نتائج مجسدة على ارض الواقع، وتحقيق فوائد للجمهور بتخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد،، المال والوقت، وتوفير خدمة على مدار الساعة وايام الأسبوع.

4. سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع :بحيث يتمكن كل مواطن من التواصل للحصول على المعلومة اللازمة او تحقيق المنفعة.

التغير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس .

الفرع الثاني : أهداف الإدارة الالكترونية.

تعمل اغلب مبادرات الإدارة الالكترونية على تحقيق انتقال وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية الكلاسيكية ، ثقل الإجراءات الإدارية، بطء وتيرة إتمام المعاملات، الأخطاء الشائعة، البيروقراطية، التسيب الإداري وآثاره .... الخ)إلى العمل الالكتروني للتجسيد الأمثل للأهداف العامة وان الأهداف الموضوعة للإدارة الالكترونية في نظري ماهي إلا حلول للمشاكل التي تقف وتعرقل طريق الإدارة التقليدية، والتي سنوجزها في الآتي:[1]

أولا : اختصار الوقت وسرعة انجاز المعاملات، حيث ان التعامل الالكتروني يتم بشكل آني دون انتظار .

ثانيا: التحول نحو الخدمة العامة المعقلنة عن طريق تطوير الإدارة العامة، بالآليات التقنية الحديثة .

ثالثا: التوجه نحو شفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء، المواطنين، الموردين ... إلخ.

رابعا: ادارة الملفات، واستعراض المحتويات بدلا من حفظها، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.

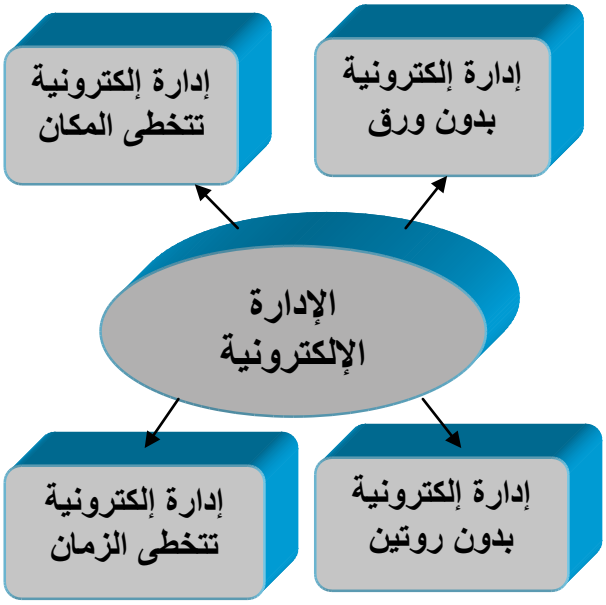
[1] د .غالم الهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل لإصلاح الخدمة العمومية المجلة المصرية لعلوم المعلومات، مج5 ، ع 2، أكتوبر 2018 م،ص 234

خامسا: النحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الالكتروني بدلا من الصادر والوارد.

سادسا: امتصاص الأيادي العاملة الزائدة وعقلنة مصاريف الإدارة.

ومما سبق يمكن إسقاط الأهداف والمبادئ المرتبطة بالإدارة الالكترونية، على الجوانب المتصلة بعمليات الإصلاح الإداري وترشيد الخدمة العمومية، فنجد أن الإدارة الالكترونية تتميز بمرونة تنظيمية لاعتمادها على صناعة المعرفة وينعكس ذلك في طابع المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية مما يضفي عليها مرونة التنظيم الإداري، وزيادة فعالية الأجهزة الإدارية وسبل المعالجة نتيجة رقمنة الوثائق، زيادة الشفافية والقضاء على الأمراض الإدارية في محاولة لتعزيز علاقة الدولة بالمواطن، والتعامل الجيد مع طالبي الخدمة بشكل يدعم الثقة لدى عملاء الإدارة واشراكهم في السياسة العامة، تقليل أوجه الصرف، تقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار.....الخ

المطلب الثالث خصائص الإدارة الإلكترونية[1]



الشكل رقم 01 :خصائص الإدارة الالكترونية

في ظل الانتشار الواسع للإدارة الالكترونية ومميزاتها العديدة ، المبنية على استخدام تقنيات المعلومات والإتصال ، مما يجعلها (هذه الأخيرة) تتسم بجملة من الخصائص وهي كالتالي:

1: أنها إدارة بلا ورق: ويجب التأكيد انه لا يقصد من ذلك انعدام استخدام العمل الورقي والكتابي نهائيا، بل يبقى العمل الكتابي جزء من العمل الإداري إضافة إلى العمل الإداري الالكتروني كالأرشيف الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ... الخ.[2]

1 جمبية ذهبية الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص :إدارة الجماعات المحلية 2016/2015،ص 26

[2] . فراجي وهيبة، المرجع السابق، ص 6.

2: أنها إدارة بلا مكان: فهي ليست كالإدارة التقليدية تقوم في مقر محدد على طالب الخدمة الذهاب إليها للحصول على الخدمة التي يريد والانتفاع منها، إذ لا يوجد مقر محدد للإدارة الالكترونية، ولطالب الخدمة الحصول عليها –كلما توفرت تقنيات الاتصال، الانترنت أو الهاتف المحمول –من أي مكان.[1]

3: أنها إدارة بلا زمان: فإذا كنت الإدارة التقليدية تقوم في ساعات عمل محددة، فإن الإدارات الالكترونية تمارس عملها على مدار 24 ساعة في اليوم، ومن ثم فلا يقسم الوقت في ساعات عمل وأخرى للراحة، بل يصبح اليوم بأكمله مخصص للخدمة العامة.[2]

4: **أنها إدارة بلا تنظيمات جامدة ولا روتين إداري:** يمكن القول أن هذه الميزة تعد أساس التحول في نظام الإدارة الالكترونية، إذ أن محاربة الروتين والفساد الإداري من اهم مبررات وجود الإدارة الالكترونية، وأحد أهم أسباب نجاحها، وذلك لقلة أو انعدام الاحتكاك بين الموظف العام –الذي سيقتصر دوره على ادخال المعلومات في الغالب –وبين المواطن اي طالب الخدمة الذي سيخاطب الإدارة من خلال تقنيات الاتصال[3].

بالإضافة إلى الخصائص السابقة، يمكن أن نذكر ما يلي[4]:

_**السرعة والوضوح:** ضمان سرعة فائقة في إنجاز المعاملات وإرسالها واستقبالها.

_ إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها : تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها دوائرها حسب برامج معينة ويتم استدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومة بطلب معاملة ما.

---

[1] . جميلة ذهبية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية خنشلة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، – قالمة – الجزائر، 2016/2015، ص 17.

[2] . فراجي وهيبة، المرجع السابق، ص 6.

[3] . جملية ذهبية، المرجع السابق، ص 17.

[4] . طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، ط 1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 19.

_ التفاعل الآني على مدار الساعة ، هنا وفي كل مكان: هذا من خلال التفاعل الحي المباشر بين المتعاملين كما أنه يعمل وفق قاعدة 24 سا/اليوم و7 أيام في الأسبوع.

_ الرقابة المباشرة والصادقة : ومن خصائص الإدارة الإلكترونية أيضا أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور وهكذا يصبح لدى الإدارة الأداة المضمونة الصادقة، التي تقيم بها أنشطتها وتتابع بها مواقعها باطمئنان بعيدا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية، بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات فضلا عن بطء هذا الأسلوب، ويمكن بوضوح كشف هذا الفارق حين نتصور إدارتين، إحداهما تجلس في انتظار مراقب أو مجموعة مراقبين أرسلتهم ليكتبوا لها تقريرا عن موقع ما، ويتابعوا سير العمل فيه وأخرى تجلس في مكانها تشاهد حركة العمل في هذا الموقع مباشرة، وتسمع أيضا كل ما يدور فيه.[1]

_ المرونة: الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها.

_ تبسيط الإجراءات : أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع.[2]

[1] . حسين بن محمد الحسن، الادارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المحور الثاني التوجهات والأساليب الحديثة، من 01 إلى 04 نوفمبر 2009، ص 21.

[2] . عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010/2009، ص 18.

-استعمال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصالات في أداء الأعمال وتقديم الخدمات.

- تأكيد رفع الكفاءة في الأداء وتحقيق الفاعلية في التعامل .

- تبسيط إجراءات العمل ووضوحها وتقليل الاستعمال الورقي .

- استخدام البريد الالكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد.

- تتميز بالابتكارية والعالمية حيث تعتمد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال .

- تهتم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها .

- التركيز على الإجراءات التنفيذية والانجازات .

-إدارة الكترونية دون أوامر وروتين تقليدي، والتي تعتمد الشبكات الحاسوبية وشبكات الاتصالات اللاسلكية والتقنيات الذكية في إدارة وصنع القرار[1].

- لا تقوم الإدارة الالكترونية على مثل تلك الهياكل التنظيمية، ولا تعرف التسلسل الوظيفي المعمول به في دوائر الإدارة التقليدية، فهي إدارة لا تقوم على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها ، بقدر ماتقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، ومن ضمن تلك البرامج ما يتيح الكفاءة في تقديم الخدمات العامة، فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء وتحسين الدخل وأيضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية، من خلال إعادة هندسة الإجراءات، مما يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف، وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم.

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

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

[1] مزهر شعبان العاني و شوقي ناجي جواد، الإدارة الالكترونية، الأردن :دار الثقافة، 2014 ، ص 187

– اللامركزية :هو هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة، مع وجود تجانس في نوعية الأفراد مع انه من الصعب على الحكومة الالكترونية التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت على البيروقراطية.

– السيطرة الإدارية :ان التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الالكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة، وتوقع الخلل وتتبع معاملات المواطنين والتقليل من البيروقراطية ويمنع احتكار الحكومة لصالح فئة معينة.

– معالجة طلب المواطنين :وخاصة لدى جيل الشباب الذي تعود على استخدام التكنولوجيا الحديثة والتي أصبحت جزءا مهما من روتين حياتهم .1

– زيادة مساهمة المواطنين: يطالب المدافعون عن الإدارة الالكترونية بزيادة مساهمة المواطنين في الحكومة حتى تعطيهم شعورا بالمشاركة في اتخاذ القرار ، أما من جانب الحكومة فيمكنها الاتصال مع المناطق النائية والأقليات وإرسال واستقبال المعلومات، وأيضا فتح المجال لعمل لقاءات بين المواطنين من اجل توفير الفرص للأشخاص الذين لديهم نفس الاهتمامات والآراء وتبعد بينهما المسافات .

– الشفافية : إن دعم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي، ويزيد من تعقيدات الإجراءات الروتينية ويجعل من الديمقراطية هدفا مستحيلا، ويزيد من حالات التشاؤم لدى المواطنين ويقلل من المساعدات الخارجية للدول، فالإدارة الالكترونية تقلل من الرشوة وتزيد من الشفافية السياسية وتزيد من ثقة المواطنين بها .

– التنمية الاقتصادية :لها علاقة مباشرة بالشفافية، فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يكون لديها دافع للاتجاه نحو مشروع الإدارة الالكترونية، وخاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب

[1] مختار حماد، الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر :يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، 2007 ، ص12 .

الاستثمارات الأجنبية وتحسين صورتها أمام المستثمرين، فالإدارة الالكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات، وهذا جانب من جوانب التزامها بإجراء تغييرات للدخول إلى اقتصاد المعرفة1 .

– لا تحتاج الإدارة الالكترونية إلى الانتقال من أمكنتها وتكبد مشقة السفر، خاصة إذا كان هذا السفر بين دول فبإمكان تلك الجهات الالتقاء الكترونيا وعقد لقاءاتها ومحاضراتها و مؤتمراتها عبر قاعات الفيديو الالكترونية، فيكون تبادل الخبرات واللقاءات والاحتكاك بين جهات العمل المختلفة حافزا للتطور والتنمية، الأمر الذي يستنزف ويهدر كثيرا من موازنات الإدارات التقليدية وأصبح متاحا في ظل الإدارات الالكترونية بتكلفة لا تذكر.

المبحث الثاني: مفهوم الخدمة العمومية.

إن التكفل الفعلي بقضايا المواطن حاليا لتحسين الخدمة العمومية في المرفق العام ، من أهم انشغالات الحكومة و أجهزتها المختلفة بصفة خاصة والمجتمع بمختلف مؤسساته بصفة عامة ، وأن إدراج هذا الموضوع ضمن برنامج الحكومة إلا دليل على سعي الحكومة للتصدي لظاهرة تراجع الخدمة العمومية التي بدأت تشكل مصدر عدم رضا المواطن ، مما يحتم ضرورة وأهمية استعادة ثقته في الإدارة التي يجب عليها أن تعمل في ظروف تم تاز بالإتقان وتجنب المحاباة والأساليب السلبية في إدارة شؤونها.

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية وخصائصها.

يوحي مصطلح الخدمة العامة العمومية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات ، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، لقد اختلفت تعريفات الخدمة العمومية باختلاف آراء الكتاب والباحثون ويمكن إجمالها في المفاهيم التالية :

1 مختار حماد ، المرجع السابق،ص13 .

الفرع الأول : تعريف الخدمة العمومية.

يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية ، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.

لقداختلفت تعريفات الخدمة العمومية باختلاف آراء الكتاب والباحثين، ويمكن إجمالها في المفاهيم التالية :

الخدمة : هي عمل أو جهد يبدل لتلبية و سد احتياجات الآخرين أو طلباتهم ، وهي أنشطة غير ملموسة قد يرتبط استخدامها باستخدام سلع مادية ملموسة.[1]

الخدمة : هي عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة، ولا يترتب عنها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمات قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس.[2]

وعرفها كوتلر KOLTOR : على أنها أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف أخر من دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما .[3]

الخدمة : هي منفعة يحصل عليها سكان المجتمع إما مجانا أو نظير مبلغ من المال ..[4]

الخدمة العمومية : هي كل وظيفة يكون أدائها مضمونا و مضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق تنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين.[5]

كما تطورت فكرة الخدمة العمومية مع بعض القانونيين الفرنسيين على غرار ليون ديجي

---

[1] عبد الجبار مناديل ،أسس التسويق الحديث ،عمان الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، 2002، ص 269

[2] عوض بدير الحداد تسويق الخدمات المصرفية القاهرة بيان للطباعة والنشر، 1999، ص 48.

[3] محمد صالح مؤذن، مبادئ التسويق، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 1999، ص 207.

[4] محمد عبد الوهاب الغزاوي، إدارة الجودة الشاملة، الأردن البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2005 ،ص132

[5] عبد القادر برانيس "التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية.. "(أطروحة دكتوراه، قسم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر 2006/2007)، ص 55

(Léion Duguit) ولويس غولون (Léoius Rolland) الذين يحملون انشغالات ورؤى مختلفة، وقد ساهم كل واحد منهم في إثراء » مذهب الخدمة العمومية « استنادا لتوجهاتهم المختلفة

يعتبر ديجي (Duguit) مؤسس هذه المدرسة، الخدمة العمومية بالنسبة إليه، هي أساس وحدود السلطة الحكومية، فالدولة تمثل مهندسة التضامن الاجتماعي، كما يرى أن الخدمة العمومية هي مجموعة من النشاطات التي تبرر نشاط السلطات العمومية، كما يرى (Duguit) أن الخدمة العمومية هي » كل نشاط يتم أداءه وتنظيمه ومراقبته من طرف الحكومات « لأن عملية إنجاز هذا النشاط هو ضروري لتحقيق وتطوير التماسك الاجتماعي، وبهذه الخاصية فإنه لا يمكن تنفيذه إلا عن طريق تدخل القوة الحكومية، فالعقيدة التي أسس لها المفهوم القانوني المقدم من طرف ديجي (Duguit) بقي في فرنسا كعقيدة مرجعية، كما أن الخدمة العمومية تتماشى والمكانة المركزية للدولة، فهي تعود في النهاية فقط إلى السلطة الوطنية والمحلية ، والتي تعزز إذا ما كان النشاط يتوافر على معيار الخدمة العامة، حيث تتولى هذه السلطة شروط الإنجاز ومراقبة التنفيذ ، أما اليوم فنشاطات الخدمة العمومية تضم مجموعة كبيرة غير متجانسة من الخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة :خدمات إدارية مثل استخراج جوازات السفر أو التسجيل في الحالة المدنية ،أما الخدمات الاجتماعية مثل تلك الخدمات المقدمة في المستشفيات، وكذا الخدمات الصناعية والتجارية مثل الخدمات التي تقدمها شركات المياه والكهرباء والغاز، هي كلها خدمات عمومية مضمونة من خلال المؤسسات العامة أو الخاصة، مؤسسات البلدية، الإدارات المركزية وكذا الخدمات العمومية المحلية كمراسيم الجنائز وتوزيع المياه ..

يعرفها القاموس الفرنسي (Encyclopédique) على أنها عبارة عن نشاط ذي فائدة عامة تمارسه المنظمات أو المؤسسات العمومية.

حدد برنارد دي ماريس (Bernard du Marais) ثلاثة معايير خاصة بمفهوم الخدمة العمومية، حيث يرى أنها نشاط يتعلق بالمصلحة العامة(المعيار الأول)،يخضع لنظام قانوني خاص(المعيار الثاني)،ويمارس تحت مراقبة السلطة العامة(المعيار الثالث) .

ويعرف معجم المصطلحات القانونية (Lexique des termes juridiques) الخدمة العمومية في معناها المادي على أنها أي نشاط يهدف إلى تلبية حاجة المصلحة العامة، وعلى هذا النحو يجب توفيرها ومراقبتها من قبل الإدارة، لأن التلبية المستمرة والمتواصلة للحاجات لا يمكن ضمانها من أية جهة من غير الإدارة ويشير المعنى الأساسي إلى مجموع منظمة من الموارد المادية والبشرية التي تخصصها الدولة أو أي سلطة عمومية أخرى بغرض إنجاز مهامها المختلفة .وبهذا المعنى فإن مصطلح الخدمة العمومية هو مرادف لمصطلح الإدارة .

وتعرفها ماريان مِساغِر (Marianne Messager) هي نشاط يهتم بالفائدة العامة، تقوم به السلطات العمومية إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، حسب الأنظمة السائدة في البلد، وتقوم الخدمات العمومية بمجهود كبير في سبيل حل مشاكل المستخدمين، ومن أجل إعطاء معلومات للمستخدمين وتحفيزهم للقيام بأعمال تعود بالفائدة على المجتمع بصفة عامة.

ويعرفها عبد الوهاب كيالي في الموسوعة السياسية، على أنها مصطلح قانوني يطلق على الخدمات التي تقوم بها الدولة أو أي سلطة إدارية أخرى بقصد إشباع حاجة المواطنين مثل خدمات الأمن، والتعليم، وتتميز كلها بأنها تتبع حاجات جماعية للوطن والمواطنين لأنها تتصل بالمصلحة العامة.

يعرفها كمال فار على أنها النشاط الممارس من قبل الدولة أو أحد أعوانه وذلك انطلاقا من وجود حاجة يجب تلبيتها، حيث يفترض أن تخضع هذه الخدمة المقدمة لمبادئ معينة.

يرى جاك شوفالي بأن » الأهداف التي تطمح إليها المؤسسات العمومية لا تشبه تلك التي ترمي إليها المؤسسات الخاصة« ، فمنطق العمليات يختلف، ففي الوقت الذي تبحث فيه المؤسسة الخاصة عن الترويج لمصالحها الخاصة(مصالح شخصية لأفرادها أو مصالح جماعية)، تسعى المؤسسات العمومية إلى إشباع حاجيات جماعية .يجب أن نوضح هنا بعض الالتباس الذي

ينتج عن هذا المفهوم :هل يتمثل الهدف الذي ترمي إليه المؤسسة العمومية في المصلحة العامة أم المصلحة الجماعية لمستعمليها ؟ الفرق هنا جد مهم، في حالة ما إذا اتخذت المؤسسات العمومية إجراءات تخالف المصالح الخاصة بمستعمليها وذلك بحجة المصلحة العامة التي هي من صلاحيات الدولة فإن ذلك يؤدي إلى إعطاء الأولية للعرض على حساب الطلب.

ويتابع جاك شوفالي ليقول « إن هذه الغاية تبرر تطبيق قواعد قضائية بالنسبة للقانون العام .« يجب أن يتميز النظام العمومي بقدرته على منح المستعمل مجموعة من الضمانات وشروط الحماية، فللمستعمل بعض الحقوق لدى المؤسسات الخاضعة لنظام خاص ويجب أن يكون لديه الإمكانيات اللازمة لتحقيقها.

عمليا، فأن النشاطات الخاضعة للخدمة العمومية يجب أن تراعي القواعد التالية :

- ✓استمرار الخدمات .
- ✓التغير أو التلاؤم اللازمين للتحسين المستمر للخدمات التي يجب أن تواكب نمو الاحتياجات والتطور التكنولوجي .
- ✓ العدل والإنصاف بين المواطنين في تقديم الخدمات.

اتبعت الولايات المتحدة الأمريكية طريقا مختلفا عن الذي اختارته فرنسا، في هذا البلد نادرا ما يستعمل مصطلح » الخدمة العمومية « بل يفضل عليه مصطلح » المصلحة العمومية « والذي يعني » مصلحة للخدمة العمومية « الفرق بين هذه المصطلحين يبين الاختلاف الذي يسود عند التعامل بهما، الأمر يتعلق هنا بتثبيت واجبات لمؤسسات معينة لضمان السير الحسن لنظام اقتصاد السوق بدلا من تغير دور الدولة ؛ وبالتالي توجد مصالح مستقلة كلية عن السلطات التنفيذية، تسند إليها مهمة التعديلات وفقا لقواعد يحددها المشرع، الهدف من ذلك هو التأكد من أن مؤسسات المصلحة العامة تتصرف فعلا وفق المصلحة العامة.

الملاحظ إنه من السهل وصف هذه المؤسسات ذات المصلحة العامة بينما يصعب أمر تحديدها، كما أنه من الصعب إيجاد مقاييس اقتصادية تساعدنا على وضع الفرق بين المؤسسات ذات

الخدمة العمومية والمؤسسات الاقتصادية الأخرى، يمكننا أن نؤكد على أن هذه المؤسسات ترتكز تقليديا في قطاعات النقل والطاقة أو الاتصال.

المسعى الأمريكي ينطلق من فلسفة » دعه يعمل « والذي يمكن اعتباره طريقة » صاعدة« على عكس الطريقة الفرنسية التي تعتبر » نازلة « .غير إنه من الممكن وضع قائمة محدودة للمصالح العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية أو فرنسا أو في بلدان أخرى، وبغض النظر عن الاختلافات بين التقاليد الأنجلوسكسونية والتقاليد الفرنسية فأن :

قاتان ترامبلاي (GaëtanTremblay) يلاحظ وجود بعض التشابه بين هذه التقاليد مثل:

– الخدمة العمومية أو المصالح العمومية تتعلق بنشاطات لها علاقة بالصالح العام ؛

– الدولة هي التي تحدد ما يتعلق بالصالح العام إذن ما يتبع للخدمة العمومية أو بالمصالح العمومية .

– يمكن أن يسند أمر تسيير المؤسسات العمومية أو مؤسسات ذات المصالح العمومية إلى المؤسسات الخاصة أو المؤسسات العمومية .

– المؤسسات العمومية مطالبة بضمان الخدمة المستمرة، المساواة والتكيف .

– موقف الدولة قد يتغير حسب الأزمنة أو السياقات خاصة السياق التاريخي والاجتماعي .

الفرع الثاني : خصائص الخدمة العمومية.

– الخدمات العمومية لها نظام خاص ، أنها تخضع لمجموعة من القواعد الموضوعة لغرض المصلحة العامة .

– كما أنه لكي تصبح الخدمة خدمة عمومية فمعناه أن هذه الخدمة تتمتع بمعيار ثنائي، فهي من جهة اقتصادية أو إدارية ، ومن جهة أخرى مراقبة الدولة لها تجعلها سياسية.

–كما أن هناك ارتباط موجب بين مستوى التقدم والرفاهية التي يصلها البلد، وبين عدد الوظائف التي تتكفل بها المصالح العمومية .

-الخدمة العامة عادة تحتكرها مؤسسات ضخمة وكبرى من حيث معدل تشغيلها ورقم أعمالها1.

-إن الهدف من تقديم الخدمة العامة ليس تحقيق الربح بل هدفها تحقيق الربح الاجتماعي.

-لا تقدم الخدمة العامة للأقليات فقط بل تسعى لتغطية أكبر قدر ممكن من الجمهور، وهذا راجع لأن الخدمة العامة ليست متميزة بعلاقات مع الزبائن.

المطلب الثاني : مبادىء الخدمة العمومية ومعوقات تطبيقها.

تقدم المرافق العمومية خدمات ذات قيمة هامة للأفراد إذ تغطي احتياجات ومصالح المجتمع ولكي تتمكن هذه المرافق من أداء هذه المهام، ولكي يؤهل نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العمومية يجب أن يخضع لعدة مبادئ وقواعد :

الفرع الأول : مبادىء الخدمة العمومية.

أولا مبدأ المساواة.

بعد هذا المبدأ الأكثر دقة حيث يأخذ صورة قاعدة حقيقية، وعلى الرغم من أنه لم يتم صياغته بهذه الصفة في نص قانوني محدد إلا أنه يجد في نص ذي طابع سياسي وهو الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عام 1789 إذ تؤكد المادة الأولى والسادسة منه على أن : "الناس يولدون أحرار ومتساوين في الحقوق، وأن القانون يجب أن يكون هو نفسه بالنسبة لجميع المواطنين باعتبارهم متساوين بظره".[2]

ويعبر مبدأ المساواة عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس أصل أو المعتقد أو الانتماء الحزبي، وأن يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.[3]

---

[1]– سيد أحمد سليم ، خصائص الخدمة العامة، على الرابط الالكتروني : www.unpan1un.org

[2]مفتاح حرشاوي ، "تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر – دراسة الإدارة المحلية الولاية ورقلة "رسالة ماجستير في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية والإقليمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم السياسية، جامعة ورقلة 2014/2015)، ص 40

[3]سمية أبيش ، "تحسن الخدمة العمومية في المؤسسات الإستشفائية في الجزائر – دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات – تقرت "، (مذكرة ماستر في العلوم السياسية ، تخصص: تنظيم سياسي وإداري، 14 جامعة ورقلة ، 2015)، ص14

ثانيا مبدأ الإستمرارية.

باعتبار أن الخدمة العمومية موضوعة من أجل تلبية حاجات ضرورية ك الـ (كهرباء، الماء، الغاز) ولهذا فإن اشتغالها مضمونا بصفة دائمة ومستمرة ودون انقطاع وبصفة منتظمة [1]، وعليه فإن كانت الخدمة المقدمة حقيقة ذات مصلحة عامة فإنه من الضروري ضمان استمرارها حتى وإن كانت المؤسسة عاجزة، لذا لا يمكن للمصالح العمومية هضم حالة حدوث الإنقطاعات في مسيرة الخدمة وهذا ما يفرض أن يتابع نشاط الخدمة العمومية بصفة دائمة.[2]

هذا المبدأ مكرس بصفة مباشرة أو غير مباشرة بواسطة عدد من الأحكام التشريعية أو التنظيمية، انطلق منها الاجتهاد ليعتبر أن المرفق العام يجب أن يعمل بطريقة منتظمة ومستمرة ،

ولقد لخص مفوض الحكومة تارديو (tardieo) وجهة النظر هذه في صيغة مختصرة حول قرار مجلس الدولة في 07 أوت 1909 "الاستمرارية هي روح المرفق العام".

وعلى سبيل المثال فقد جسد الدستور الجزائري لسنة 1996 هذه القاعدة في المادة 85 الفصل السادس من الدستور والتي تنص على أن رئيس الحكومة يسهر على سير الإدارة العمومية".[3]

ثالثا مبدأ الملائمة والتطور.

هذا المبدأ يسمح بتكييف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتطور التقني من جهة، واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثال إدخال البطاقات البيومترية في الحالة المدنية ومعالجة العمليات الجارية الحسابية بالنظم الآلية الحديثة.[4]

وفي الجزائر فقد أكد المشرع على هذا المبدأ فعلى سبيل المثال تنص المادة 6 من المرسوم رقم 131-88 المؤرخ في 04 جويلية 1988 الذي ينظم علاقة الإدارة بالمواطن على " تسهر الإدارة

---

[1] وليد حيضر جابر، طرق إدارة المرافق العامة المؤسسة العامة والخصخصة، بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، 2009، ص65

[2] عبد القادر برانس ، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، الإسكندرية: مكتبة الوفاء القانونية 2014 ص111

[3] مفتاح حرشاوي، مرجع سابق، ص 41

[4] نور الدين شنوفي المناجمنت العمومي»، موجود في الرابط التالي، تاريخ التصفح، 09/09/2016 الساعة 20:00،ص2
http:/www.google.managment.polic-25y.admistrateur Pdf

دوما على تكييف مهامها وهياكلها مع احتياجات المواطنين، ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة.[1]

رابعا مبدأ المجانية النسبية.

امتدادا لمبدأ المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعيتهم متباينة من حيث مستوى الدخل، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع، مثلا: (خدمة الصحة والأمن ... إلخ) ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد بحيث تتعدد التسعيرات وتتدرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقتضي مبدأ المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية، بالمقابل مثل أغلب الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية.[2]

الفرع الثاني : معوقات تطبيق مبادئ الخدمة العمومية.

تبذل الحكومة الجزائرية جهودا كبيرة وترصد إمكانيات ضخمة لترقية الخدمة العمومية لمختلف الإدارات المعنية بتقديمها، إلا أنه رغم تلك المجهودات والإصلاحات التي تشهدها خاصة في السنوات الأخيرة، لا تزال الإدارات العمومية الجزائرية تعرف وتواجه بعض المشكلات، التي أثرت على سمعتها ومستوى خدماتها، وحسب بعض الباحثين في المجال الإداري فإن أهم مشكل يؤرق الإدارة العمومية في الجزائر البيروقراطية بمفهومها اللاعلمي أو كما تسمى البيروقراطية السلبية المرتبطة أساسا بالتعقيدات الإدارية، والروتين والجمود الإداري، وغيره من المشكلات.

أولا: البيروقراطية المتصلبة والفساد الإداري.

وتعني البيروقراطية المتصلبة تمسك القادة الإداريين بالحرفية الشديدة في تطبيق أوامر القيادات العليا، مما وسع الفجوة بينهم وبين المرؤوسين من جهة وبينهم وبين المواطنين من جهة أخرى، ونتج عن ذلك عائق الاتصال بين القاعدة والقمة، بطء في اتخاذ القرارات وتنفيذها لتعدد

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم رقم 131-88 مؤرخ في 04 يوليو سنة 1988 ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن (الجريدة الرسمية، العدد 05 ، الصادرة في 5 يوليو 1988)، المادة 6 منه.

2أبيش سمية، مرجع سابق، ص 12.

المستويات التنظيمية الإدارية، وهذا ما أدى في معظم الأحيان إلى الشلل الإداري والجمود وتعدد الإجراءات[1].

أما الفساد الإداري، كثيرا ما نسمع في الإدارات العمومية تردد عبارات " الأقربون أولى بالمعروف، أنا وأبن عمي على الغريب، أنا وأخي على ابن عمي...إلخ، إضافة لانتشار الرشاوى التي تطلب عند انجاز بعض المعاملات الإدارية، ويبلغ الفساد أشده عند تحالف الفساد الإداري بالفساد السياسي، لتصبح بذلك الدولة محلا للنصب والنهب والسرقة، وحسب الخطابات السياسية فإن الإدارة الجزائرية تعرف كل هذه الأنواع من الفساد.

يمكن تلخيص مختلف المشكلات التي تعرفها الإدارات العمومية في الجزائر في خطاب رئيس الجمهورية الموجه للأمة، والذي يؤكد فيه على الفساد الإداري المنتشر في الإدارات العمومية الجزائرية بصفة عامة: "...إن الدولة مريضة معتلة، إنها مريضة في إدارتها، مريضة بممارسة المحاباة، مريضة بالمحسوبية، والتعسف والنفوذ والسلطة، وعدم فدوى الطعون والتظلمات، مريضة بالامتيازات التي لا رقيب ولا حسيب، مريضة بتبذير الموارد العامة، ونهبها بلا ناه ولا رادع، كلها أعراض أضعفت الروح المدنية لدى الأفراد والجماعات، وأبعدت القدرات...وهجرت الكفاءات، ونفرت أصحاب الضمائر الحية، والاستقامة وحالت بينهم وبين الإسهام في تدبير الشؤون العامة، وشوهت مفهوم الدولة، وغاية الخدمة العمومية ما بعده تشويه"....[2]

إن الإدارات الحكومية في الجزائر كمعظم الإدارات العمومية في الدول العربية، رغم محاولات تحسينها وإصلاحها تعرف الكثير من العراقيل والتحديات التي أخرت تحقق أهداف تلك المحاولات، وساهم في تدنى مستوى خدماتها وانتشار الكثير من المشكلات على المستوى التنظيمي والإداري، وما زاد من حدة تلك المشكلات غيات التخطيط الهيكلي والاستراتيجي

[1] . ليلى محمد أبو العلا، مفاهيم ورؤى في الإدارة والقيادة التربوية بين الاصالة والحداثة، د.ط، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع،الأردن، 2013، ص 52.

[2] . أ سامية منزر ، زرفة بولقواس، الإدارة العمومية في الجزائر واستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر –بسكرة–، الجزائر، مارس 2020 ، ص 33.

الممنهج القائم على قواعد علمية وعملية[1]، تنطلق من واقع البيئة المجتمعية للكثير من السياسات والإصلاحات، ما أوصلها إلى واقع يتسم باعتباطية التطبيق، وانتشار المعضلات الإدارية كالفساد، المحسوبية، البيروقراطية بمفهومها السلبي، وغيره من السلبيات ، ومن الأسباب والمشاكل التي أدت إلى هذه النتائج السلبية في الإدارات الحكومية، يذكر "المشهداني وزملائه" ما يلي2:

01 طبيعة النظام السياسي : الإدارة ليست إلا أداة لتطبيق السياسات التي يصنعها النظام السياسي، هذا الأخير في معظم الدول العربية نظام مشلول ما أدى إلى شلل الإدارة وتقسيمها على أساس حصصي، مما ساهم في انتشار المحسوبية، وإهمال مبدأ الكفاءة في التعيين.

02 عدم كفاءة الموظفين: هذا العنصر متصل بالسبب السابق، حيث أن الكثير من الموظفين غير متخصصين، يختارون على أساس حزبي أو عشائري أو طائفي، ما أدي إلى التنفيذ الاعتباطي للمعاملات وعدم التقيد بالقوانين، وازدراء المواطنين.

03 البيروقراطية الشديدة: البيروقراطية في معظم الدول العربية يتم تطبيقها بالمعنى السلبي، حيث تشهد الأجهزة البيروقراطية غياب القانون في كثير من الأحيان، واعتماد الارتجال في المعاملات لدرجة أنه نجد مثلا معاملتين لها نفس الموضوع والخصائص إلا أن تنفيذها يتم بطريقتين مختلفتين.3

04 تدني مستوى الدخل: يؤثر هذا العامل على بعض الموظفين، حيث يدفعهم لقبول الرشاوي مقابل تسيير المعاملات وتسهيلها، ما يؤدي إلى تدني مستوى الإدارة العامة.

05 المركزية الإدارية الشديدة: تشكو هيكلة الإدارة العامة في معظم الدول العربية من المركزية الشديدة، وعدم الترابط الفعال بين إداراتها على المستوى المركزي والمحلي.

---

[1] . ليلى محمد أبو العلا، المرجع السابق، ص 53.

[2] . ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية، د.ط، دار الجامعة الجديدة للنش، الأزاريطة، 2007، ص 108.

[3] . ماجد راغب الحلو، المرجع نفسه، ص 108.

ثانيا: التهرب من المسؤولية واستغلال النفوذ.

غياب الضمير المهني الذي يشعر الأفراد بضرورة الالتزام بالمعايير الأخلاقية المهنية نتج عنه غياب الالتزام والوعي بالمسؤولية لدى الكثير من الإداريين في الإدارات الحكومية الجزائرية، بالإضافة لهذه المشكلة برزت من جهة أخرى مشكلة عدم تطابق المسؤولية مع السلطة المخولة للموظفين، وهذا ما يتذرع به غالبية المسؤولين حتى يتملصوا من مسؤولياتهم الكاملة عن أعمالهم. وتزداد هذه المشكلة تعقيدا في الإدارات المحلية، خاصة مع عدم وضوح القوانين المحددة لخطوط السلطة للقادة المحليين، ما يجعلهم يبتعدون عن الإبداع واتخاذ القرارات الإستراتيجية، ويكتفون بتنفيذ القرارات التي يتلقونها من السلطات والقيادات العليا، كذلك يمكن ارجاع هذه الظاهرة إلى نقص كفاءة المسؤولين وتخوفهم من العقاب[1].

القاعدة العامة تقوم على أن المسؤولية تكليف لا تشريف، لكن واقع الإدارة الجزائرية يعكس هذه القاعدة، حيث لا يخفى على أحد أن الكثير من القادة الإداريين يسعون لبلوغ المناصب العليا لتحقيق المصالح الشخصية والأهداف الذاتية، وبسط النفوذ من خلال موقعهم وسلطتهم، وهذا ما انعكس على الأتباع، وجعل الظاهرة منتشرة في أوساط المسيرين والأعوان العموميين[2].

ثالثا: الولاء للرئيس وليس للوظيفة وانتشار ظاهرة التسيب واللامبالاة.

تنتشر هذه الظاهرة كثيرا في الدول النامية، وترتب عنها التبعية التامة للرؤساء، من خلال محاولة تقرب المرؤوسين من رؤسائهم والتودد والتغاضي عن أخطائهم وعيوبهم للحصول على دعمهم. كثير ما تعرف الإدارات العمومية الجزائرية ظاهرة التسيب، التي تظهر في مختلف المستويات الإدارية، خاصة المستويات الدنيا التي تتعامل مباشرة مع جمهور المواطنين. كما تشهد أيضا التراخي في العمل والتماطل في تقديم الخدمات، والأخطاء الكثيرة المرتكبة خاصة عند ملئ الوثائق الإدارية[3].

---

[1] . أساميه منزر، زرفة بولقواس، المرجع السابق، ص 33.

[2] . ماجد راغب الحلو، المرجع السابق، ص 110.

[3] . فتيحة فرطاس، المرجع السابق، ص 307.

المطلب الثالث: منظمات الخدمة العمومية وأهدافها.

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.

الفرع الأول: تعريف المنظمة العمومية.

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.[1]

وتعرف بعض الدراسات المنظمة العامة انطلاقا من تعريف المرفق العام، إذ ترى بان المرفق العام هو منظمة تقوم بأداء خدمة عامة، وتسيطر عليها الدولة، وأن المرفق العام أو المنظمة العامة تمتاز بما يلي :[2]

- 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)

1 .ثابت عبد الرحمن إدريس ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، دون بلد النشر ،الدار الجامعية ،2001 ، ص 29

2 .على زغدود ، المؤسسات العمومية والإدارية، تعريفها، طبيعتها القانونية ، الشخصية المعنوية ، الجزائر المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية، ص ص (13.12).

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

الفرع الثاني: أهداف المنظمة العمومية.

تسعى المنظمات العامة إلى تحقيق بعض الأهداف الأساسية والتي يمكن ذكر أهمها:

أولا – الأهداف الإدارية والاقتصادية .

تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية وتقديم السلع والمنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستقرار وضمان السيرورة المجتمعية إضافة إلى الدعم اللازم للجوانب الاقتصادية عن طريق رفع كفاءة السياسة الاقتصادية وبالتالي رفع نمو الاقتصاد القومي.

ثانيا – الأهداف السياسية .

إذ تتعلق بكل ما من شانه أن يحقق النظام والاستقرار السياسي وحماية الأنظمة الاجتماعية الموجودة وحماية الأفراد والدفاع عنهم من الاعتداءات الخارجية.

ثالثا – الأهداف الاجتماعية والدينية .

حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة بهدف التنشئة الاجتماعية وتضبط سلوك الأفراد من الانحرافات والارتقاء بمستويات التعليم ومحاولة نشره وتعميمه لكل الفئات والشرائح، كما يتطلب كذلك إنشاء وتخصيص مؤسسات عامة تهتم بالبعد الديني أو الروحي والجوانب المتعلقة بالعقائد، حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات وإصدار قوانين بهدف خلق مؤسسات عامة تنمي وتحفظ الجانب الروحي لدى كل المواطنين بشكل عام، مثل وزارة الشؤون الدينية والأوقاف ومديرية الشؤون الدينية والأوقاف بالجزائر.[1]

الفرع الثالث : أسباب إقامة المنظمات العمومية.

صحيح أن انتشار المنظمات العامة يجد مبرراته في الدول الاشتراكية لأن ذلك رديف بفلسفة النظام السياسي القائم في هذه البلدان، إلا أنه يمكن القول أن التوسع في إنشاء منظمات عامة

[1] عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 46

تملكها الدولة كليا أو جزئيا، هو موجود في الأنظمة التي تأخذ فلسفة نظمها السياسية بالرأسمالية التي تؤمن بمبدأ الملكية الفردية ، وبذلك فان مبررات إنشاء المنظمات العامة تعود في حقيقة الأمر إلى:

– مبررات تتعلق بعدم إقبال رأس المال الخاص عليها بسبب ضخامة رؤوس الأموال اللازمة الإنشاء هذه المنظمات مثل : حالة النقل الجوي والسكك الحديدية وإما لارتفاع تكاليف تشغيلها ومحاولة الحكومة تقديم منتجاتها بأسعار تكون في متناول جميع طبقات المجتمع وأحيانا بسبب انخفاض أو انعدام معدلات العائد، وكذلك صافي الأرباح المتوقعة وتقديم مشاريع عامة معينة تقدم خدماتها لفائدة صغار المنتجين بغية حمايتهم من استغلال الرأسمالية لهم، مثل تقديم القروض بأسعار فائدة ميسرة لصغار المنتجين عن طريق بنوك صناعية، وبنوك الائتمان العامة.

–دواعي تتعلق بتزايد المخاطر التجارية، فتتولى الدولة إقامة المشروعات التي تكون عرضة الإخطار تجارية عالية مما يجعل أصحاب رأس المال من الأفراد والجماعات لا يرغبون فيها ويترددون في قبولها.

– أسباب مرتبطة بالأمن القومي مثل إنفراد الدولة بإنشاء مشاريع الأسلحة والطاقة النووية

–أسباب تتعلق بالتأميم نتيجة اعتبارات قومية، حيث تنقل الدولة ملكية بعض المنظمات إليها من أجل وضع حد للسياسات الانتهازية لأصحابها والتي يمكن أن تستغل طبقات المجتمع وتهدر ثروات وموارد المجتمع.

– مبررات تتعلق بحماية الموارد، والتي ترتبط بحماية مظاهر الحياة في المجتمع، وحماية الممتلكات والموارد مثل منظمات إطفاء الحرائق والشرطة وبعد التطرق إلى أسباب إقامة المنظمات العامة، لا يمكننا إهمال ما تتسم به من عيوب تكاد تكون السمة المشتركة لدى دول العالم الثالث، والتي تتمحور حول تسخير القطاع العام من أجل الربح وليس المصلحة، ضعف الرقابة البرلمانية والحكومية عليها مما أدى إلى الفساد المالي والإداري والانحراف عن أهداف المنظمة.

مما سبق يمكن القول أن إقامة المنظمات العامة جاء تجسيدا لدور القطاع العمومي، كي يلعب دورا رئيسيا في أسلوب إدارة منظمات الخدمة، ويتفرد بدور واسع في رعاية الحاجات العامة للمواطنين وفق منطق الدولة المتدخلة، غير أن هذا الأسلوب عرف تحديات وأزمات ستتم مناقشتها في العنصر الموالي.

المبحث الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ومعوقات تطبيقها.

يعتبر إصلاح الخدمة العمومية إحدى الركائز الأساسية في قضايا الإصلاح الإداري والذي كان محل اهتمام عدد كبير من الدارسين والخبراء في الإدارة العامة، الذين أسهموا بشكل واسع في تحديد مضمون إصلاح الخدمة العمومية، كجزء من استراتيجيات التطور والتغير التنظيمي لذلك فإن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي يقدم تعريف لإصلاح الخدمة المدنية والتي تعني : « بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة والفعالية وقادر على خدمة حاجات الجماهير، وبا لتالي فأساس إصلاح الخدمة هو خلق قطاع عام كفء وفعال يتميز بمعرفة رغبات الجمهور، قليل الروتين، له مواصفات المرونة واليسر في تقديم الخدمات العامة للمواطنين .« [1]

وبذلك يرى البرنامج (UNDP) أن إصلاح الخدمة العامة يجب أن يأخذ المسارات التالية :[2]

– تقوية إدارة الموارد البشرية، وتحسين الوظائف والهياكل للخدمة العامة.

– مأسسة نظام إدارة الجودة بهدف علاج مشاكل المستهلكين بسرعة وليستجيب لاحتياجاتهم ورغباتهم .

– تحسين العمليات وتقديم الخدمات مثل زيادة توفير المعلومات وتحسين أداء المؤسسات العامة.

[1] – زهير عبد الكريم الكايد، الحكمانية قضايا وتطبيقات ، القاهرة :المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2003 ، ص167

[2] – ثابت عبد الرحمان ادريس، المرجع السابق ، ص 490 .

المطلب الأول: أثر مساهمةالإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

تتمثل مظاهر تطبيق الرقمنة (الإدارة الإلكترونية) على الخدمة العمومية في ما يلي[1]:

الفرع الأول : من حيث فعالية منظمات الخدمة العمومية.

إن التوجه للخدمات العامة الرقمية(الإلكترونية)، وجعلها بالقرب من المواطنين، سيمكن الإدارة القائمة على توفير الخدمة العمومية من خلال :

- ✓ تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم بدرجة عالية من الراحة و الملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه أو الاتصال المباشر مع المستفيد .
- ✓ السرعة في انجاز المهام، و أداء الخدمات و الحصول عليها، و السهر على إشباع رغبة المواطن .
- ✓ قلة نسبة الأخطاء في أداء و تسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية زيادة إلى توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري و المرض البيروقراطي .
- ✓ فعالية منظمات الخدمة العامة و حرص هذه الأخيرة على تقديم أحسن الخدمات للمواطن باعتمادها الوسائل التكنولوجية الحديثة.
- ✓ تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد ك المال و الوقت و توفير خدمة مستمرة على مدار الساعة مثال ذلك :دفع الفواتير عن طريق بطاقات الإئتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف و شركات الغاز والكهرباء لتسديدها.
- ✓ استقصاء الرأي حول الخدمات داخل المؤسسة و يتم ذلك بقياس الرأي حول تمكن من تنظيم المواعيد كتسجيل أهم الأحداث اليومية.
- ✓ توحيد نماذج العمل المستخدمة بتوحيد الشكل العام للمخرجات من تقارير و دراسات و نماذج العمل الداخلية

[1]– شريفة رقاع ، نظرية الإدارة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية، مجلة الباحث العدد 06 ، جامعة بجاية، الجزائر، ديسمبر 2008 ، ص 12 – 13

- ✓ الإعلان عن أهم الأنشطة التي تقوم بها قطاعات و إدارات المؤسسة .
- ✓ إقبال العاملين غير الفنيين على تعلم استخدام الحاسب للبقاء في دائرة الاتصال الجديدة.
- ✓ التحول من مجرد استخدام النظام إلى الاعتماد عليه.
- ✓ التوثيق الكامل للأنشطة المؤسسة و مخرجاتها على مدار الأعوام و بناء ذاكرة مؤسسية معلوماتية حقيقية تقوم على النتائج التالية:

1 توسيع قاعدة البيانات الداعمة للادارة العليا .

2 توفير الاحتياجات المعلوماتية من قبل الإدارات.

3 تقليل المراسلات البريدية و تكلفة وسائل نقل البيانات.

4 تقليل تكلفة تصوير المستندات الورقية القابلة للتداول العام .

5 تقليل و خفض نفقات الإدارة الداخلية و إعطاء فرص لتطوير أداء الأعمال في الإدارات المختلفة.

6 تحقيق مبدأ شفافية التعاملات الداخلية.

الفرع الثاني : على المستوى الخارجي.

أولا: الدقة و سرعة الاستجابة و احترام المواعيد.

تتحقق دقة تقديم الخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية من خلال إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية و يمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة،أما سرعة الاستجابة و احترام المواعيد فتتحقق من خلال استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة.

ثانيا: تقليص تكاليف الخدمة.

و يكمن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال و اعتماد النوافذ ك الشباك الإلكتروني.

ثالثا: سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة.

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام و الأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، و لا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى[1] .

المطلب الثاني: مساهمة الإدارة الإلكترونية في فعالية منظمات الخدمة العمومية.

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 (Face– to– Face) Contact أو التسجيل المباشر ،مع تسجيل السرعة في إنجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبات المواطنين، كما تؤدي إلى محدودية وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتقديم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية، وكذا توفير الوقت واختصاره بشكل ينهي العديد من مشاكل التعقيد الإداري والمرض البيروقراطي، وذلك من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقاعدة متكاملة من أدوات المعالجة والتي والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية[2]. لذلك فالتوجه للخدمات العامة الإلكترونية وجعلها بالقرب من المواطنين ، والزبائن ، والشركاء ، سيمكن الإدارة الإلكترونية من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم وإقامة روابط لمختلف الإنشغالات والطلبات .

الفرع الأول: قطاع البريد والاتصالات والضمان الاجتماعي.

أولا : قطاع البريد والاتصالات.

في إطار التحولات التي شهدتها الجزائر تمت سنة 2000 إعادة هيكلة قطاع البريد والاتصالات باعتباره من الأقطاب الكبرى في تقديم الخدمات العامة في الجزائر حيث تمت عصرنته

---

[1] . شريفة رفاع ،مرجع سابق، ص13

[2] . عشور عبدالكريم ، المرجع السابق، ص64

إلكترونيا، وتم التعاقد مع المزود الأمريكي «technologies lucent»، لوضع قاعدة موجهة للمؤسسات للنفاذ إلى الانترنت: ومن أهم التطبيقات العملية التي عرفها القطاع ما يلي:

- **الشباك الإلكتروني:** يتمثل في الأجهزة الآلية لسحب الأوراق النقدية آليا.

- **بطاقة السحب الإلكترونية:** باشرت مصالح بريد الجزائر في توزيع هذه البطاقات في جانفي 2007 على مستوى العاصمة ليتم تعميم استخدامها في مرحلة لاحقة لتشمل كل الولايات، ويتمكن المواطن عن طريقها من القيام بعملية السحب في أي شباك بريدي أو موزع أوتوماتكي عبر الوطن وتوفر هذه الطاقة ثلاث ميزات رئيسية: الأمن، التوفر، السرعة، هذا وعملت مؤسسة البريد على توفير نفس هذه الخدمات على شبكة الانترنت وهو ما أدى إلى تخفيض الضغط على الشبابيك البريدية وتقريب الإدارة من المواطن وتقديم خدمة فورية ونوعية، وتجدر الإشارة أن وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تقوم برعاية البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية التي تم إطلاقها رسميا في أوت 2010 تحت اسم بوابة المواطن وهي عبارة عن شباك يضم العديد من الأقسام.[1]

- **البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني :** وهي بطاقة خصم صادرة عن مؤسسة بريد الجزائر ، مطابقة لمعيار الأمان الدولي (يوروباد– ماستر كارد – فيزا) (EMV) ، تمكن الزبون من سحب الأموال نقدا من الشبابيك الآلية البنكية ، تحويل الأموال .....هذا وبالإضافة إلى ذلك تقدم مؤسسة البريد بعض الخدمات الأخرى الإلكترونية والإستفادة من كل العروض المقدمة عبر الموقع www.eccp.poste.dz

ثانيا : قطاع الضمان الاجتماعي.

في إطار إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي وعصرنة الإدارة وتبسيط إجراءات الخدمة، شرعت وزارة الضمان الاجتماعي في استعمال نظام الطاقة الإلكترونية وهي بطاقة الشفاء، والتي بدأ العمل بها سنة 2007 وذلك من خلال التصريح عن بعد باشتراكات الضمان الاجتماعي من

[1] . مريم زان، "دور الحكومة الإلكترونية في عصرنة المرافق العمومية وتجويد خدماتها (نماذج قطاعية من مشروع الجزائر الإلكترونية: الإنجازات والتحديات"، مجلة البحوث السياسية والإدارية، ع 12، الجزائر، 2018، ص 58.

خلال موقع صندوق الضمان الاجتماعي على شبكة الانترنت، بالنسبة للدفع الإلكتروني 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، كما تم إنشاء ما يسمى بوابة الهناء حيث هذا الفضاء يسمح للمؤمن له اجتماعيا الحصول على حساب خاص يحوي مختلف المعلومات المتعلقة المميزات التي يوفرها له الصندوق كما يسمح لمتابعة معالجة ملفاته الخاصة بطلب المستحقات العينية والنقدية.[1]

الفرع الثاني: قطاع التعليم العالي والبحث العلمي وقطاع التربية.

أولا: قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

عملت وزارة التعليم العالي على تقديم نموذج إداري للارتقاء بأداء هذا القطاع الحيوي، ومن أهم المشاريع التي طبقت في هذا المجال مشروع اللجنة الأوروبية avicenne الهادف لدعم مشروع الجامعة الافتراضية والارتقاء بمستوى جامعات البحر الأبيض المتوسط من خلال إنشاء روابط شبكة بينها بهدف تطوير نظام التعليم عن بعد الذي تعزز بفضل الممون لييباد leepad الذي يقوم بدور هام في التغطية الشبكة وضم ان التوجه نحو انفتاح الشبكة على الزبائن ومؤسسات التكوين حيث تتوفر على بناء قاعدي للموارد البيداغوجية تسمح بتسهيل عملية التعليم عن بعد وترقيتها، كما تم الاعتماد على شبكة الانترنت في العديد من العمليات أهمها :

– التسجيلات الجامعية لحاملي شهادة البكالوريا الجدد (التسجيل الأولي، مل ء بطاقة الرغبات في شكل استمارة إلكترونية متاحة على مستوى المواقع الإلكتروني التي توفرها الوزارة).

ثم الاطلاع على نتائج التوجيه، وتأكيد التسجيل وكذلك القيام بعملية الطعن على مستوى الشبكة، ولقد حققت هذه العملية عدة نتائج إيجابية من خلال القضاء على الازدحام وطوابير الانتظار، وتسهيل الإجراءات للطلبة وتجنيبهم الانتقال إلى مراكز التسجيل وتحقيق السرعة والدقة في تقديم

[1] . رحماني جمال بوزان،" تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الاقتصاد الجديد، ع 18، الجزائر، 2018، ص 107.

العمليات على الخط ، هذا وتقدم وزارة التعليم خدمات أخرى من خلال بوابات الجامعات (الإعلان عن فتح مسابقات، ونشر نتائجها، الخدمات المكتبية).[1]

– إتاحة تطبيقات ومنصات بيداغوجية وتعليمية و منصات التواصل وعناوين بريدية للطلبة تتيح التواصل مع الجامعات والكليات وتزويدهم بكل المعلومات التي يحتاجونها سواء بالتواصل مع الأساتذة أو مع الكلية مثل : البروقرس « PROGRES » ومنصة مودل « MOODLE » وتسهيل الطلبة للولوج إليها عن طريق البريد المهني الممنوح لهم مع كلمة المرور، هذا وعلى خلاف الخدمات الإلكترونية المتاحة للأساتذة من خلال نشر مقالات أو أبحاث أو محاضرات و مؤتمرات،.....إلخ .

ثانيا قطاع التربية .

في إطار إصلاح المنظومة التربوية تم إدخال العديد من الإصلاحات لتتماشى مع سياسة الدولة الهادفة إلى بناء مجتمع المعلومات، حيث تم تزويد المؤسسات التربوية بأجهزة الإعلام الآلي وربطها بشبكة الانترنت وتخصيص حصص للتلاميذ في الإعلام الآلي في الطورين المتوسط والثانوي، فضلا عن تنظيم العديد من الورشات التكوينية لصالح الأساتذة وموظفي قطاع التربية، كما شرعت وزارة التربية في تقديم بعض الخدمات عن بعد لصالح التلاميذ كالتسجيل في شهادة البكالوريا عبر موقع وزارة التربية، والاطلاع على نتائج البكالوريا وشهادة التعليم المتوسط عبر شبكة الانترنت وشبكة متعامل الهاتف النقال موبيليس وتقديم بعض الخدمات الإلكترونية من خلال الديوان الوطني للتعليم عن بعد كالتسجيل وسحب الاستمارات، وتحميل الدروس والامتحانات الخاصة بالديوان[2].

بالإضافة إلى استحداث منصات ممركزة خاصة بالتوظيف(2023) وتحديد المناصب الشاغرة على المستوى الوطني(عبر كامل المؤسسات) والتحويلات التي تكون من خلالها في إطار الحركة الخاصة بعمال القطاع .

[1] . مريم زان، المرجع السابق، ص.59.

[2] . مريم زان، المرجع نفسه، ص 59.

الفرع الثالث: قطاع العدالة.

أما بالنسبة لقطاع العدالة من أهم المشاريع الإصلاحية التي باشرتها الجزائر منذ 1990 بهدف عصرنة القطاع وقد تضمن :

1- الأنظمة المعلوماتية الموجهة لخدمة المواطن والمتقاضي (الإطلاع على القضايا والأحكام وسحبها ، صحيفة السوابق العدلية ، خدمة تصحيح أخطاء سجلات الحالة المدنية إلكترونيا ، اعتماد تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين .....)

2- الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم السياسات (الخريطة القضائية ، نظام تسيير المسار المهني للقضاة والموظفين .....)

3- إعتماد منظومة معلوماتية مركزية للمعالجة الآلية للمعطيات المتعلقة بالنشاط القضائي

4- تطوير أساليب تسيير الإدارة القضائية (الوثائق الإدارية والقضائية ، السجلات الممسوكة على مستوى المجالس القضائية)

5- تدعيم الحقوق والحريات (إستحداث مصلحة مركزية للبصمات الوراثية ، السوار الإلكتروني في قانون الإجراءات الجزائية بدلا عن الحبس المؤقت وقد شهدت المحكمة الإبتدائية لولاية تيبازة بتاريخ :2016/12/25 أول استعمال لهذه التقنية إلى أن تم تعميم استعماله مع نهاية 2019[1] ، استحداث نظام آلي لمحاربة ظاهرة إختطاف الأطفال عبر مختلف وسائل الإعلام)

الفرع الرابع: قطاع البنوك والضرائب.

أولا قطاع البنوك.

تقوم مبادرات قطاع البنوك التحول نحو الص يرفة الإلكترونية التي تقوم على تقديم البنوك للخدمات البنكية التقليدية في صيغة إلكترونية من خلال نظام شبكي يجعل الوصول إليها يقتصر على المنتسبين للبنك فقط، مع استحداث وسائل إلكترونية لتلقي الخدمات البنكية من بينها: بطاقة الخصم carte de débit، بطاقة الائتمان carte de credit ، البطاقة الذكية، وكذلك

[1] كما أكده مدير الإستشراف والتنظيم بوزارة العدل لدى استضافته في برنامج "ضيف الصباح "للقناة الإذاعية الأولى بتاريخ : 2017/10/15 .

تدعيم التحول الرقمي الآمن في القطاع البنكي من خلال مشروع RMI، الذي يتمثل في إقامة وتأسيس شبكة متخصصة تربط بين مختلف البنوك عبر الوطن، هدفها تبادل الخدمات المصرفية الإلكترونية وفق شكل مؤمن ومقنن بين مختلف المؤسسات البنكية في الدولة، حيث أن امتلاك معظم البنوك الجزائرية مواقع إلكترونية عبر شبكة الانترنت، تمثل فضاءا يتضمن مجموعة من المعطيات المصرفية والبيانات حول السياسة المالية والنقدية وإحصائيات مختلفة.[1] حيث تم سنة 2009 إطلاق عملية الدفع الإلكتروني عبر الأنترنيت بواسطة البطاقات البنكية من خلال أرضية الدفع المسماة (أوراس AURES) التابعة لشركة SATIM(وسيط بين التاجر والحامل)، خلافا على ذلك فقد اعتمدت البنوك في خدماتها الإلكترونية على مواقع خاصة بكل بنك مثل عمليات البيع بالمرابحة التي تم من خلالها تخصيص مواقع التسجيل لإقتناء السيارات المصنعة محليا(FIAT) سواء من خلال بنك البركة أو بنك السلام.

ثانيا: قطاع الضرائب.

باعتبار قطاع الضرائب طرف معني في القطاع المالي، باشرت إدارة الضرائب في ورشة للعصرنة على نطاق واسع تهدف إلى إعادة هيكلة مصالحها وتبسيط إجراءاتها وتحسين أدائها، وعلى هذا الصعيد وضعت المد يرية العامة للضرائب تنفيذ نظام معلوماتي ناجع كأحد أولوياتها الأساسية بالاعتماد على تكنولوجيات مبتكرة والارتكاز على إجراءات مبسطة من شأنها أن تسمح بتحسين الفعالية والشفافية ونوعية خدماتها، يتم توجبه استراتيجياتها في هذا المجال بأهداف واضحة تتمحور حول رقمنة جميع العمليات الجبائية وكذا التشغيل الآلي لجميع إجراءات معالجة المعطيات ذات الصلة بفرض الضريبة والتحصيل والرقابة والمنازعات، تسعى المديرية العامة للضرائب من خلال هذا المشروع إلى إنشاء إدارة إلكترونية ترتكز على استعمال التقنيات الجديدة

[1] . رحماني جمال بوزان، المرجع السابق، ص 108.

للمعلومات والاتصال كأداة عمل وتقارب بين الإدارة الجبائية ومحيطها، وقد تم استحداث مجموعة من التقنيات من بينها : [1]

– البطاقة المغناطيسية للتعريفة الجبائية التي تعد بمثابة بطاقة الهوية للمكلف بالضريبة ، والتي تم إنشاؤها بموجب المادة 41 من قانون المالية لسنة 2006 .

– إدراج التصريح عن بعد (تم إدراجه بموجب قانون المالية لسنة 2008).

– إنشاء موقع إلكتروني (من خلال استحداث نظام معلوماتي على الشبكة وإنشاء مصلحة مستقلة للإعلام الآلي التي ساهمت في رفع نسبة التطبيقات الإلكترونية في مصالح الضرائب ب53بالمئة).

المطلب الثالث: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية والسلبيات الحاصلة بعد تطبيقها.

الإدارة الإلكترونية هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسوب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، بهدف تحقيق التنمية الإدارية فهي تعتبر آلية من آليات هذه التنمية وذلك عن طريق تحقيق السرعة في إنجاز العمل، المساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار، خفض تكاليف العمل الإداري مع رفع مستوى الأداء، تجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني، معا لجة مشكلة البيروقراطية والرشوة، تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات، ورفع كفاءة الموظفين في الإدارة، ولبلوغ هذه الأهداف لابد من توفر مجموعة من المتطلبات الرامية لعملية التحول الإداري، ولكن بتوفرها إلا أنه لكل عملية صعوبات تعيق تطبيقها وهي كآلاتي:

الفرع الأول: معوقات إدارية وتنظيمية وتقنية.

أولا: معوقات إدارية وتنظيمية.

تتمثل المعوقات الإدارية في:

[1] نور الدين بربار و فتيحة بلجيلالي ، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب في الجزائر ، مجلة الدراسات الجبائية ، المجلد 8 العدد 2019 ،ص 45-46

1 الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنقص الدورات التدريبية للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية، وضعف التحفيز بنوعيه (المادي، والمعنوي) لاستخدام التقنيات الإلكترونية[1].

2 ضعف التخطيط الاستراتيجي: يعتبر من المعوقات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، فالتخطيط أحد الوظائف الإدارية المهمة لأنه يساعد على اتخاذ القرارات الإستراتيجية في الإدارة وبالتالي إعطاء صورة واضحة للمستقبل والإعداد الجيد والملائم له، ولكن غالبا ما تشوبه بعض المعوقات تتمثل في:

3 احتياج عملية التخطيط إلى قدر كبير من التحليل والقدرة على التنبؤ بالمستقبل، وحاجته إلى المعلومات المتعددة والمتنوعة خاصة فيما يتعلق بالإدارات التي لها علاقة بالتخطيط وبالنشاطات ذات العلاقة بما يكفل توضيح كل الجوانب للمخطط.

4 عدم تحقيق التوازن بين خطة الإدارة والإستراتيجية الكلية، نظرا لتعدد الإدارات مما يتطلب وضع خطط فرعية لكل جزء في المشروع.[2]

ثانيا : المعوقات التقنية

وتتمثل المعوقات التقنية في[3]:

1 ضعف قطاع التقنيات المعلوماتية في الدول النامية، كعدم القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية.

2 صعوبة تعريب أجهزة الحاسوب تؤدي إلى عدم تعريب تطبيقاته.

3 نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

4 الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.

---

[1] . حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة لنيل شهادة ماجستير، تخصص العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2007/2006، ص 33.

[2] . كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، دراسة معدة لاستكمال متطلبات نيل درجة الماجستير، تخصص: إدارة الأعمال، جامعة قطر، قطر،2009/2008، ص 25.

[3] . حماد مختار، المرجع السابق، ص 34.

5 ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

– عدم جاهزية الإدارات من ناحية أمن المعلومات على شبكة الأنترنت.

الفرع الثاني: معوقات بشرية ومالية.

أولا : المعوقات البشرية.

وتتمثل المعوقات البشرية في[1]:

1 قلة الثقة لدى الموظفين في كافة التعاملات الإلكترونية.

2 النقص في عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسوب الألي.

3 قلة دراية صناع القرار بأهمية تكنولوجيا المعلومات والإدارة الإلكترونية.

4 النظر إلى مشروعات الإدارة الإلكترونية من منطلق التكلفة من دون إعارة أي اهتمام للفائدة منها .

5 قلة العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة.

6 ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي.

7 عدم توفر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول والمتمثل في عدم إحساسهم ب أنهم جزء من عملية التحول والنجاح.

8 ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى الموظفين، والخوف من التعامل مع الأجهزة الإلكترونية.

ثانيا :المعوقات المالية.

وتتمثل المعوقات المالية في[2]:

[1] . كلثم محمد الكبيسي، المرجع السابق، ص 26.

[2] . رابحي لخضر، لكحل عائشة، الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية ، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، مجلة دولية دورية علمية محكمة متخصصة في مجال العلوم القانونية والسياسية ع 03، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة عمار ثليجي بالأغواط، الجزائر، جانفي 2016، ص 248.

1 ضعف المخصصات المالية لدى الإدارات من أجل تنظيم (المحاضرات والندوات والدورات التكوينية وورشات العمل)،ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات ومجال الإدارة الإلكترونية بصفة عامة.

2 التكلفة المالية العالية لأجهزة الإدارة الإلكترونية.

3 عدم إعداد بنية التكلفة المالية المتكاملة لأن تنفيذ برامج الإدارة الإلكترونية الناجحة يلزم متخذي القرار بوضع أهداف لتلك البرامج وتقدير حجم الموارد اللازمة لتحقيق تلك الغايات.

4 قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية، ومجالات تطوير الحاسوب وإنشاء المواقع وربط الشبكات.

5 ارتفاع تكاليف الصيانة لأجهزة الحاسوب وبرامج الإدارة الإلكترونية ونقص الأيدي العاملة ذات الكفاءة والخبرة في هذا المجال.

الفرع الثالث: معوقات قانونية وتشريعية.

نظرا لما آل إليه العمل الإداري بشكله الإلكتروني مقابل جمود الأنظمة القانونية المنظمة له لوحظ عدة معوقات تشريعية وقانونية تتماشى مع العمل الإداري الإلكتروني نذكر منها :

1 قصور القوانين والتشريعات بسبب صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب وتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

2 عدم وجود إدارة إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني بدقة.

خلاصة الفصل الأول.

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل، يتضح لنا أن الإدارة الالكترونية هي منظومة معلوماتية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري من إدارة تقليدية يدوية تعتمد على الأوراق إلى إدارة تستخدم الحاسب، بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وأقل التكاليف، كما تهدف الإدارة الالكترونية إلى تطوير الإدارة العامة وتحسين الخدمات الموجهة للمواطنين، وللتحول نحو الإدارة الالكترونية وتطبيقها على أرض الواقع لابد من توفير بنية شبكية تحتية متينة سريعة وآمنة، وتوفير كوادر بشرية استثمارية مدربة على استخدام التقنيات الحديثة ، ومن أجل العمل على ضمان نجاح نظام الإدارة الالكترونية لا سيما في ترقية وترشيد الخدمة العمومية لا بد من محاربة المعوقات التي تحول دون تطبيقها.

الفصل الثاني:

بلدية العناصر كنموذج للإدارة الإلكترونية

تمهيد

يتناول هذا الفصل مجموعة من المفاهيم المتعلقة بالإدارة المحلية وآفاقها المستقبلية ، حيث سوف نتطرق لبعض التعاريف للبلدية الالكترونية وكذلك الخصائص التي تميز الإدارة المحلية، كما سوف يتناول أهداف البلدية الالكترونية، ثم الوصول إلى التخطيط لإدارة محلية إلكترونية، والمراحل التي تتميز بها وسبل التحول من البلدية التقليدية إلى البلدية الالكترونية، وفي الأخير نتطرق إلى تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة المحلية وإسقاط ذلك على بلدية العناصر كنموذج للإدارة الإلكترونية .

المبحث الأول : بطاقة فنية عن بلدية العناصر.

تعتبر الجماعات الإقليمية في أي دولة أحد ركائز تنظيمها الإداري، تقوم بجزء هام من وظيفتها الإدارية والتنفيذية وتشكل امتدادا لإقليمها بكل مكوناته، أساس العلاقة بين الدولة والجماعات الإقليمية تحكمه مبادئ اللامركزية الإدارية. وعليه، من الضروري معرفة مفهوم هذه الهيئات ، وعلاقاتها بالسلطة المركزية ، هذا من جهة، ومن جهة أخرى في عملها مع باقي الإدارات اللامركزية المحلية ومجالات اختصاصها، محاولين إبراز دورها المزدوج في تحقيق التنمية وترقية البعد البيئي في إطار تطبيق قانوني البلدية والولاية، على الترتيب القانون رقم 11-10 المؤرخ في 22 ديسمبر 2011 والقانون رقم 12-07 المؤرخ في 21 فبراير 2012.

تعريف البلدية.

عرف المشرع البلدية بموجب المادة الأولى من القانون رقم 10/11 المؤرخ في 22 يونيو 2011 يتعلق بالبلدية بأنها الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، و تتمتع بالشخصية المعنوية و الذمة المالية المستقلة.

كما عرفها بأنها القاعدة الإقليمية للامركزية، و مكان لممارسة المواطنة، إذ أنها تشكل إطار ممارسة المواطن في تسيير الشؤون العمومية (المادة 2 من قانون البلدية).

تعريف الولاية.

هي الجماعة الإقليمية للدولة تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، وتعتبر دائرة إدارية تعمل بالتعاون مع الدولة من أجل تهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وكذا حماية لتعاون الطابع الجمالي للمدن، كما تعمل أيضا على تقريب الإدارة من المواطن من أجل رفع المستوى المعيشي وترقية حياة المواطنين وتحدث الولاية بموجب قانون، القانون رقم 12-07 مؤرخ في 21 فيفري 2012 يتعلق بالولاية.

المطلب الأول :التعريف ببلدية العناصر.

انبثقت عن التقسيم الإداري الجديد للجمهورية الجزائرية سنة 1984 ، حيث كانت تابعة لبلدية سيدي امبارك منذ الحقبة الاستعمارية وكانت تسمى بقرية غلبوا Galbois [1] واسترجعت اسمها الحقيقي العناصر وكان ذلك يوم 26 مارس 1965 وهذا حسب الجريدة الرسمية، تقع جنوب شرق مقر الولاية برج بوعريريج



وتبعد عنها بحوالي 05 كلم وتتبع إداريا إلى دائرة برج الغدير وتبعد عنها بحوالي 20 كلم، يقطع بلدية العناصر الطريق الولائي رقم 42 الذي يربط مدينة برج بوعريريج بجميع بلديات دائرة برج الغدير وصولا إلى الحدود مع ولاية المسيلة ، ويقطعها أيضا خط السكة الحديدية الرابط بين الجزائر العاصمة وولاية قسنطينة في الشرق الجزائري، كما يمر بها الطريق السيار شرق – غرب أين توجد محطة الخدمات بحيرة عين زادة ، وتتبع لها إداريا قريتان وهما قرية قمور وقرية سيدي الزيتوني.

المطلب الثاني : هيئات تسيير البلدية.

حددت المادة 15 من قانون البلدية10/11 هيئاتها مشيرة إلى أن البلدية تتوفر على:

- **هيئة مداولة:** هي المجلس الشعبي البلدي
- **هيئة تنفيذية:** يرأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي
- **إدارة:** ينشطها الأمين العام للبلدية تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي

الفرع الأول: المجلس الشعبي البلدي .

هو جهاز مداولة منتخب يتشكل من أعضاء منتخبين من قبل الشعب، عن طريق الاقتراع العام المباشر و السري لمدة خمس سنوات، يتراوح عددهم بين 13 و 43 تبعا للكثافة السكانية للبلدية، لذا يشكل فضاء للديمقراطية و مكانا لمشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية.

[1] الصالح بن احمد ،قرية العناصر المجاهدة برج بوعريريج 1962/1830 ،دار اهدى للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر ،2013ص12-18.

1- سير المجلس الشعبي البلدي.

يجتمع المجلس الشعبي البلدي في دورات عادية كل شهرين و لا تتعدى مدة الدورة 5 أيام كقاعدة عامة، غير أنه يمكن أن يجتمع في دورة غير عادية كلما اقتضت شؤون البلدية ذلك شرط أن يتخذ الإجراء بناء على طلب أحد الأطراف الثلاثة التالية إما رئيس المجلس الشعبي البلدي، أو بناء على طلب من الوالي، أو بناء على طلب من ثلثي أعضائه طبقا للمادة 17 من قانون البلية.

أما في حالة وجود ظروف استثنائية مرتبطة بخطر وشيك أو كارثة كبرى فيجتمع المجلس الشعبي البلدي بقوة القانون و يخطر الوالي بذلك فورا طبقا لأحكام المادة 18 من قانون البلدية.

2 - صلاحيات المجلس الشعبي البلدي.

يتداول المجلس الشعبي البلدي في مجالات عدة نذكر منها:

-إقتراح المشاريع التنموية ومناقشتها.

-تهيئة الإقليم و التنمية المستدامة و التخطيط.

-حماية التراث العمراني و المواقع الطبيعية و الآثار و المتاحف.

- السهر على المحافظة على النظافة العمومية و الصرف و معالجة المياه القذرة و توزيع المياه الصالحة للشرب.

-في المجال الاجتماعي و المالي والاقتصادي.....إلخ .(راجع المادة 107-124 من ق البلدية).

3- رئيس المجلس الشعبي البلدي.

يعلن رئيسا للمجلس الشعبي البلدي متصدر القائمة الحائزة على أغلبية الأصوات و في حالة تساوي الأصوات يعلن رئيسا المرشح الأصغر سنا (راجع المادة 65 من قانون البلدية).

يعد رئيس الهيئة التنفيذية للبلدية، يمارس سلطاته باسم الجماعة الإقليمية التي يمثلها و باسم الدولة :

أ – رئيس المجلس الشعبي البلدي كممثل للبلدية: (أنظر المواد 77-84)

- ✓ يمثلها في المراسيم و التظاهرات الرسمية.
- ✓ يمثلها في كل أعمال الحياة المدنية و الإدارية.
- ✓ يرأس المجلس الشعبي البلدي و ينفذ مداولاته.
- ✓ ينفذ ميزانية البلدية.
- ✓ يتقاضى، يبرم العقود، يقبل الهدايا... باسم البلدية و لحسابها.

ب – كممثل للدولة: (أنظر المواد 85-95)

- ✓ يمثل الدولة على مستوى البلدية لذا يكفل تنفيذ القوانين على ترابها.
- ✓ ضابط حالة مدنية.
- ✓ ضابط شرطة إدارية و ضابط شرطة قضائية.
- ✓ يسهر على الحفاظ على النظام العام و السكينة العامة و النظافة، و يتخذ كافة التدابير اللازمة لحماية الأشخاص و ممتلكاتهم.

حسب المادة رقم 15 من قانون رقم11-10 المتعلق بالبلدية[1] فإن رئيس المجلس الشعبي البلدي يمثل الهيئة التنفيذية للبلدية بمساعدة بعض النواب له وهو مكلف بتنفيذ مداولات البلدية حسب المادة 80 من قانون البلدية بالإضافة إلى العديد من المهام المشار إليها من نفس القانون في المواد(84 ،81،82،83).

يتم انتخابه من طرف أعضاء المجلس الشعبي البلدي في مدة لاتزيد عن 15 يوم بعد ظهور نتائج الانتخابات فيقوم بعدها بتشكيل الهيئة التنفيذية للبلدية بتعيينه لعدد من النواب الذين يتراوح عددهم بين 02 و 06 حسب عدد أعضاء المجلس الشعبي البلدي كما جاء في المادة 69 من قانون البلدية كما يملك رئيس المجلس الشعبي البلدي العديد من الصلاحيات باعتباره ممثلا للبلدية من جهة ولكونه ممثلا للدولة حسب ماورد في المادة 77 والمادة 85 تواليا.

[1] القانون 10/11 المؤرخ في 22-06-2011 المتعلق بالبلدية

ووفقا لمحضر انتخاب وتنصيب رئيس المجلس الشعبي البلدي لبلدية العناصر في08 ديسمبر 2021تم اختيار السيد سعيداني رابح لزهر رئيسا والمجلس الشعبي البلدي الحالي لبلدية العناصر بعد تنصيبه يتكون من السادة :

1– سعيداني رابح لزهر	رئيس المجلس الشعبي البلدي
2 – بلواهري ناصر	نائب رئيس المجلس الشعبي البلدي
3 – حروز زهير بن شنيتي	نائب رئيس المجلس الشعبي البلدي
4 – نايلي الصالح	نائب رئيس المجلس الشعبي البلدي
5 – زارعي عامر	نائب رئيس المجلس الشعبي البلدي
6 – سعيداني رضوان	رئيس لجنة التعمير والبناء
7 – لفلوف وليد	رئيس لجنة الشؤون والاجتماعية والثقافية والرياضية والشباب
8 – شيخ الخير	مندوب الفرع البلدي لقرية قمور
9 – خريفي فيصل	مندوب الفرع البلدي لقرية سيدي الزيتوني
10 – حروز زهير	عضو المجلس الشعبي البلدي
11 – شخار عبد الرزاق	عضو المجلس الشعبي البلدي
12 – سعدي لحسن	عضو المجلس الشعبي البلدي
13 – موساوي رشيد	عضو المجلس الشعبي البلدي
14 – بلواعر مالك	عضو المجلس الشعبي البلدي
15 – حليلو نصير	عضو المجلس الشعبي البلدي

الفرع الثاني: الأمانة العامة للبلدية.

-حسب المادة 125 من القانون رقم 10-11 المتعلق بالبلدية فإن للبلدية إدارة توضع تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي وينشطها الأمين العام للبلدية حيث يقوم هذا الأخير بعدة مهام حسب ما ذكر في المادة 129 من نفس القانون وأهمها:

- ضمان تحضير اجتماعات رئيس المجلس الشعبي البلدي.
- تنشيط وتنسيق سير المصالح الإدارية التقنية للبلدية.
- ضمان تنفيذ القرارات ذات الصلة بتطبيق المداولات.
- إعداد محضر تسليم واستلام بين رئيس البلدية المنتخب حديثا والمنتهية مهامه حسب المادة 68 كما يقوم كذلك بتسيير وحماية وحفظ أرشيف البلدية حسب ما ورد في المادة 139 من قانون البلدية ويقوم كذلك بإعداد مشروع الميزانية كما ورد في المادة 180 وفي بلدية العناصر يقوم الأمين العام بممارسة مهامه فمن خلال مقابلتنا معه أكد لنا أن مهام الأمين العام للبلدية واردة في قانون البلدية والمذكورة سابقا وهي حسبه متعددة تمس مختلف المستويات الإدارية في البلدية كما أكد لنا أن نجاعة أو سوء التنظيم والأداء يتحدد وفق مهارات وخبرة الأمين العام بمساعدة كل الموظفين و العاملين في البلدية.

أولا: مكتب المصالح المشتركة.

يضم هذا المكتب مجموعة من المصالح وهي مصلحة الإدارة والمالية،المصلحة التقنية ، مصلحة التنظيم والشؤون العامة، ومصلحة الشؤون الاجتماعية والمنازعات ، وكل مصلحة من المصالح تضم مجموعة من المكاتب والتي تمارس مجموعة من المهام الواردة ضمن نطاق اختصاصها.

ثانيا: مصلحة الإدارة والمالية.

تتكون هذه المصلحة من ثلاث مكاتب وهي: مكتب العمليات المالية ومكتب تسيير المستخدمين ومكتب الميزانية وممتلكات البلدية،حيث أكد رئيسها الحالي في بلدية العناصر بأن هذه المصلحة تظم المكاتب المذكورة تقوم بالعديد من الأنشطة وأبرزها:

– تسيير المستخدمين الذي يتضمن عمليات التوظيف والتكوين والترقية والعطل والتقاعد وغيرها.

– تسيير الجانب المالي من خلال التسوية المالية للصفقات التي تبرمها البلدية.

– الاهتمام بأجور عمال وموظفي البلدية والتصريح السنوي للأجور لدى الصندوق الضمان الاجتماعي.

– تحديد تقديرات الإيرادات والنفقات السنوية للبلدية وتسيير الموارد المالية وتعبئة مواردها كما أشار كذلك إلى وجود العديد من المهام التي تمارس داخل مصلحة الإدارة والمالية المذكورة حسبه في قانون البلدية11–10.

ثالثا: المصلحة التقنية.

تظم هذه المصلحة ثلاث مكاتب وفرع حظيرة البلدية وهم: مكتب النظافة والتطهير ومكتب التجهيز والعتاد ومكتب البناء و التعمير والشبكات، ومن خلال مقابلة مع رئيسها الحالي في بلدية العناصر أكد لنا أن المصلحة التقنية تقوم بمجموعة من المهام منها :

– إبرام الصفقات للتهيئة العمرانية تعبيد الطرقات والاهتمام بالنظافة والتطهير

– تجهيز المكاتب بالأدوات والوسائل العامة والخاصة التي تحتاجها البلدية

– تسليم رخص البناء والمطابقة وقرارات الهدم ومقررات الاستفادة من البناء الريفي وغيرها من المهام الأخرى الواردة في قانون البلدية رقم11–10.

رابعا: مصلحة الشؤون الإجتماعية.

تتكون من ثلاثة مكاتب وهي : مكتب المنازعات ومكتب الخدم ات الاجتماعية،ومكتب الشؤون الإجتماعية والثقافية والرياضية ، حيث تقوم هذه المصلحة بحل القضايا المتنازع فيها من قبل الأطراف سواء كانوا أشخاص أو مؤسسات وكذلك تقوم بمهام التكفل بالجانب الإجتماعي للفئات الهشة كقفة رمضان والمنح المدرسية بالإضافة إلى تنظيم الدورات الرياضية والثقافية في المناسبات الوطنية .

خامسا: مصلحة التنظيم والشؤون العامة.

تتكون هذه المصلحة من مكاتب كباقي المصالح وهي مكتب التنظيم العام ومكتب الحالة المدنية ومكتب الإنتخابات، وتقوم هذه المصلحة بعدة مهام نذكر منها:

تحرير العقود (ميلاد ، زواج ، وفاة) ، قيد الأحكام ، إحصائيات الحالة المدنية إستخراج جميع وثائق الحالة المدنية وإبرام عقود الزواج ، المصادقة على الإمضاء في مختلف التصاريح والتعهدات ، وبيع المركبات ، تسجيل وإحصائيات الخدمة الوطنية ، تنظيم عملية الحج ومتابعتها ، تسجيل الإقامة للمقيمين الجدد وإعداد وتسجيل قوائم الناخبين، .....إلخ

ملاحظة:

تتوفر إدارة البلدية على مصالح ومكاتب أخرى فعلية وغير رسمية نذكر منها:

النشاط الإجتماعي، مكتب لجنة الخدمات الإجتماعية، مكتب البطاقة الرمادية، مكتب جواز السفر وبطاقة التعريف، مكتب رخص السياقة، الفرع الإداري بقرية قمور، الفرع الإداري بقرية سيدي الزيتوني مكتب المؤسسات المصنفة ،مكتب الجرد، مكتب الأرشيف.

الفرع الثالث: بطاقة تقنية لبلدية العناصر.

اسمها بلدية العناصر ولاية برج بوعريريج[1]

الرقم التسلسلي الولائي3428

البريد الاكتروني: apcelanasser3428@gmail.com

سنة الإنشاء:1985

مساحة البلدية الكلية 1600 كم2

مكاتب الإدارة 12 مكتب

الفروع 02 فرع (الفرع الإداري قمور ، سيدي الزيتوني)

قاعة الاجتماعات ،الأرشيف ، المخزن

[1]. مكتب تسيير المستخدمين.

مجموع التعداد الحقيقي للمستخدمين: 255

- المرسمون: 110 – المتعاقدون: 145
- عدد المناصب العليا المشغولة والشاغرة :
- الآمين العام :المشغولة :01 الشاغرة : 00
- رئيس مصلحة المشغولة 04 الشاغرة 00
- رئيس مكتب المشغولة 03 الشاغرة 09
- رئيس فرع المشغولة: 01 الشاغرة : 00

عدد المناصب المالية الشاغرة حسب الرتب ومناصب الشغل :

- مصرف إقليمي رئيسي:01
- متصرف إقليمي: 03
- عون الإدارة الإقليمية :01
- مهندس دولة للإدارة الإقليمية في التسيير التقني والحضري :01
- رئيس الأعوان في النظافة والنقاوة العمومية : 10

ملاحظة: هذه المناصب كلها مخصصة للترقية الداخلية كون عملية التوظيف الخارجي مجمدة

الفرع الرابع: لمحة جغرافية عن بلدية العناصر.

تقع بلدية العناصر بمحاذاة الطريق الولائي رقم 42 يحدها:

شمالا : القرية الشمالية

جنوبا : طريق السكة الحديدية

شرقا : الطريق الوطني رقم 05

غربا : الطريق المزدوج برج بوعريريج – برج الغدير

الفرع الخامس: رؤساء البلدية 2026/1985.

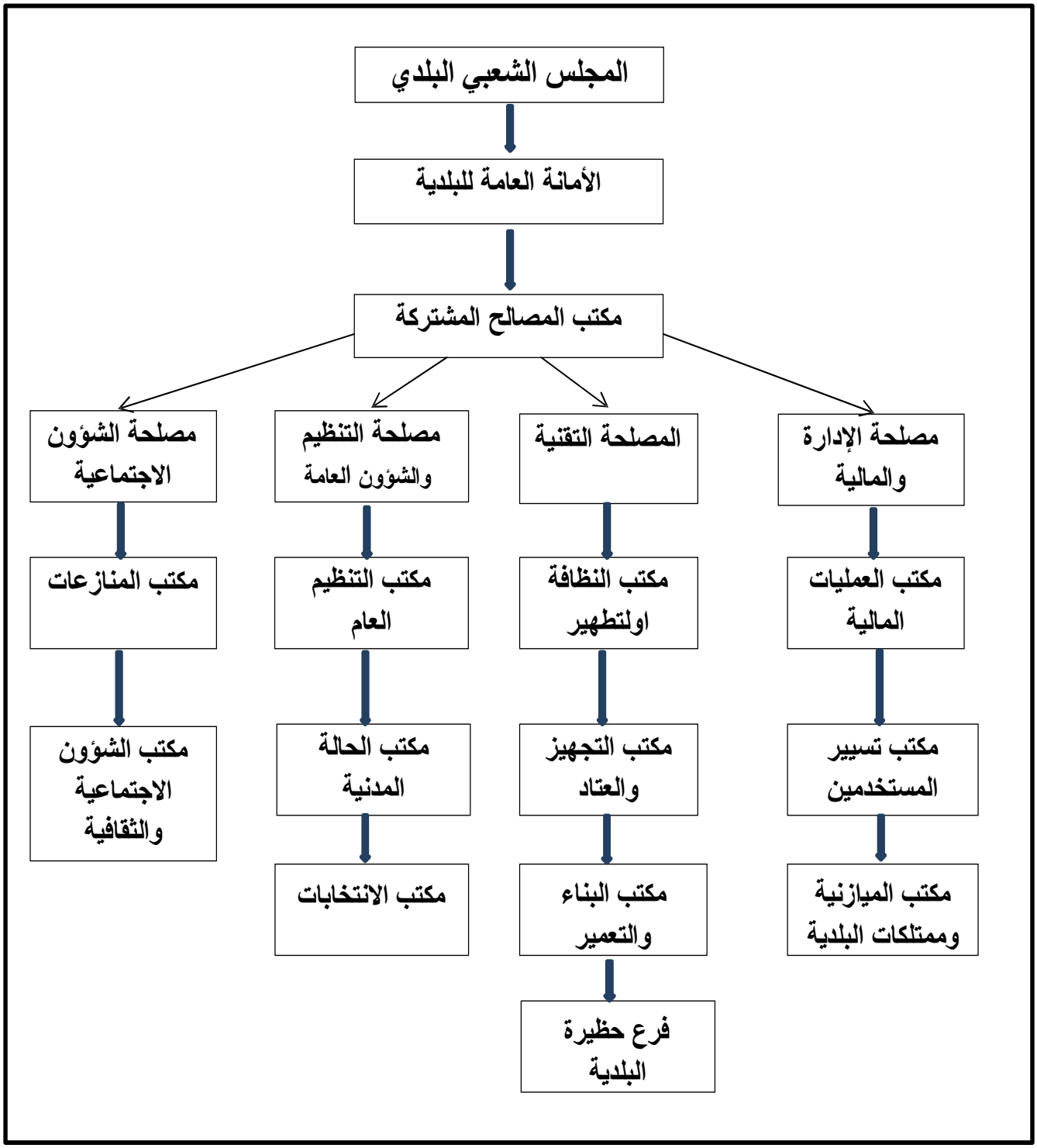
الفترة	الاسم واللقب	الصفة	الحزب
1985 – 1990	معضادي الحسين	رئيس بلدية	جبهة التحرير الوطني
1990 – 1992	سعيداني ميلود (علاوة)	رئيس بلدية	الجبهة الإسلامية للإنقاذ
1992 – 1997	سعيداني عبد الرحمان	رئيس مندوبية	بدون حزب
1997 – 2002	سعيداني عبد الرحمان	رئيس بلدية	التجمع الوطني الديمقراطي
2002 – 2007	محمادي ساعد	رئيس بلدية	جبهة التحرير الوطني
2007 – 2012	سعيداني عبد الرحمان	رئيس بلدية	التجمع الوطني الديمقراطي
2012 – 2017	بن أحمد فهد	رئيس بلدية	التجمع الوطني الديمقراطي
2017 – 2021	عماري يوسف	رئيس بلدية	جبهة التحرير الوطني
2021 – 2026	سعيداني رابح لزهر	رئيس بلدية	جبهة التحرير الوطني

المطلب الثالث:المخطط الهيكلي والتنظيمي لبلدية العناصر.

الشكل الموالي الهيكل التنظيمي لبلدية العناصر

المصدر : مكتب المستخدمين لبلدية العناصر

الشكل رقم01 :الهيكل التنظيمي لبلدية العناصر:



المصدر : مكتب المستخدمين

المبحث الثاني :مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في بلدية العناصر.

تماشيا مع تبني الجزائر لمشروع الجزائر الالكترونية 2013،عملت هذه الأخيرة على تغيير منظومتها القانونية لجماعاتها الإقليمية ، فأصدرت القانونين:القانون رقم 11-10 المتعلق بالبلدية والقانون رقم 12-07 المتعلق بالولاية، والذين كرسا ضمن نصوص العديد من المواد على غرار المواد 17-18-31-33-77-81-83 من قانون الولاية والمواد من 11 إلى 30 من قانون البلدية إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الممارسات الالكترونية وتعاملات البلدية مع المواطن وإحلال التطبيقات الحديثة الرقمية محل التطبيقات الكلاسيكية.

لكن البارز في تطبيق مشروع الجزائر الالكترونية على المستوى المحلي وهو مشروع البلدية الالكترونية "الذكية"، والتي تعرف على أنها نمط متطور وجديد من الإدارة، يتم من خلال رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين، وتحت هذا النمط يتمكن المواطن من إنجاز كافة المعاملات الحكومية وحتى إصدار الوثائق الرسمية عبر الوسائل الالكترونية كالانترنت والهواتف الذكية والأرضية بسرعة وفعالية عالية [1]؛ أو هي "نمط عصري ومتطور من الإدارة الرقمية، يتسم بالكفاءة في تقديم الخدمة والتفاعل مع المواطنين وطالبي الخدمة بإتاحة الحصول على الخدمات والمعاملات باستعمال الانترنت"[2].

وهي تمثل الانتقال نحو نوع جديد من الخدمات الإدارية العصرية وهي الخدمات عن بعد بما يتطلب استخدام تكنولوجيا المعلوماتية لعصرنة نشاط البلدية في إطار عملية إصلاح هياكل الجماعات المحلية ،حيث سيستغني بواسطتها المواطن عن الاحتكاك مع أي طرف كان، وإبعاد التدخل البشري عن أداء الخدمة العمومية، ومنه القضاء على الممارسات البيروقراطية

[1] . سمية بهلول، دور الادارة الالكترونية في تفعيل أداء الجماعات الاقليمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة الحاج لخضر باتنة،1 ،2017-2018 ص 259.

[2] . بلقاسم بومعزة و كمال العقريب الإدارة الإلكترونية كدعامة لعصرنة البلدية –دراسة حالة بلدية حجرة النص– ، مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال ، المجلد 6 العدد 2 ،جانفي 2020 ، ص 106.

السلبية باعتماد آلية التوقيع الالكتروني عن بعد للوثائق الإدارية، وهو الذي سيساهم في تحسين وترقية نظام تسيير البلدية وطريقة تعاملها مع محيطها من خلال محاوره الثلاث:

– الاستغلال الأمثل للبرمجيات والأنظمة المعلوماتية بمرافقة كل الموظفين والأعوان لحسن استخدامها.

– أداء الخدمات الالكترونية باستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل الإداري وتسهيل عملية وصول المواطنين للخدمة الالكترونية(المواقع الالكترونية، البريد الالكتروني،البوابات...)

– وضع معايير للتسيير وتوحيد تطبيقها ووضع الإجراءات اللازمة لحماية الأنظمة من الاختراق وتجديد طرق العمل وطرق تسيير الوثائق (الأرشيف الالكتروني..) ، وهو ما يحقق في النهاية التنمية الشاملة والمستدامة بكل أبعادها من خلال ترشيد استخدام الموارد البشرية والمادية.

المطلب الأول : على مستوى الحالة المدنية.

أصبح بإمكان البلديات وفق هذه الإجراءات إتمام العديد من معاملات المواطنين عبر الانترنت، كما سيكون ممكنا التواصل بين البلدية والمستفيد من الخدمة لتقديم الاستفسارات عبر البريد الالكتروني، إمكانية تحميل الاستمارات المتاحة على الموقع وإجراء عمليات التسجيل وهي سارية الآن (كالتسجيل للحج عبر منصة إلكترونية بداية باستغلال السجل الوطني الالكتروني، في انتظار القيام بإجراء القرعة إلكترونيا،كما سيتم لاحقا إدراج عملية التصويت الالكتروني).

– وقد تم بالفعل تعميم اعتماد السجل الآلي للحالة المدنية، والذي كان قد تم البدء فيه سنة 2010 وذلك بربط جميع البلديات والملحقات الإدارية والبعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به طبقا للقانون الجديد للحالة المدنية 14-08[1] ، وطبقا للمادة 25 مكرر 1 من هذا القانون ، فإن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية يحتوي على الوثائق التالية : عقود الميلاد ، عقود الزواج وعقود الوفيات ، التعديلات والإغفالات أو التصحيحات التي يتم تدوينها .

[1] القانون 14-08 المؤرخ في 2014/08/09 ، ج. رعدد 49 مؤرخة في 2014/08/20 المعدل والمتمم للقانون رقم 70-20 المؤرخ في 1970/02/19 المتضمن قانون الحالة المدنية .

وقد مكن هذا الإنجاز من تبني النظام البيومتري واستخراج جميع الوثائق البيومترية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر ولاية الإقامة للمواطن ،وذلك بالاستناد على الرقم التعريفي للمواطن دون اشتراط تنقله لمسقط رأسه ، وبعد تحويل المصالح البيومترية من الدوائر إلى البلديات ، كما تم تمكين طالب الوثيقة من الحصول عليها عبر الانترنيت ، كما مكن هذا الإنجاز وزارة الداخلية من القيام بجمع وحفظ كل المعطيات المتوفرة لدى مصالح الحالة المدنية ل 1541 بلدية، فأصبحت حالة مدنية واحدة وموحدة وتم من خلال هذه العملية تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود لسنوات ماضية، كما مس التصحيح السجلات القاعدية والأساسية، وبذلك انتقل الأرشيف الوطني من الصفر إلى 95 مليون وثيقة مسجلة ومحفوظة ، وللاحتياط تم الاحتفاظ بنسخة قاعدية الكترونية في الإدارة المركزية، كما تم ربط أكثر من 18 قطاع منها الوزارات بالسجل الوطني للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية ، وبناءا على م 63 من ق 14-08 تم إصدار قرار بتاريخ 17-10-2010 قضى بتمديد صلاحية عقد الميلاد إلى 10 سنوات ، وشكلت شهادة الميلاد S12 أساس طلب الوثائق البيومترية، منذ بداية العمل بالنظام البيومتري إلى غاية سنة ،2019 حيث تم إلغاء العمل بها بتطبيق نظام الشباك الموحد الالكتروني .

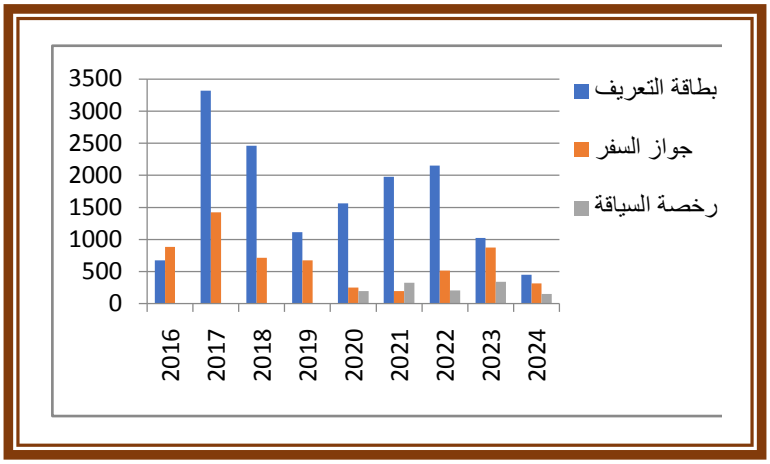
– كما تم مؤخرا تعميم نظام الشباك الالكتروني، حيث قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بجملة من الإجراءات بهدف تعميم الشباك الالكتروني الموحد على مستوى المصالح البيومترية للبلديات بتاريخ 25 فيفري 2019 تركز في البداية على مستوى بلديات مقرات الدوائر، ثم أعقبها بلديات الوطن بتاريخ موحد هو: 25 مارس 2019 وهو الإجراء الذي سمح بحذف كل الملفات الإدارية لحاملي الوثائق البيومترية، بمعنى إعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية التي يمكنها الاطلاع عليها مباشرة بواسطة السجل الوطني 1، كما تم تقليص وثائق الحالة المدنية المستعملة في البلديات والمصالح القنصلية والمستعملة ما بين المصالح

[1] المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 15-204 ، مؤرخ في 2015/07/27 ، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني للحالة المدنية ج ر عدد 41 المؤرخة في 2015/07/29

المختصة من 28 إلى 14 وثيقة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 14-75 المؤرخ في 2014/02/17[1]، حيث أصبحت متوفرة على مستوى السجل الوطني .

المطلب الثاني : على مستوى المصلحة المستحدثة (البيومتري).

الشكل المقابل يعبر عن حجم وثائق الهوية والسفر البيومترية الممنوحة خلال الفترة 2024/2020 (من إعداد الطلبة).



رقمنة السجل المدني ، جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية ورخص السياقة:

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة.

تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية ، من بين أهم الإنجازات لِسنة 2014 في هذا المجال رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على مستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به.

ولقد مكن هذا الإنجاز من :[2]

1 . تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.

---

[1] **المرسوم** الذي يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية ، ج. ر عدد 11 المؤرخة في 2014/02/26

[2] .غالم الهام مصطفى .الحكومة الإلكترونية كمدخل لإصلاح الخدمة العمومية المجلة المصرية لعلوم المعلومات مج5 ، ع2 ، أكتوبر 2018 م ص 255

2 . تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12خ مباشرة عبر خدمة الانترنيت والحصول عليه من الممثلية الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

3. إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

4 . خدمة جديدة عبر الإنترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومتري من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم.

* كما تم تدشين أول بلدية الكترونية بالجزائر يوم 14 مارس 2011 ، بالمقر الفرعي الإداري ل حي 500 مسكن ببانتة، وعليه تم إصدار أول شهادة ميلاد في ثوان معدودة على مستوى شباك الكتروني، وهي تقنية تضع إمكانية إصدار وتسليم وثائق الحالة المدنية على مستوى الفروع البلدية دون ان يضطر المواطن للتنقل الى المقر الرئيسي للحالة المدنية.

أما فيما يخص بطاقة التعريف البيومترية جواز السفر البيومتري فان العلمية تعتمد على بوابات الكترونية للتسجيل والطلب والعملية جاءت في إطار تحسين الخدمة العمومية وعصرنة الإدارة لاسيما في شقها المتعلق باستخراج الوثائق الرسمية لتقريب الإدارة من المواطن، فضلا عن القضاء نهائيا على الاكتظاظ والطوابير الطويلة على الدوائر.

الفرع الأول: إصدار جواز السفر البيومتري.

جواز السفر البيومتري هو وثيقة مؤمنة قابلة للقراءة آليا ومطابقة للمعايير العالمية الجديدة ومتطلبات المنظمة العالمية للطيران المدني، بهدف مكافحة الجريمة العابرة للحدود والتزوير والإرهاب، لما توفره جوازات السفر الجديدة مستوى أفضل من الأمن وفعالية كبيرة في مكافحة التزوير ويكون صالحا لمدة 10 سنوات للبالغين و5 سنوات بالنسبة للقصر، كانت بداية تداوله بموجب القرار المؤرخ في ،26-12-2011 ، الذي حدد المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الالكتروني، والذي اتبع بصدور القانون رقم 14-03 المؤرخ في 2014/03/23

المتضمن سندات ووثائق جواز السفر البيومتري1،حيث يظم شريحة الكترونية من دون صلة تحتوي على الشهادات الالكترونية للدولة الجزائرية وعلى معلومات الحالة المدنية لصاحب الجواز ومعلوماته البيومترية الرقمية من ضمنها صورته الشمسية وتوقيعه وبصماته.

وقد خصصت وزارة الداخلية أهمية بالغة لهذه الوثيقة وخصصت لها حيزا خاصا على موقعها الالكتروني http ://passeport. Interieur. Gov.dz ، حيث يتضمن كل المعلومات اللازمة كالوثائق المطلوبة، معايير الصور اللازمة ويختص بتتبع طلب جواز السفر من خلال البوابة الالكترونية ضمن موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإتباع الخطوات التالية:

*ملأ وطباعة استمارة جواز سفر بيومتري المتوفرة،على الموقع بعد تحميلها تحميل الصورة الرقمية البيومترية ، اختيار مركز التقاط المعلومات وأخذ موقع لإيداع ملف طلب جواز السفر البيومتري . كما يمكن لطالب الوثيقة تتبع مراحل معالجة طلبه، وأصبح في إمكان كل من يملك هذه الوثيقة الاستغناء عن تقديم أي ملف فيما بعد من اجل استخراج وثيقة بيومترية أخرى، ماعدا ما يتعلق بالرسوم الواجبة الدفع، ويتم اليوم إعلام المواطن طالب الوثيقة البيومترية بتمام إنجازها من طرف المركز الوطني للوثائق المؤمنة والعصرنة بموجب رسالة قصيرة نصية SMS، حتى يتقدم أمام مصلحة تسليم الوثائق البيومترية بالبلدية لتسلمها.

وقد سمح إصدار هذه الوثيقة البيومترية بتفادي الأخطاء التي كانت تحدث في جوازات السفر الورقية، تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت اللازم لأداء المعاملات المتعلقة بالدخول والخروج من الدولة ومكافحة الجريمة العابرة للحدود بواسطة المصادقة الالكترونية لهوية المسافرين بما يسمح بإجراء مراقبة عالمية لحركة تنقل الأشخاص.

وقد وضع سنة 2015 حيز الخدمة موقعا الكترونيا داخليا يربط المركز الوطني للمستندات والوثائق المؤمنة بكل الدوائر المتواجدة عبر ولايات الوطن بهدف تسهيل عملية متابعة مراحل انجاز جواز السفر البيومتري .

[1] وقد صدر أول جواز سفر بيومتري على مستوى الجزائر العاصمة سنة 2007 ثم تم تعميمه على خمس واليات نموذجية إلى حين تمت عملية تعميمه على جميع الولايات .

الفرع الثاني :إصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر بإقرار جملة من الإجراءات وكذا التقنيات لتمكين الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية ، وذلك من خلال تطبيق الكتروني موحد : http:// passeport. interieur. gov.dz يمكن المواطن من القيام بإجراءات الحصول على هذه الوثيقة بداية من استظهار واجهة طلب الوثيقة ومتابعة مراحل معالجتها وموعد استلامها، وبذلك يوفر هذا التطبيق على المواطن مشقة التنقل للبلدية إلا لأخذ الصور والبصمات، وهو ما يسهل العملية على الجميع سواء كان مواطنا أو موظفا.

ومما يزيد في تبسيط الإجراءات، إمكانية حصول الشخص الذي يملك جواز السفر البيومتري على بطاقة التعريف البيومترية آليا من دون تقديم طلب وبأسرع وقت وأقل جهد ودون التنقل للبلدية، وذلك بواسطة بوابة خاصة لذلك، بحكم كون المعلومات التي سيتم طبعها على بطاقة التعريف البيومترية هي نفسها الموجودة على جواز السفر البيومتري. مع تحديد عنوان الإقامة بدقة وإدخال رقم الهاتف المحمول (من أجل تلقي الرسالة النصية القصيرة التي تعلمه بتاريخ ومكان استلام البطاقة البيومترية)، حيث تم تأكيد الدولة على ضرورة توفير الوسائل العصرية للاتصال والإعلام وتوجيه المواطنين (الرقم الأخضر، الموقع الالكتروني، البريد الالكتروني) من اجل تجنيب المواطن التنقل.

أصبحت بطاقة التعريف البيومترية مرتبطة برقم السري (CODE PIN)، على أن يتم تسليمه للمواطن صاحب البطاقة، لكن في الواقع لم يتم ذلك بعد.

كما استحدثت وزارة الداخلية والجماعات المحلية فرق تقنية مجهزة بحقائب بيومترية متنقلة لتمكين المرضى والمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة من الحصول على جوازات سفر بيومترية أو بطاقة التعريف في مقر إقامتهم،مع اخذ البصمات والصور البيومترية.

وتكمن أهمية هذه البطاقة البيومترية في كونها مؤمنة وقابلة للاستغلال آليا، حيث تحضى هذه الوثائق (البطاقة وجواز السفر البيومتريين) بتأمين خاص، بالاعتماد على تكنولوجيا تضمن حماية المعطيات التي لا يمكن الوصول اليها بسهولة، بواسطة شريحتين الاولى مرئية والثانية

مخفية، أما الشريحة الاولى فتتضمن معلومات إدارية ومعلومات تخص صاحب البطاقة وأما الشريحة الثانية فتتضمن تطبيق من أجل التحقق من صاحبها.

وقد استحدثت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بوابة الكترونية تمكن مستعملها سواء كان إدارة عمومية أو خاصة أو صاحب البطاقة من قراءة البيانات المخزنة في البطاقة

(لقب الزوج للمرأة المتزوجة والعنوان)، باستخدام كمبيوتر وجهاز قارئ آلي للبطاقات الذكية ذي المواصفات القياسية وتكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية صالحة لمدة 10 سنوات للأشخاص البالغين 19 سنة فأكثر من تاريخ إصدارها وخمس سنوات للقصر الذين يقل عمرهم عن 19 سنة .

– كما أطلقت وزارة الداخلية تطبيق "إجراءاتي" الذي يمكن تحميله على الهواتف المزودة بنظام "أندرويد"، إذ يوفر للمستخدمين المعلومات المتعلقة بالإجراءات الإدارية الخاصة بمصالح الجماعات المحلية و من بينها الحالة المدنية و وثائق الهوية و الانتخابات و الأنشطة القانونية ، و كذلك دفن و نقل الجثامين و لوحة ترقيم المركبات. على أن يتم تعميمه على كل بلديات الوطن من خلال نظام معلوماتي للبلدية انطلق في ،2017 حيث أصبحت كل مصالح البلدية مسيرة بشكل آلي وفي شفافية تامة، بما يسمح بمعالجة كل الوثائق الإدارية والمشاريع التنموية خاصة مع انتهاء وزارة الداخلية من تعميم اعتماد السجل الآلي للحالة المدنية .

الفرع الثالث: إصدار رخصة السيارة البيومترية[1].

تم إصدار النموذج الجديد لرخصة السياقة البيومترية بموجب المنشور الوزاري المشترك بين وزير النقل ووزير الاشغال العمومية رقم 18–03 المؤرخ في 04 جوان 2018 يتعلق بوضع حيز التداول رخصة السياقة من النوع البيومتري الالكتروني وقد تم انجاز رخصة السياقة البيومترية وفق معيار المنظمة الدولية للتقييس رقم: 18013 المتعلق بوثائق الهوية، وهي بطاقة ذات شريحة مصنوعة من البوليكاربونات، ذات خلفية مؤمنة وملونة باللون الوردي

[1] نسيمة بورقعة مرجع سابق ،ص 73

والأخضر والأبيض، مستطيلة الشكل طولها 85.6 مم وعرضها 54 مم وسمكها 0.76 مم، تحتوي على شريحة الكترونية بها المعلومات الخاصة بهوية صاحب الرخصة ومعطياته البيومترية المرقمنة بما فيها صورته وإمضاؤه وبصمات أصابعه إضافة إلى المعلومات الإدارية الخاصة برخصة السياقة، تقسم المعلومات الظاهرة بالعين المجردة إلى:

– معلومات تظهر على الوجه الأمامي وتتمثل في رقم رخصة السياقة، سلطة الاصدار بالأحرف العربية، تاريخ الاصدار، تاريخ نهاية الصلاحية، لقب واسم صاحب الرخصة بالأحرف العربية واللاتينية، تاريخ الميلاد، مكان الميلاد بالأحرف العربية، رقم التعريف الوطني، صنف أو أصناف رخصة السياقة المتحصل عليها،صورة صاحب الرخصة، توقيع صاحب الرخصة، الجنس.

– معلومات تظهر على الوجه الخلفي تتمثل في جدول يحتوي على جميع أصناف رخصة السياقة والرموز المقابلة لها وتاريخ النجاح في امتحان الحصول على الصنف وتاريخ نهاية الصلاحية لكل صنف والمعلومات المتعلقة بالقيود المحتملة على قيادة المركبات، صورة صاحب الرخصة ظاهرة مرئيا والمطبوعة بواسطة تقنية خاصة،زمرة الدم،منطقة للقراءة الآلية لمحتوى الرخصة.

تحتوي الشريحة الالكترونية على عنوان صاحب الرخصة ومعلومات أخرى متعلقة به، رصيد النقاط،الوضعية القانونية للرخصة...

. من هم المعنيون باستصدار رخصة السياقة البيومترية؟

في مرحلة أولى تم اصدار رخص السياقة البيومترية حصريا بالنسبة للملفات الواردة من مديرية النقل والخاصة، طبقا للمنشور الوزاري رقم 18–06 ب:[1]

– السائقون الجدد الناجحون في اختبارات الحصول على رخصة السياقة النظرية والتطبيقية، والذين كانوا سابقا يستلمون رخصة السياقة الاختبارية(الزرقاء).

– السائقون المتحصلون على صنف جديد يضاف إلى الصنف المتحصل عليه سابقا.

[1] المرسوم التنفيذي المؤرخ في 2018/11/05 يتعلق بالترتيبات التنظيمية المؤطرة للتحديثات المضافة للشباك الإلكتروني ، لاسيما المتعلقة بإصدار رخصة السياقة البيومترية .

تتم معالجة ملفات هاتين الفئتين من السائقين بواسطة التطبيقية المعلوماتية الخاصة بالشباك الالكتروني، ويسلم للمعني بالأمر مقابل اخذ جميع معلوماته وصل استلام يدعى " شهادة تاهيل مؤقتة".

واستمرت المصالح المكلفة بإصدار رخص السياقة في تسليم رخصة السياقة النهائية(الوردية) للأشخاص الذين يتقدمون بطلبات تجديد رخص سياقتهم سواء بالنسبة للسائقين أصحاب رخص السياقة المؤقتة (الزرقاء) الذين انتهت فترتهم الاختبارية المقدرة بسنتين، أو أصحاب رخص السياقة النهائية منتهية الصالحية وفق النظام العادي، حيث ستتم معالجة طلبات هذه الفئة من الاشخاص مستقبلا وبصفة تدريجية وفق مخطط مرحلي.

وضع هذا التطبيق الخاص لم عالجة الطلبات الواردة من مديرية النقل التي تشمل الفئتين المذكورتين في المتن أعلاه وتعتمد هذه التطبيقية على الربط المباشر بقاعدة بيانات مركزية عبر الشبكة عالية التدفق لوزارة الداخلية والجماعات المحلية ، وكذا السجل الوطني الآلي للحالة المدنية. وتعتمد على خمسة (5)أدوار مقسمة على المهام التالية:

– تدوين معلومات جدول الإرسال الوارد من مديرية النقل.

–حجز معلومات الملفات الموجودة في جدول الإرسال.

– المصادقة على البيانات المحجوزة من طرف:

–رئيس المصلحة .

– المشرف التقني.

تحتوي واجهات هذه التطبيقية على الأصناف الجديدة المذكورة أعلاه،طبقا لأحكام القانون رقم 17-05[1] المتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها.

[1] القانون 05/17 المؤرخ في 2017/02/16 المتعلق بتنظيم حركة المرور.

خلاصة الفصل الثاني.

بعد تجسيد مشروع البلدية الالكترونية، الذي أرادت بواسطته الدولة عصرنة الإدارة المحلية بواسطة إنشاء البوابات الالكترونية، تسعى المديرية العامة لعصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية على المدى البعيد إلى التركيز على محورين هما المعطيات والمواطن، ولأجل ذلك يجب الذهاب أبعد من البلدية الالكترونية إلى البلدية الذكية، وهي البلدية المتصلة (connectée) الفعالة والمرنة، القريبة من المواطنين والتي تركز على تعزيز جودة الحياة لكل الفاعلين المتعاملين معها من مواطنين وزوار وعمال ومؤسسات، لكن الملاحظ أن هناك العديد من الصعوبات التي مازالت تواجهها البلديات لتنفيذ هذا المسعى منها تخلف البنية التحتية وعدم تعميم الربط بشبكة الانترنت....إلخ .

خاتمة

خاتمة.

إن عدم الإعتماد على تكنولوجيات الإعلام والإتصال مبكرا فوت على الإدارة الجزائرية فرصة التنمية الإدارية سواء على مستوى الأداء الوظيفي أو من حيث نوعية الخدمات ولكن التطور التكنولوجي والمعلوماتي أضفى بعدا جديدا للإدارة أطلق عليه الإدارة الالكترونية ، فتطبيق الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، يمثل إستراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج ايجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية ، ويحقق مقدار من المصداقية في عمل منظمات الخدمة العمومية ، فالتوجه نحو نشر المعلومات الضرورية أمام طالب الخدمة المدنية كالإعلان عن التوظيف ، توفير البيانات الأساسية للخدمات ، و إيجاد منافذ للخدمة العمومية بمختلف أنواعها صحية ، تعليمية ، تجارية ، من شانه أن يحقق رضا واستحسان المواطن ، كما يضفي نوعا من الشفافية في المعاملات ، و يقلل من حدة العلاقة الصراعية بينه وبين مؤسسات الخدمة العمومية ، وذلك بخلق مؤسسات عامة تتصف بالفعالية والكفاءة ، وتستجيب لاحتياجات المواطنين ، وتضمن المساواة في الحصول على خدمات عالية المستوى ، من خلال هذه الامتيازات يضطلع مشروع الإدارة الالكترونية بتقديم دفع جديد لمؤسسات الخدمة العمومية، ليس كإدارة تدير شؤون الدولة والمجتمع بديلا عن الادارة التقليدية، وانما كأسلوب جديد في العمل الإداري والتنظيمي، يحقق قدرا من النضج الإداري، وتسهيل العلاقة بين المواطن والمؤسسات العمومية، وتوفير معلومات بشكل متكامل وسريع، وجعلها سمة مميزة للإدارة العمومية، في إطار تفاعل بين الاجهزة الخدمية والمواطنين يتميز بالكفاءة الكبيرة ، وما يمكن قوله فإن تبني مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر أبدى نقلة نوعية خاصة من سنة 2018 إلى يومنا هذا حيث تم تدارك الوضع من خلال إصدار مجموعة من القوانين المتعلقة بعصرنة الإدارة في جميع القطاعات مثل قطاع الجماعات الإقليمية ، كالقانون:14-08 المتعلق بالحالة المدنية ، 15-08 المتعلق بعصرنة العدالة ، 18-04

المتعلق بالبريد والإتصالات الإلكترونية ، 15-04 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين ،18-07 المتعلق بحماية المعطيات الشخصية للأشخاص .....إلخ .

ومنه خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها :

أولا: النتائج.

ليس من السهل حصر كل النتائج المرجو أن يحدثها إدخال النموذج الأخلاقي في الإدارة الالكترونية على الإدارة العمومية، لكن المساهمات المعيارية والعملية تستدعي المزيد من الدراسة والبحث في هذا المجال، بغية إيضاح مدى فعالية وأهمية هذا النموذج في معالجة الخلل والضعف الذي مس مختلف جوانب الإدارة العمومية، ومن هذا المنطلق هناك العديد من النتائج التي يمكن إيجازها في النقاط الآتية :

_ تعتبر الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي ظهرت تزامنا مع التطور التكنولوجي.

_ التحول إلى الإدارة الإلكترونية حتمية وعلى الإدارات العمومية مواكبة هذا التوجه.

_ يعد التحول الرقمي نحو الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية ضرورة اقتصادية ملحة في ظل الحاجة إلى تنويع الاقتصاديات العربية من جهة وللتخفيف من حدة تأثرها بالأزمات والكوارث التي صارت سمة من سمات القرن الواحد والعشرين.

_ يتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية توافر العديد من الإمكانات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة. ورغم تواصل جهود الدولة الجزائرية في مجال إرساء وتجسيد متطلبات الإدارة الالكترونية وعصرنة الإدارة، إلا أن الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، لا زال بحاجة إلى تهيئة البيئة المناسبة لمثل هذا النوع من التحول، كي تتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منها، وبالتالي تحقق النجاح المراد الوصول إليه دون خسارة في الوقت والمال

والجهد، علما أن الإدارة هي وليدة بيئتها تؤثر وتتأثر بمجمل عناصر البيئة المحيطة بها، وتتفاعل مع جل العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية.

ثانيا: المقترحات.

بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج يمكن تقديم بعض الاقتراحات:

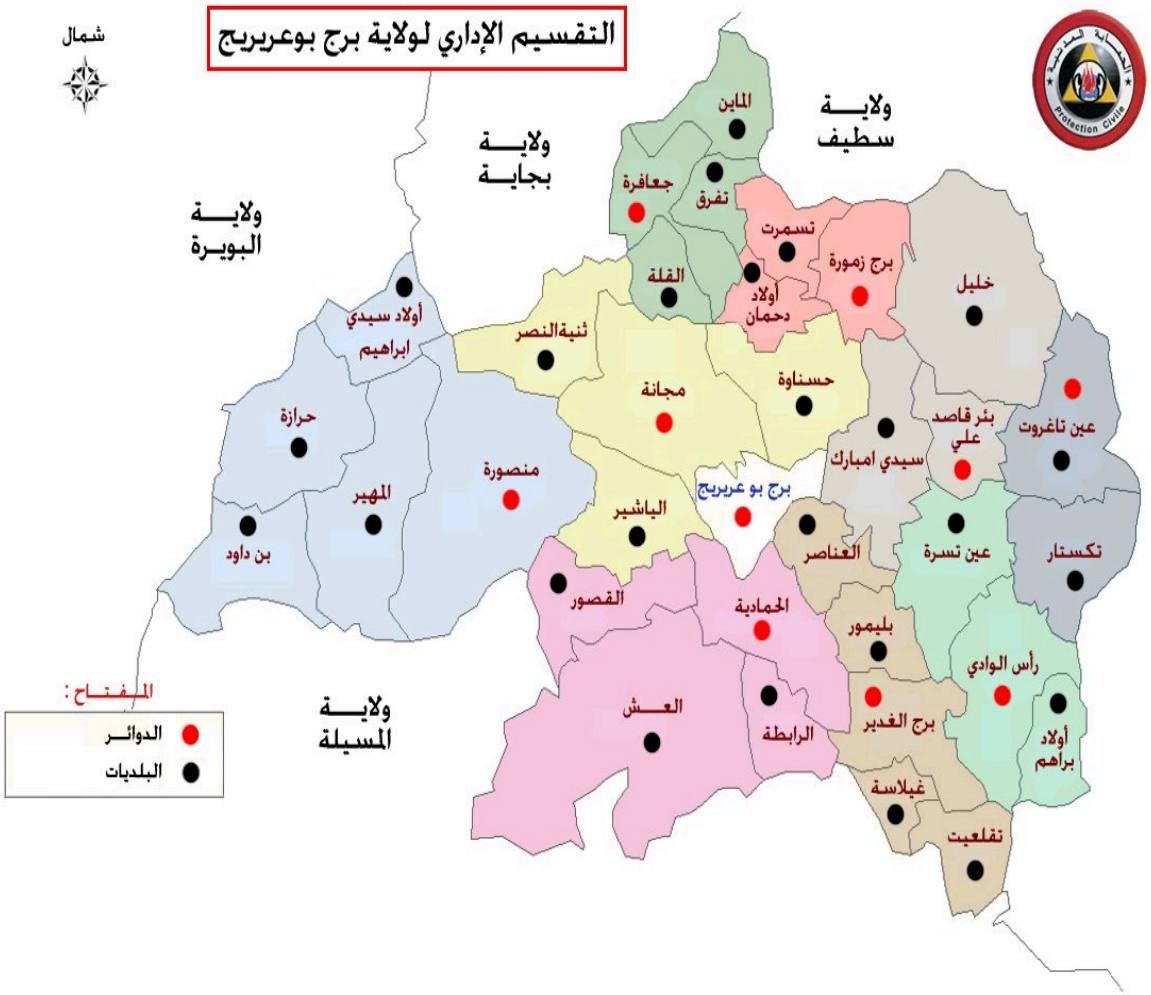
_ تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة في ظل التطور التكنولوجي ومواكبته يحتم على الحكومة وضع خطط واستراتيجيات في هذا الإطار سواء على المدى القريب أم البعيد.

_ تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتم على الإدارات الاستمرارية في دعم الجوانب التي تبني عليها الإدارة الإلكترونية مثل التجهيزات اللازمة واستغلال الكفاءات البشرية،.. وفي المقابل تدارك النقائص الموجودة من توفير تدفق جيد للانترنت وتكوين العاملين في الإدارة على العمل الإداري الالكتروني.

_ دون إغفال ضرورة نشر الوعي وفكرة ضرورة التحول إلى الإدارة الإلكترونية التي يمكن من خلالها تحقيق العديد من المكاسب مثل السرعة في انجاز العمل وتسهيل العمل وتقليل الأخطاء وتقليص التكاليف.

– وضع خطط توعوية إعلامية وإبراز كل الخدمات المستحدثة والبسيطة المتاحة للجمهور وإبراز نجاعتها.

الملاحق


التقسيم الإداري لولاية برج بوعريريج
شمال
ولايـــة بجايـــة
ولايـــة البويـــرة
ولايـــة سطيف
ولايـــة المسيلة
الماين
جعافرة
تفرق
تسمرت
برج زمورة
خليل
القلة
أولاد دحمان
أولاد سيدي ابراهيم
ثنية النصر
مجانة
حسناوة
حرازة
منصورة
المهير
بن داود
الباشير
برج بو عريريج
سيدي امبارك
بئر قاصد علي
عين تاغروت
العناصر
عين تسرة
تكستار
القصور
الحمادية
بليمور
رأس الوادي
العـــش
الرابطة
برج الغدير
أولاد براهم
غيلاسة
تقلعيت
المفتاح :
الدوائر
البلديات

الجمهوريـــة الجزائريـــة الديمقراطيـــة الشعبيـــة

ولاية : برج بـــوعريريج
دائرة : برج الغـــديـــــر
بلدية : الـــعـــنـــاصـــر

بطاقـــــــة تقديـــــــــم

- ❖ طبقا للمنشور رقم 12/ك.خ/م.ع.و.ع/ 2005 المؤرخ في 2005/02/28.
- ❖ تسمية المؤسسة أو الادارة العمومية : بلديـــة العناصر
- ❖ إنشاء البلدية :القانون رقم 09/84 المؤرخ في 1984/02/04 المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد المعدل والمتمم.
- ❖ تاريخ إيداع المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية : .....
- ❖ تاريخ المصادقة عليه :.....
- ❖ مجموع التعداد الحقيقي للمستخدمين : (إلى غاية 2022/12/31)
  - عدد الموظفين الدائمين : .....107 (39 المتربصين + 68 المرسمـــين)
  - أعوان التنظيف والتطهير :..... 04
  - عدد الأعوان المتعاقدين :.....141

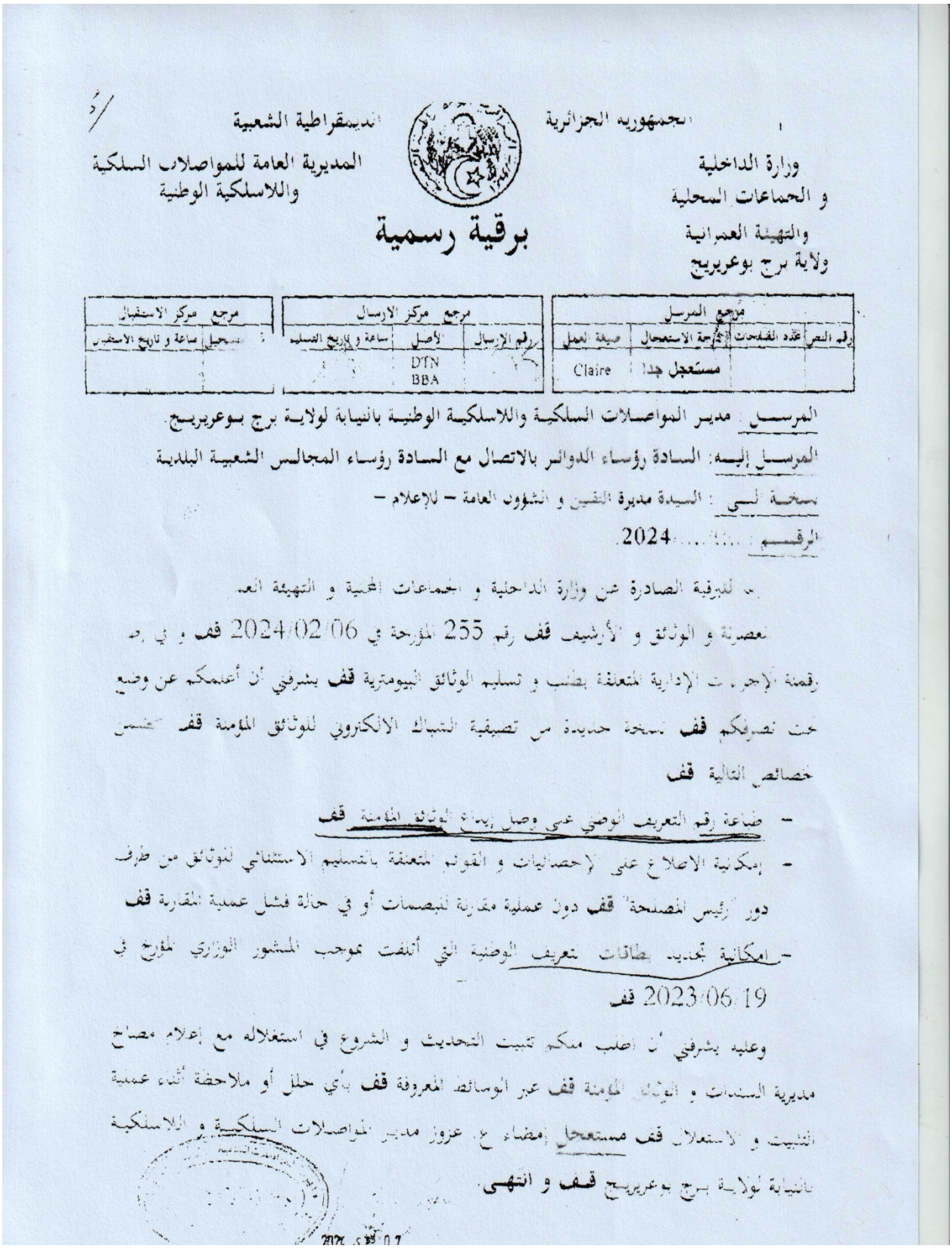
المجموع العـــــــام : 252

عدد المناصب المالية الشاغرة بعنوان سنة 2023 حسب الجدول التالي :

الرتبة أو منصب الشغل	عدد المناصب	نمط التوظيف
متصرف إقليمي رئيسي	01	01-ترقية اختيارية
متصرف إقليمي	03	01-ترقية على أساس الشهادة
عون الادارة الاقليمية	01	01 ــ ترقية على أساس الشهادة
مهندس دولة للادارة الاقليمية في التسيير التقني والحضري	01	01 ــ ترقية على أساس الشهادة
تقني سام في الاعلام الالي للادارة الاقليمية	01	01 ــ تكفل بتحويل
رئيس الاعوان في النظافة والنقاوة العمومية والبيئة	10	01 ــ ترقية اختيارية
حارس	01	تسوية توظيف سنة 2022

- عدد الأعوان المؤهلين للإحالة على التقاعد بعنوان سنة (2023): 03

رئيـــــس المجلس الشعبي البلدي



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية
و الجماعات المحلية
والتهيئة العمرانية
ولاية برج بوعريريج

المديرية العامة للمواصلات السلكية
واللاسلكية الوطنية

برقية رسمية

مرجع المرسل			
رقم النص	عدد الصفحات	درجة الاستعجال	صيغة العمل
		مستعجل جدا	Claire

مرجع مركز الارسال		
رقم الإرسال	الأصل	ساعة و تاريخ التسليم
	DTN BBA	

مرجع مركز الاستقبال	
رقم التسجيل	ساعة و تاريخ الاستقبال

المرسل : مدير المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية بالنيابة لولاية برج بوعريريج.

المرسل إليه: السادة رؤساء الدوائر بالاتصال مع السادة رؤساء المجالس الشعبية البلدية

نسخة إلى : السيدة مديرة التقنين و الشؤون العامة – للإعلام –

الرقم : ...../.....2024.

[illegible] للبرقية الصادرة عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية

[illegible] و الوثائق و الأرشيف **قف** رقم 255 المؤرخة في 2024/02/06 **قف** و في إطار رقمنة الإجراءات الإدارية المتعلقة بطلب و تسليم الوثائق البيومترية **قف** يشرفني أن أعلمكم عن وضع تحت تصرفكم **قف** نسخة جديدة من تطبيقية الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة **قف** تتضمن الخصائص التالية **قف**

- طباعة رقم التعريف الوطني على وصل إيداع الوثائق المؤمنة **قف**
- إمكانية الاطلاع على الإحصائيات و القوائم المتعلقة بالتسليم الاستثنائي للوثائق من طرف دور "رئيس المصلحة" **قف** دون عملية مقارنة للبصمات أو في حالة فشل عملية المقارنة **قف**
- امكانية تجديد بطاقات التعريف الوطنية التي أتلفت بموجب المنشور الوزاري المؤرخ في 2023/06/19 **قف**

وعليه يشرفني أن أطلب منكم تثبيت التحديث و الشروع في استغلاله مع إعلام مصالح مديرية السندات و الوثائق المؤمنة **قف** عبر الوسائط المعروفة **قف** بأي خلل أو ملاحظة أثناء عملية التثبيت و الاستغلال **قف** مستعجل إمضاء ع. عزوز مدير المواصلات السلكية و اللاسلكية بالنيابة لولاية برج بوعريريج **قف و انتهى**.

2024 .. 07

مديرية المواصلات السلكية و اللاسلكية
الوطنية لولاية برج بوعريريج
مصلحة الاستغلال
مكتب التنظيم

17213

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية و الجماعات المحلية

30 نوفمبر 2015

برقية عاجلة

N° 29604

940

المرسل: السيد وزير الداخلية و الجماعات المحلية – الأمانة العامة.

المرسل إليهم: - السيدات و السادة الولاة.

- السادة الولاة المنتدبون.

رقم النص: 2973/2015.

لقد ألفت انتباهي حول استمرار مصالح بعض الدوائر في عدم تنفيذ بعض الإجراءات المتخذة لفائدة المواطنين في إطار تخفيف الإجراءات الإدارية و تسهيلها قف و يتعلّق الأمر - على سبيل المثال - بتجديد رخصة السياقة قف حيث لازال بعض المسؤولون المشرفون على مصالح رخص السياقة يجهلون أو يتجاهلون الأحكام الجديدة التي تم بموجبها تعديل و تتميم المادة 185 من المرسوم التنفيذي رقم 04- 381 المؤرخ في 28 نوفمبر 2004 الذي يحدّد قواعد حركة المرور عبر الطرق قف للتذكير جاء نص هذه المادة على النحو الآتي: " تحدد مدة صلاحية رخصة السياقة كالآتي:

- سنتان (2) بالنسبة للصنف "و"،
- خمس سنوات (5) بالنسبة للأصناف "ج1" و"ج2" و"د" و"هـ"،
- عشر (10) سنوات بالنسبة للأصناف "أ1" و"أ2" و"ب".

يجب أن يمدّد الوالي صلاحية الرخصة من كل صنف بناء على تقديم شهادة طبية تثبت أهلية السائق، حسب الحالة، كما يأتي:

- سنتان (2)، خمس سنوات (5) أو عشر (10) سنوات بالنسبة للسائقين الذين تقل أعمارهم عن خمس و ستين (65) سنة،
- خمس سنوات (5) بالنسبة للسائقين الذين تفوق أعمارهم خمس و ستون (65) سنة قف.

01 ديسمبر 2015

1

FROM :S REGL WBBA FAX NO. :035602369 Sep. 14 2016 04:04PM P1

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولايـــة برج بوعريريج
مديرية التنظيم والشؤون العامة
مصلحة التنظيم العام
مكتب حركة السيارات
رقم : 2016/2323

والـــي الولايـــة
إلى السادة/
رؤســـاء الدوائـــر
بالإتصال
و برؤساء المجالس الشعبية البلدية

الموضوع: ف/ي الإنطـلاق في دراسـة و إنجاز ملف رخـص السياقـة على مستـوى البلديـات .

المرجـع : برقية وزارة الداخلية والجماعات المحلية رقم: 827 بتاريخ 2016/09/11 .

تبعا لبرقية وزارة الداخلية والجماعات المحلية المشار إليها أعلاه، المتعلقة بتحديد يوم الأحـد 2016/09/18 كأجل للإنطلاق في دراسة وإنجاز ملف رخص السياقة على مستـوى البلديات ، يشرفنـي أن أطلب منكم **وبصفة عاجلة** إتخاذ كل التدابير والإجراءات اللازمة على مستوى بلدياتكم لضمان إنطلاق هذه العملية في أحسن الظروف والسهر على إنجاحها من خلال المتابعة المباشـرة ، وفي هذا الصدد يتعين عليكم موافاتي بتقرير يومـي عن الظروف المصاحبة للعملية والصعوبات المعترضة .

برج بوعريريج في: 13 سبتمبر 2016
الوالي
ش . دقيـش

"الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية"

ولاية برج بوعريريج
مديرية الادارة المحلية
مصلحة التخطيط و متابعة
برامج التنمية
رقم/.....م إ م /2024

برج بوعريريج في: .....

الوالي
إلى السادة و السيدات /
• رؤساء دوائر ولاية برج بوعريريج
بالاتصال بالسادة رؤساء المجالس الشعبية البلدية

الموضوع: بخصوص التطبيقة الموجهة لبرامج انجاز و تسيير الاشارة العمومية الذكية و الفعالة على مستوى الجماعات المحلية .

المرجع: ارسال السيد وزير الداخلية و الجماعات المحلية –الأمانة العامة- رقم: 4132 بتاريخ 2024/04/11

المرفقات: نسخة من الارسال المذكور أعلاه + بطاقة تقنية +استمارة للملء

يشرفني أن أوافيكم –للاطلاع و التنفيذ الصارم- بالتعليمة الوزارية المتعلقة بالتطبيقة الخاصة ببرنامج انجاز و تسيير الاشارة العمومية الذكية و الفعالة على مستوى الجماعات المحلية .

في هذا الشأن، أطلب منكم تحميل التطبيقة انطلاقا من الحساب الخاص بالولاية على مستوى SERVEUR FTP (CONSOLIDE.ECMICL.DZ) DNS 10.0.0.50 STOP
REPERTOIRE NOMME RESEAU_EP_V2 2023 و الشروع الفوري في ادخال البيانات الناقصة فور استلامكم لهذا الارسال .
آخر أجل لتنفيذ العمل المطلوب حدد بـ 2024/05/14 .

الوالي

* بلدية المنصورة *
الرقم 1231
التاريخ 22 ماي 2024

2050
2024

2632/A

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية
و الجماعات المحلية
والتهيئة العمرانية
ولاية برج بوعريريج

المديرية العامة للمواصلات السلكية
واللاسلكية الوطنية

برقية رسمية

مرجع المرسل				مرجع مركز الارسال			مرجع مركز الاستقبال	
[illegible]	[illegible]	[illegible]	صفة العمل	رقم الارسال	الأصل	ساعة و تاريخ التسليم	رقم التسجيل	ساعة و تاريخ الاستقبال
		مستعجل جدا	Claire	1809	DTN BBA	09h00		26 ماي 2024

المرسل : مدير المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية بالنيابة لولاية برج بوعريريج.

المرسل إليه: السادة رؤساء الدوائر بالاتصال مع السادة رؤساء المجالس الشعبية البلدية.

نسخة الى : السيدة مديرة التقنين و الشؤون العامة – للإعلام –

الرقم : 2321/2024.

تبعًا للبرقية الصادرة عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية رقم 5403 المؤرخة في 2024/05/21 قف و المتعلقة بمعالجة البيانات الهامشية للزواج و الوفاة الغير مدرجة في شهادات الميلاد قف وكذا ملف متابعة المقابر على المستوى الوطني قف يشرفني أن أطلب منكم تحميل التطبيقتين الجديدتين ضمن الملف المسمى TRAITEMENT_ETATCIVIL قف على خادم الولاية 10.34.0.29 قف مستعجل إمضاء ع. عزوز مدير المواصلات السلكية و اللاسلكية بالنيابة لولاية برج بوعريريج قف و انتهى.

28 ماي 2024

مدير المواصلات السلكية واللاسلكية
الوطنية بالنيابة لولاية برج بوعريريج
ع. عزوز

بلدية العناصر
البريد الوارد
الرقم 1251
التاريخ
26 ماي 2024

26 ماي 2024

FROM :D B BORDJGHEDIR FAX NO. :035861606 22 Jun. 2021 10

الجمهوريـــة الجزائريـــة الديمقراطيـــة الشعبيـــة

ولايـــة برج بوعريريج
مديريـــة المواصـــلات السلكيـــة
و اللاسلكيـــة الوطنيـــة
رقم: ..590..../ م.م.س.لا.و/2021

إلـى السيد :
رئيس دائرة برج غدير لتبليغ السادة رؤساء المجالس الشعبية البلدية
لدائرتكم

الموضـوع:ب/خ انطلاق المنصة الرقمية .
المرفقات : جـدول.

تحسبا لانطلاق المنصة الرقمية عبر الانترنت التي تسمح للمواطن من إيداع مختلف الملفات التي تهمه سواء على مستوى البلدية ، الدائرة أو الولاية ، يشرفني أن أبلغكم عن أنه قد تم فتح حسابات الكترونية التي تسمح بمتابعة هذه الملفات حسب الجدول المرفق.

تقبلـوا منا فائـق الاحتـرام و التقديـر

برج بوعريريج في: 22 JUIN 2021
المديـر

نسخة إلى :
- السيد والي ولاية برج بوعريريج- الديوان-
- السيد الأمين العام للولاية

RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE

Ministère de l'Intérieur, des Collectivités Locales et de l'Aménagement du Territoire

Plate-forme numérique de dépôt de dossier en ligne

Chaque utilisateur de la plate-forme numérique et via un poste connecté à INTERNET peut accéder, en suivant les étapes ci-après :

1- Introduire l'URL suivant : https://prestations.interieur.gov.dz/Guichet/traitement/

2- La fenêtre ci-dessous apparait:



3- Insérer le nom d'utilisateur et le mot de passe suivants :

Nom d'utilisateur :	USER_GUICHET
Mot de passe :	

4- Une fois l'interface du système s'affiche il doit utilisez son code user et son mode passe (Déjà crées par le DTNW)

1389

الجمهورية الجزائرية
وزارة الداخلية
و الجماعات المحلية
والتهيئة العمرانية
ولاية برج بوعريريج

الديمقراطية الشعبية
المديرية العامة للمواصلات السلكية
واللاسلكية الوطنية

برقية رسمية

مرجع المرسل			
رقم النص	عدد الصفحات	درجة الاستعجال	صيغة العمل
118	09	مستعجل جدا	Claire

مرجع مركز الارسال			
رقم الإرسال	الأصل	ساعة و تاريخ التسليم	
المرج / 1049	DTN BBA	12 / 11 / 2024	

مرجع مركز الاستقبال	
رقم التسجيل	ساعة و تاريخ الاستقبال

المرسل : مدير المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية بالنيابة لولاية برج بوعريريج.

المرسل إليه: السادة رؤساء الدوائر بالاتصال مع السادة رؤساء المجالس الشعبية البلدية.

الرقم : 118/2024.

تبعًا للتعليمات و التوجيهات الصادرة عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية قف و المتعلقة بحماية و تأمين أجهزة الإعلام الآلي الموجودة على مستوى جميع دوائر الولاية و بلدياتها قف يشرفني أن أطلب منكم إسداء تعليمات المهندسي الإعلام الآلي قف تحميل الملف المسمى - MALWARE EMOTET 2024 - قف على خادم الولاية 10.34.0.29 قف و الذي يسمح بفحص أجهزة الإعلام الآلي التي تعمل بنظام Windows قف من أجل تحييد البرنامج الخطير المسمى - Emotet - قف و عليه أطلب منكم اتخاذ كل الإجراءات و كافة الترتيبات اللازمة من أجل السهر على فحص و معالجة جميع الأجهزة التابعة لمصالحكم قف مع موافاتي بالنتائج المطلوبة حسب الجدول أسفله قف قبل يوم الاثنين 18 مارس 2024 قف عبر الخادم 10.34.0.18 قف في حساب مصلحة الإعلام الآلي للمديرية المسمى DTN_ INFO قف مستعجل إمضاء ع. عزوز مدير المواصلات السلكية و اللاسلكية بالنيابة لولاية برج بوعريريج قف و انتهى.

الدائرة- البلدية	العدد الإجمالي لأجهزة الإعلام الآلي	عدد الأجهزة التي تم فحصها	عدد الأجهزة المصابة بفيروس - Emotet -	ملاحظات

مدير المواصلات السلكية واللاسلكية
الوطنية بالنيابة لولاية برج بوعريريج
ع. عزوز

مركز دائرة برج الغدير

مرسوم تنفيذي رقم 14 – 75 مؤرخ في 17 ربيع الثاني عام 1435 الموافق 17 فبراير سنة 2014، يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية.

إنّ الوزير الأول،

– بناء على تقرير وزير الدولة، 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،

– وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 13–312 المؤرخ في 5 ذي القعدة عام 1434 الموافق 11 سبتمبر سنة 2013 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة،

– وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 10–211 المؤرخ في 7 شوال عام 1431 الموافق 16 سبتمبر سنة 2010 الذي يحدد قائمة مطبوعات الحالة المدنية،

– وبعد موافقة رئيس الجمهورية،

يرسم ما يأتي :

المادّة الأولى : يهدف هذا المرسوم إلى تحديد قائمة وثائق الحالة المدنية المستعملة في البلديات والمصالح القنصلية.

المادّة 2 : تحدد قائمة وثائق الحالة المدنية المستعملة في البلديات والمصالح القنصلية وتلك المستعملة ما بين المصالح المختصة المعنية في الملحق المرفق بهذا المرسوم.

تحدد المواصفات التقنية للوثائق المذكورة أعلاه بموجب قرار من الوزير المكلف بالداخلية.

المادّة 3 : تلغى أحكام المرسوم التنفيذي رقم 10–211 المؤرخ في 7 شوال عام 1431 الموافق 16 سبتمبر سنة 2010 الذي يحدد قائمة مطبوعات الحالة المدنية.

المادة 4 : ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرّسميّة للجمهوريّة الجزائريّة الدّيمقراطيّة الشّعبيّة.

حرر بالجزائر في 17 ربيع الثاني عام 1435 الموافق 17 فبراير سنة 2014.

عبد المالك سلال

الملحق

1 : قائمة وثائق الحالة المدنية المستعملة في البلديات والمصالح القنصلية.

المرجع	التسمية
ح.م 1	عقد الزواج (نسخة كاملة – مستخرج)
ح.م 2	الدفتر العائلي
ح.م 3	البطاقة العائلية للحالة المدنية
ح.م 4	شهادة عدم الزواج، عدم الطلاق وعدم إعادة الزواج
ح.م 5	مستخرج من الأحكام الجماعية المصرحة بالولادة
ح.م 6	مستخرج من السجل الأصلي
ح.م 7	شهادة الميلاد (نسخة كاملة – مستخرج)
ح.م 12– خ	مستخرج عقد الميلاد الخاص
ح.م 8	بيان الوفاة
ح.م 9	شهادة الوفاة (نسخة كاملة – مستخرج)
ح.م 10	رخصة الدفن
ح.م 11	شهادة الحياة – الحماية

2 : قائمة وثائق الحالة المدنية المستعملة ما بين المصالح

المرجع	التسمية
ح.م 13	إعلان بيان الزواج والطلاق
ح.م 14	إعلان بيان الوفاة

مرسوم تنفيذي رقم 14 – 76 مؤرّخ في 17 ربيع الثاني عام 1435 الموافق 17 فبراير سنة 2014، يتعلق بشروط وكيفيات تطبيق تخفيض مبلغ الضريبة على الدخل الإجمالي أو الضريبة على أرباح الشركات لفائدة الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين المقيمين والممارسين لأنشطة في ولايات إيليزي وتندوف وأدرار وتامنغست.

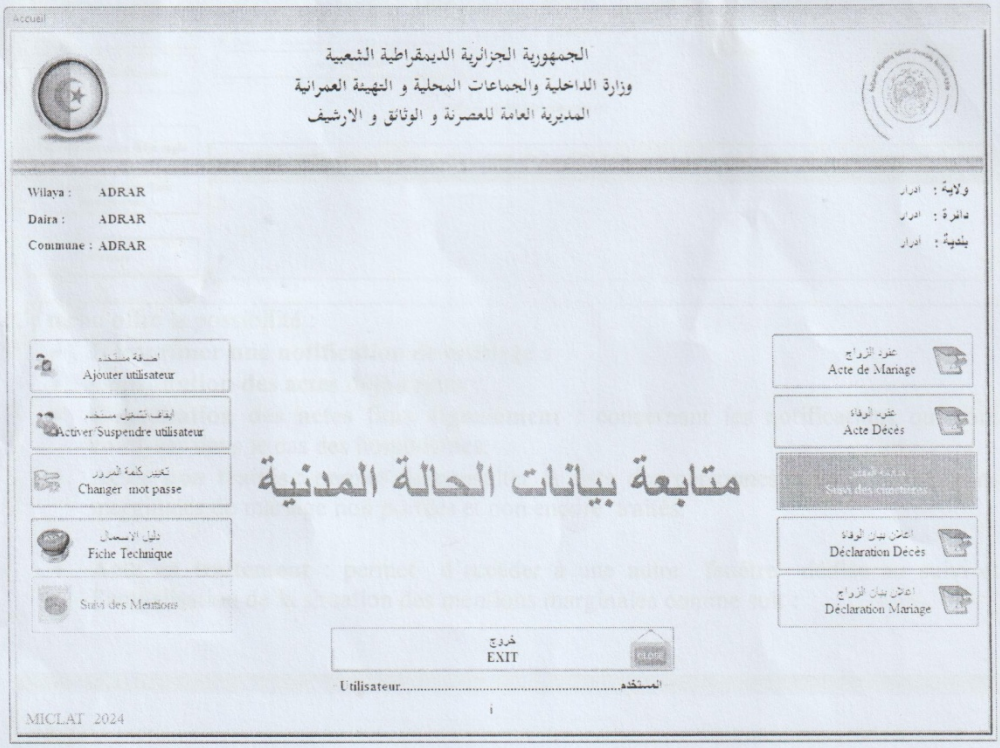
إنّ الوزير الأول،

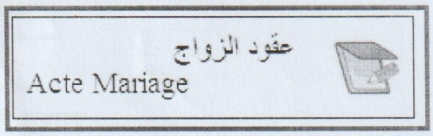
– بناء على تقرير وزير المالية،

– وبناء على الدستور، لا سيّما المادتان 85–3 و125 (الفقرة 2) منه،

2-Au niveau de la commune :

Le MENU PRINCIPAL s'affiche, il comprend les boutons principaux suivants :





2-1 : Bouton Acte Mariage : permet d'accéder à la fenêtre dédiée au suivi et au traitement de la situation des personnes ayant des mentions marginales de mariage non portées sur l'acte de naissance, comme l'indique le menu ci-après.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع.

أولا: الكتب.

1_ صدام خمايسة ، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، د.ط، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013 .

2_ نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الإستراتجية–الوظائف–المجالات)، د.ط، دار اليازوري، عمان، 2009 .

3_ محمد صالح مؤذن، مبادئ التسويق، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 1999.

4_ طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، ط 1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007 .

5_ خالد أحمد فرقان المشهداني، رائد عبد الخالد عبد الله العبيدي، مبادئ إدارة الأعمال بمنظور منهجي متقدم، د.ط، دار الايام للنشر والتوزيع، عمان، د.ت.ن.

6_ عبد الرحمن توفيق،الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، د.د. ن،د.ب.ن، 2014.

7_ عادل حرحوش المفرجي، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، د.ط، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007.

8_ ليلى محمد أبو العلا، مفاهيم ورؤى في الإدارة والقيادة التربوية بين الاصالة والحداثة، د.ط، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.

9_ ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة ومبادئ الشريعة الإسلامية، د.ط، دار الجامعة الجديدة للنش، الأزاريطة، 2007.

10_ خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية، مصر، 2008.

11– محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، د ط، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2009.

12- الصالح بن احمد ،قرية العناصر المجاهدة برج بوعريريج 1962/1830 ،دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر ،2013.

13- وليد حيضر جابر، طرق إدارة المرافق العامة المؤسسة العامة والخصخصة، بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، 2009.

14 – علاء عبد الرزاق السالمي، السيلطي، الإدارة الإلكترونية، د ط، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.

15- زهير عبد الكريم الكايد، الحكمانية قضايا وتطبيقات ، القاهرة :المنظمة العربية للتنمية الادارية،2003 .

16 – طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، ط 1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007 .

17 – مزهر شعبان العاني و شوقي ناجي جواد، الإدارة الالكترونية، الأردن :دار الثقافة،2014 .

ثانيا: الاطروحات والرسائل والمذكرات الجامعية.

الأطروحات الجامعية.

1 – سمية بهلول، دور الادارة الالكترونية في تفعيل أداء الجماعات الاقليمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة الحاج لخضر باتنة،1 ،2017-2018.

2 – عبد القادر برانيس "التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية.. "(أطروحة دكتوراه، قسم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر 2006/2007).

3_ عبان عبد القادر ، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر (دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة)، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع،

تخصص: إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر . بسكرة .، الجزائر، 2016/2015.

الرسائل الجامعية.

1_ عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010/2009 .

2_ حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية في التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة ،2007/2006 .

3_ حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة لنيل شهادة ماجستير، تخصص العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2007/2006.

4_ كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، دراسة معدة لاستكمال متطلبات نيل درجة الماجستير، تخصص: إدارة الأعمال، جامعة قطر، قطر،2009/2008.

المذكرات الجامعية.

1_ فراجي وهيبة، الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية البويرة)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص: إدارة أعمال إستراتيجية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أوحاج – البويرة – الجزائر، 2019/2018 .

2_ ساسي مريم، الإدارة الإلكترونية (دراسة مقارنة)، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون العام، تخصص: إدارة ومالية، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم القانون العام، جامعة أكلي محند أولحاج –البويرة– الجزائر، 2016/2015 .

3_ بوشفيرات رضوان ، بوعبد الله علي ، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل خدمات الإدارة المحلية (دراسة حالة بلدية الشقفة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، تخصص: إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة محمد الصديق بن يحيى – جيجل–، الجزائر، 2018/2017 .

4_ جميلة ذهبية ، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية (دراسة حالة بلدية خنشلة)، مذكرة مكملة لنيلش هادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص: إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، –قالمة– الجزائر، 2016/2015.

5_ م غربي شهرزاد مروي، حاكمي إكرام، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص: القانون الإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة الدكتور مولاي الطاهر – سعيدة – ، الجزائر، 2021/2020 .

6_ مفتاح حرشاوي ، "تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر – دراسة الإدارة المحلية الولاية ورقلة "رسالة ماجستير في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية والإقليمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم السياسية، جامعة ورقلة 2014/2015)

7 – سمية أبيش ، "تحسن الخدمة العمومية في المؤسسات الإستشفائية في الجزائر – دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات – تقرت "، (مذكرة ماستر في العلوم السياسية ، تخصص: تنظيم سياسي وإداري، 14 جامعة ورقلة ، 2015)

8 – حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة لنيل شهادة ماجستير، تخصص العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2007/2006

9 – كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، دراسة معدة لاستكمال متطلبات نيل درجة الماجستير، تخصص: إدارة الأعمال، جامعة قطر، قطر،2009/2008 .

10 – موبحة خولة ، دخموش عايدة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل ،2021/2020.

11 – عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010/2009.

12 – مختار حماد، الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر :يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ،2007 .

ثالثا: المقالات العلمية.

1_ بعلي سعدي عبد الزهرة جبير، مزايا الإدارة الإلكترونية في جائحة كورونا، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، م 10، ع 2، كلية العلوم السياسية، جامعة النهرين، العراق، ماي 2021 .

2_ قويجيل رزقي، خلفاوي حسين، الإدارة الالكترونية بين تحديد مفهوم ومتطلبات التطبيق، المجلة الافريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الانسانية والاجتماعية، ع 2، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، جانفي 2023 .

3_ فتيحة فرطاس ، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، ع 7، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2016 .

4_ د .غالم الهام مصطفى، الحكومة الإلكترونية كمدخل لإصلاح الخدمة العمومية المجلة المصرية لعلوم المعلومات مج5 ، ع2 ، أكتوبر 2018 .

5_ حياوي إلهام، الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات « ، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ع 16، الجزائر، 2016 .

6_ إبتسام خطاف، شريف غياط، "توجه الجزائر نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية عبر مشروع الجزائر الإلكتروني 2013:الواقع والتحديات"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ع 2، الجزائر، 2018 .

7_ د .بوزكري جيلالي؛د .طيباوي أحمد ،أثر تطبيق مبادئ الإدارة الالكترونية على الوظائف الإدارية للمؤسسات ، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة المجلد 02 العدد 01 ديسمبر– 2019 ؛ تاريخ النشر:15 / 12 /2019 .

8_ رحماني جمال بوزان،" تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الاقتصاد الجديد، ع 18، الجزائر، 2018.

9_ رابحي لخضر ، لكحل عائشة، الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية ، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، مجلة دولية دورية علمية محكمة متخصصة في مجال العلوم القانونية والسياسية ع 03، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة عمار ثليجي بالأغواط، الجزائر، جانفي 2016 .

10_ بن حاج علي فايزة، جريمة التجسس الإلكتروني، مجلة دراسات الدفاع والاستقبالية، ع 11، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2019 .

11_ مريم زان، "دور الحكومة الإلكترونية في عصرنة المرافق العمومية وتجويد خدماتها (نماذج قطاعية من مشروع الجزائر الإلكترونية: الإنجازات والتحديات"، مجلة البحوث السياسية والإدارية، ع 12، الجزائر، 2018 .

12 – علي سعدي عبد الزهرة جبير، مزايا الادارة الإلكترونية في جائحة كورونا، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، م 10، ع 2، كلية العلوم السياسية، جامعة النهرين، العراق، ماي 2021 .

13 – نور الدين بربار و فتيحة بلجيلالي ، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب في الجزائر ، مجلة الدراسات الجبائية ، المجلد 8 العدد 2019 .

14 – شريفة رقاع، نظرية الإدارة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية، مجلة الباحث العدد 06 ، جامعة بجاية، الجزائر، ديسمبر 2008 .

رابعا: المؤتمرات.

1_ حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المحور الثاني التوجهات والأساليب الحديثة، من 01 إلى 04 نوفمبر 2009.

خامسا : المواقع الإلكترونية.

1- سيد أحمد سليم ، خصائص الخدمة العامة، على الرابط الالكتروني :

www.unpan1un.org

2 – نور الدين شنوفي المناجمنت العمومي»، موجود في الرابط التالي، تاريخ التصفح، 09/09/2016 الساعة 20:00،

http:/www.google.managment.polic-25y.admistrateur Pdf

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات.....

العنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية الجماعات المحلية أنموذجا	الصفحة
شكر وعرفان	
إهداء	
مقدمة	01
الفصل الأول: الإطار النظري لمفهوم الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية	06
المبحث الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية.	07
المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية	08
المطلب الثاني: مبادئ و أهداف الإدارة الالكترونية.	10
الفرع الأول: مبادئ الإدارة الالكترونية.	10
الفرع الثاني: أهداف الإدارة الالكترونية.	11
المطلب الثالث: خصائص الإدارة الالكترونية.	12
المبحث الثاني: مفهوم الخدمة العمومية.	17
المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية وخصائصها.	17
الفرع الأول: تعريف الخدمة العمومية.	18
الفرع الثاني: خصائص الخدمة العمومية.	22
المطلب الثاني: مبادئ الخدمة العمومية ومعوقات تطبيقها.	23
الفرع الأول: مبادئ الخدمة العمومية.	23
الفرع الثاني: معوقات تطبيق مبادئ الخدمة العمومية .	25
المطلب الثالث: منظمات الخدمة العمومية وأهدافها	25
الفرع الأول: تعريف المنظمة العمومية	29
الفرع الثاني: أهداف المنظمة العمومية	28
الفرع الثالث: أسباب إقامة المنظمات العمومية	30
المبحث الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية ومعوقات تطبيقها.	31

المطلب الأول: أثر مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة.	32
الفرع الأول: من حيث فعالية منظمات الخدمة العمومية.	32
الفرع الثاني: على المستوى الخارجي .	33
المطلب الثاني : مساهمة الإدارة الإلكترونية في فعالية منظمات الخدمة العمومية .	34
الفرع الأول: قطاع البريد والاتصالات والضمان الإجتماعي .	35
الفرع الثاني: قطاع التعليم العالي والبحث العلمي وقطاع التربية .	37
الفرع الثالث: قطاع العدالة .	38
الفرع الرابع: قطاع البنوك والضرائب .	39
المطلب الثالث:معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية والسلبيات الحاصلة بعد تطبيقها.	41
الفرع الأول: معوقات إدارية وتنظيمية وتقنية .	41
الفرع الثاني: معوقات بشرية ومالية .	42
الفرع الثالث: معوقات قانونية وتشريعية .	44
خاتمة الفصل الأول	45
الفصل الثاني: بلدية العناصر كنموذج للإدارة الإلكترونية .	46
تمهيد	47
المبحث الأول: بطاقة فنية عن بلدية العناصر.	48
المطلب الأول: التعريف ببلدية العناصر.	49
المطلب الثاني: هيئات تسيير بلدية العناصر.	49
الفرع الأول : المجلس الشعبي البلدي .	50
الفرع الثاني: الأمانة العامة للبلدية .	53
الفرع الثالث: بطاقة تقنية لبلدية العناصر .	55
الفرع الرابع : لمحة جغرافية عن بلدية العناصر .	56
الفرع الخامس : رؤساء بلدية العناصر 2026/1985	57
المطلب الثالث: المخطط الهيكلي والتنظيمي لبلدية العناصر.	57

المبحث الثاني : مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في بلدية العناصر	**59**
المطلب الأول :على مستوى الحالة المدنية .	**60**
المطلب الثاني: على مستوى المصلحة المستحدثة (البيومتري)	**62**
الفرع الأول: إصدار جواز السفر البيومتري .	**63**
الفرع الثاني: إصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية .	**64**
الفرع الثالث : إصدار رخصة السياقة البيومترية .	**66**
خاتمة الفصل الثاني .	**69**
خاتمة	**71**
الملاحق	**75**
قائمة المصادر	**81**
الفهرس	**88**