

رقمنة الخدمة العمومية المحلية في الجزائر-دراسة في الآليات والتحديات
بلدية الرحية لولاية أم البواقي نموذجاً

**Digitization of Local Public Service in Algeria: A Study of
Mechanisms and Challenges – The Municipality of Rahia in the
Wilaya of Oum El Bouaghi as a Model**

تاريخ الاستلام: 10-10-2025 تاريخ قبول النشر: 28-06-2025

فريدة فركول، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر
f_djeddi@esc-alger.dz

وردة حدوش، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر
o_heddouche@esc-alger.dz

Abstract :

Algeria recognized the significance of information and communication technology, which has garnered substantial attention in recent decades and brought about significant changes in many countries. In response, Algeria quickly integrated this technology into its public administration, starting with the "E-Algerie" projecting 2013. The goal of this project is to enhance the quality of public services, facilitate citizens' access to administration, simplify procedures, and combat bureaucracy and corruption. Additionally, local initiatives have been proactive in this area, beginning with the digitization of civil status records and the expansion of statistical data digitization, which has been clearly reflected in the increased use of digital applications in local administration.

Keywords : Digitization, Digital Administration, Municipality, Public Service, Service Improvement.

JEL Classification Codes: H3; H4; H7

ملخص:

أدركت الجزائر أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي شهدت اهتماما كبيرا في العقود الأخيرة وأحدثت تحولا كبيرا في العديد من الدول، فسارعت الى دمجها في إداراتها العامة بدءا بمشروع "الجزائر الالكترونية" (E-Algerie) عام 2013، بهدف تحسين الخدمة العامة، وتيسير وصول الإدارة للمواطن، وتبسيط الإجراءات، ومحاربة البيروقراطية والفساد.

كما كانت المبادرات المحلية سباقة في هذا المجال، حيث بدأت بترقيم سجلات الحالة المدنية وتوسيع رقمنة البيانات الإحصائية، مما ظهر بوضوح في زيادة استخدامات التطبيقات الرقمية في الإدارة المحلية.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الإدارة الرقمية، البلدية، الخدمة العمومية، تحسين الخدمات.

تصنيف JEL : H7، H4.H3

* - المؤلف المراسل: f_djeddi@esc-alger.dz

مقدمة

تعتبر الجماعات المحلية رائدة في مجال استغلال الرقمنة، لا سيما من خلال استحداث السجل الآلي للحالة المدنية والشروع في بادئ الأمر في رقمنة الحالة المدنية والوثائق البيومترية. وتواصلت، بعد ذلك، عملية عصرنة التسيير المحلي في إطار المجهودات المبذولة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، حيث تم توسيع الأنظمة المعلوماتية واعتماد الحلول الرقمية الذكية على مستوى البلديات عبر التراب الوطني تحت إشراف المصالح المركزية، وذلك لترسيخ مبدأ الشفافية في التسيير وتحقيق النجاعة والفعالية في تقديم الخدمة العمومية للمواطن.

لقد دخلت حاليا عدة أنظمة رقمية حيز الاستغلال، حيث جرى تفعيلها تدريجيا على المستوى المحلي خلال السنوات الأخيرة 2020-2024، فمنها ما يسمح للمواطن بالولوج لتسجيل مختلف انشغالاته، ومنها ما يخص الإدارة وحدها لارتباطها بالسلطة المركزية.

إن هذه الأنظمة التي يكمن هدفها في تحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن وإرساء مؤسسات عصرية في كل المجالات أصبحت في السنوات الأخيرة، بفضل تقنياتها الحديثة والمتطورة، في صلب الحياة اليومية للمواطنين حيث حلت محل طرق التواصل المباشر والطواير والأوراق.

السؤال الرئيسي المتعلق بإشكالية دراسة هذا الموضوع يتمثل في:

ما مدى مساهمة رقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطن؟

من أجل الوصول إلى إجابات حول التساؤل المطروح، تم القيام بدراسة ميدانية لنموذج من البلديات وهي بلدية الرحية بولاية أم البواقي. ولهذا الغرض جرى التقرب من مقر بلدية الرحية والتعرف على سير مختلف مصالحها، كما تم فحص جميع التطبيقات الرقمية المثبتة على مستواها، وكيفية استغلالها، وكذا الوقوف عند العوائق والصعوبات التي يواجهها الموظف العمومي المكلف بها. كما تم، فضلا عن ذلك إجراء عدد من

المقابلات الشفوية مع مسؤولي المصالح والموظفين المكلفين بتسيير التطبيقات الرقمية من أجل التقصي عن جودة الخدمة المقدمة باستخدام التطبيقات الرقمية في التسيير مقارنة بالطرق التقليدية التي كانت تعتمد الورق، وكذا التعرف على النقائص والاقتراحات (حوالي 27 مفردة)، بالإضافة إلى عينة عشوائية للمواطنين الذين تقربوا من مختلف مصالح البلدية (حوالي 45 مفردة).

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمنا المنهج الوصفي في إجراء الدراسة النظرية للموضوع اعتمادا على أهم المؤلفات العلمية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة، كما تم استخدام المنهج التحليلي من خلال مقارنة الواقع الحالي حول مظاهر الرقمنة في البلدية الجزائرية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية. اعتمادا على هذا المنهج سنتطرق في مرحلة أولى إلى الأدبيات النظرية لكل من البلدية، والخدمة العمومية والرقمنة، والمقاربة الاتصالية فيما بينها، قبل التطرق في مرحلة ثانية إلى آليات تطبيق الرقمنة وكيفية تجسيدها بالبلدية لنصل في مرحلة ثالثة إلى استنتاج أهم العراقيل التي تواجهها عملية رقمنة البلدية، ونختتم بإدراج عدد من الاقتراحات والتوصيات.

أ- الإشكالية:

ما مدى مساهمة رقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطن؟

ب- أهداف الدراسة:

1. تقييم مساهمة رقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية.
2. دراسة تطبيقات الرقمنة الموجودة في بلدية الرحيمة وكيفية استغلالها.
3. التعرف على العوائق والصعوبات التي تواجه الموظفين في استخدام الأنظمة الرقمية.
4. مقارنة جودة الخدمة المقدمة من خلال التطبيقات الرقمية مع الطرق التقليدية.

ج- أهمية الدراسة:

1. تسليط الضوء على دور الرقمنة في تعزيز الشفافية والفعالية في تقديم الخدمات العمومية.

2. تقديم توصيات لتحسين النظام الرقمي في البلديات، مما يساهم في تطوير الخدمة العمومية.

3. المساهمة في تحسين تجربة المواطنين من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات.

د- منهجية الدراسة:

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدم المنهج الوصفي لإجراء الدراسة النظرية اعتمادًا على المؤلفات العلمية ذات الصلة، بينما استخدم المنهج التحليلي لتقييم الواقع الحالي لمظاهر الرقمنة في البلديات الجزائرية.

أولاً: الأدبيات النظرية للدراسة

يتعلق الأمر أساساً بمفاهيم البلدية والخدمة العمومية والرقمنة والمقاربة الاتصالية

1. البلدية: تعتبر البلدية نظاماً من أنظمة الإدارة المحلية، وهي حسب الأمم المتحدة وسيلة إدارية لمساعدة الحكومة المركزية على أداء رسالتها بصورة أكثر فعالية وكفاءة. كما تعتبر البلدية أداة من أدوات التنمية وتهدف إلى زيادة كفاءة الأداء الإداري في الدولة، حيث يتم بمقتضاها إعطاء المجموعات المحلية الاختصاصات والصلاحيات التي تساعد على سهولة وسرعة اتخاذ القرار بعيداً عن السيطرة المركزية، وبما يحقق أهداف الدولة^{1*}

أما المشرع الجزائري فقد عرف البلدية من خلال قانون البلدية على أنها تمثيل للجماعات الإقليمية في الدولة، تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، حيث نص على أن البلدية هي " الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، وهي القاعدة الإقليمية للامركزية، ومكان لممارسة المواطنة، وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية"².

كما تم الإشارة إلى البلدية في المادة 07 من دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 2020 على أن "الجماعات المحلية للدولة هي البلدية والولاية، وأن البلدية هي الجماعة القاعدية بغرض تحقيق توازن اقتصادي واجتماعي للبلديات محدودة التنمية، وتكفل أفضل باحتياجات سكانها...."³.

2. الخدمة العمومية: تعود أول بوادر لظهور الخدمة العامة إلى الأزمة العالمية سنة 1929 التي طرح من خلالها الاقتصادي كينز فكرة ضرورة تدخل الدولة في النشاط الاقتصادي، ليتم بعدها تناول الموضوع بشكل موسع من طرف الباحثين. وبهذا الخصوص فقد تطرق الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة، المنعقد بأديس أبابا سنة 2011 إلى تعريف الخدمة العمومية على أنها: "أي خدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة"⁴.

كما تم تعريفها على أنها "مجموعة من الأنشطة التي تقدمها الدول أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تميز، حيث تقوم هذه الخدمة على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين كما أنها عمل رسمي صادر عن المؤسسات والدولة ومختلف الوزارات والهيئات العمومية...."⁵.

وحسب النماذج التي تناولت الخدمة العامة، فإن مفهوم الخدمة العمومية يتحدد من خلال مساهمة الدولة وهيئاتها في الدور التسيير لتحقيق النفع العام لفائدة المواطنين.

3.الرقمنة: تعددت تعريف الرقمنة، حيث عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها: "عملية الكترونية لإنتاج رموز الكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو أي شيء ملموس، أو من خلال إشارات الكترونية تناظرية"⁶. كما تعرف بأنها "الوسائل التقنية لتحويل المعلومات، بحيث تسمح العملية بالانتقال من الظاهرة بطريقة تماثلية إلى التعرف على الأشياء عدديا باستخدام الأرقام في الوضع الثنائي 0 و1"⁷.

4.المقاربة الاتصالية: الرقمنة-الخدمة العمومية-المواطن: في إطار عصرنة القطاعات الحكومية، شهدت مؤخرا الإدارة الجزائرية تحولا رقميا مشهودا، حيث تم اعتماد أنظمة معلوماتية وفتح مواقع الكترونية للهيئات والإدارات العامة بغية رقمنة العديد من الخدمات من أجل تقريب الإدارة من المواطن وتحسين نوعية الخدمة المقدمة له كمقاربة استراتيجية اتصالية بين المواطن والإدارة. وقد تطلبت هذه الخطوة توفير بنية تحتية وتكنولوجيا متطورة لتقديم أحسن الخدمات الرقمية، وعن بعد، في إطار ما يسمى بالإدارة الالكترونية⁸. لقد كانت الخدمة العمومية تقدم في السابق بشكل اتصالي مباشر عبر الشبائيك التقليدية، حيث طغت الوثائق الورقية المدونة بخط اليد، وازداد حجم الملفات المطلوبة التي أرهقت المواطن، واستنزفت جهود الموظفين في عمليات الفرز والبحث في الأرشيف للتأكد من المعلومات وتصحيحها. كما أدى تقديم الخدمة العمومية بالطرق التقليدية في إنهاك ميزانية الدولة فضلا عن تضاعف مخاطر انتشار الرشوة والتزوير وتفاقم البيروقراطية، وهو الأمر الذي حدا بالسلطات العمومية إلى اعتبار تحديث الإدارة العمومية وعصرنتها أولوية قصوى.

بعد إدخال الرقمنة وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات العامة، أصبحت الوسائط الرقمية وسيلة لإزالة البيروقراطية وطوابير الانتظار وتفادي الأخطاء واختصار المسافات وربح الوقت وترشيد الإنفاق العام،

وبذلك جرى الانتقال من المفهوم الكلاسيكي إلى المفهوم الإلكتروني الحديث من أجل كسب رضا المواطن وتحقيق رفاهية الفرد والمجتمع على حد سواء، ومن ثمة التأقلم مع المحيط العالمي الرقمي، بغية تحقيق جملة من الأهداف التي نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

- القضاء على البيروقراطية، وإضفاء الشفافية، وتحسين أداء الخدمة العامة، وتوطيد ثقة المواطن في الإدارة
- المساعدة على تحريك عجلة التنمية المحلية وتخفيض النفقات العمومية
- مساهمة التقدم الحاصل في البيئة الاقتصادية المحيطة وتعزيز القدرة التنافسية.
- ولعل من أهم إنجازات الجزائر وأولها في مجال الرقمنة هو رقمنة الإدارة المحلية من خلال تجسيد مشروع البلدية الإلكترونية، ذلك أن الإرادة الجادة للسلطات العمومية مكنت مبكرا من حسم خيار التحول إلى الإدارة المحلية الإلكترونية بوصفه ضرورة ملحة للانتقال إلى حكومة إلكترونية مرتبطة باستعمال الإنترنت والتكنولوجيا الحديثة.
- إن التوجه للبلدية الرقمية يستدعي الانتقال تدريجيا نحو الخدمات الإدارية العصرية التي تستغني عن الورق، وتبتعد عن الأساليب البيروقراطية، والتقليل ما أمكن من التدخل البشري في أداء الخدمة العمومية. وفي هذا الصدد فقد انطلق العمل بمشروع البلدية الإلكترونية فعليا سنة 2017 بشكل تدريجي، ليصل بعد ذلك بقليل إلى مرحلة الاعتماد على الوثائق البيومترية، والحالة المدنية الرقمية، وكذا الاعتماد على الأنظمة المعلوماتية في تسيير عدد من الملفات على غرار ملفات السكن وطلبات التراخيص وغيرها....
- ومن أهم مزايا هذا التحول يمكن أن نذكر:
- الحد من انتشار الفساد الإداري من خلال تخفيف نسبة الوثائق المشبوهة

- توفير المال والجهد والوقت لفائدة كل أطراف الخدمة العمومية مقارنة بالطرق الكلاسيكية

- التواصل بشكل مباشر ومستمر مع الوصاية وأجهزة الرقابة المختلفة⁹. واستمرارا لهذه السيرورة وتعزيزها، تواصل وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية جهودها من خلال العمل على تطوير الأنظمة المعلوماتية وتحسين التواصل الشبكي بغية الوصول لرقمنة كافة الوثائق والملفات على المستوى المحلي، بما يسهم في تحسين الظروف المعيشية للمواطن والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة له.

ثانيا: التطبيقات الرقمية على مستوى البلدية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية

في إطار ضبط التدابير المتعلقة بالوثائق والملفات الخاصة بالمواطن وتوفيرها في أحسن الظروف و في الآجال المناسبة من أجل تقريب أكثر للإدارة من المواطن، تم الانطلاق في تجسيد مخطط البلدية الرقمية من خلال عملية لامركزية استخراج الوثائق من طرف السلطات المركزية لوزارة الداخلية بدءا بإطلاق خدمة البوابة الالكترونية، لتليها، بعد ذلك، رقمنة الوثائق البيومترية، بالتوازي مع جملة من الأنظمة الرقمية المرافقة على غرار النظام المعلوماتي لتسيير الموارد البشرية الذي يعتبر من أهم التطبيقات الرقمية، إضافة إلى تطبيقات رقمية أخرى، والتي يمكن إحصاؤها فيما يلي:

1. التطبيقات الخاصة بالحالة المدنية:

Accueil

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية
المديرية العامة للعصرية و الوثائق و الارشيف

ولاية : O.E.L.BOUAGHI
دائرة : MESKIANA
Commune : RAHIA

ولاية : أم الموالى
دائرة : مسكينة
بلدية : الراحية

إضافة مستخدم
Ajouter utilisateur

إيقاف/تأجيل مستخدم
Activer/Suspendre utilisateur

تغيير كلمة المرور
Changer mot passe

فيلد الإسماعيل
Fiche Technique

الحالة المدنية

خروج
EXIT

المستخدم
Utilisateur: Elabdaoui

خطوة الزواج
Acte de Mariage

خطوة الوفاة
Acte Décès

إعلان بيان الوفاة
Déclaration Décès

إعلان بيان الزواج والطلاق
Déclaration Mariage Divorce

Suivi des Mentions

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية
MINISTÈRE DE L'INTERIEUR ET DES COLLECTIVITÉS LOCALES ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

ولاية : O.E.L.Bouaghi
دائرة : MESKIANA
Commune : RAHIA

ولاية : أم الموالى
الدائرة : مسكينة
البلدية : الراحية

المولودين بالخارج

طباعة نموذج الشهادة

خروج

المولودين داخل الوطن

تسيير المستخدمين

تغيير كلمة المرور

Agent : O.E.L.BOUAGHI / RAHIA / L.FOUZI

24/09/2024

Menu

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية
MINISTÈRE DE L'INTERIEUR, DES COLLECTIVITÉS LOCALES ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية
الشبكات الموحدة

عقد الميلاد
Acte de naissance

عقد الوفاة
Acte de décès

عقد الميلاد رقم 12
Acte de naissance n°12S

عقد الزواج
Acte de mariage

شهادة عدم الزواج، عدم الطلاق، عدم إعادة الزواج
Certificat non mariage, non divorce, non remariage

وتتمثل في السجل الوطني للحالة المدنية، التطبيق الخاص بالإقامة، تطبيق الشباك الموحد، التطبيق الخاص بحجز بيانات السجلات: (عقود: الزواج، الميلاد، الوفاة)، التطبيق الخاص بالمولودين بالخارج، التطبيق الخاص بعقود الميلاد باللغة الفرنسية، التطبيق الخاص بالشهادات العائلية القديمة، التطبيق الخاص ببيانات الزواج والطلاق والوفاة،

تستخدم هذه التطبيقات في استخراج وثائق الحالة المدنية وطنيا (عبر كامل التراب الوطني)، ومن أهم مزاياها:

- اللامركزية في استخراج الوثائق التي من شأنها تقريب الإدارة من المواطن، و إعفائه من عناء التنقل. وفحص كل التغييرات التي قد تطرأ عليها،
- ربح الوقت و التقليل من استعمال الأوراق،
- التحديث المستمر للبيانات الهامشية،
- الحصول على أرشيف الكتروني آلي والعزوف عن الأرشيف الورقي،
- الإعفاء من تدوين معلومات الحالة المدنية لطالب وثائق الحالة المدنية في كل طلب وبالتالي كسب الوقت،
- إمكانية متابعة و مراقبة جميع وثائق المواطن وكل ما يتعلق بهم،
- تسهيل مهمة البحث بدلالة إحدى معلومات الحالة المدنية (تاريخ الميلاد أو اللقب فقط)،

- تسهيل عملية طباعة البيانات والرخص¹⁰.

2. التطبيق الخاص بالخدمة الوطنية: يعتبر ملف الخدمة الوطنية للشباب

حساسا للغاية نظرا لتعدد الإجراءات الخاصة به من حيث اعتباري الميلاد والإقامة (تسجيل مزدوج) ولذلك فإن رقمته أضحت ضرورية. وقد مكن هذا التطبيق من إحصاء الشباب المعني بالخدمة الوطنية عن طريق الحالة المدنية آليا، وتبيان حالات التسجيل المزدوج في حالة تغيير الإقامة¹¹.

3. التطبيق الخاصة بالحج: تعلم وزارة الشؤون الدينية كل سنة جميع الراغبين

في الترشح لأداء فريضة الحج لموسم ...هـ/ م أن التسجيل يتم حصريًا عبر الموقع

الرسمي للوزارة www.affaires-religieuses.tn

كان التسجيل في عملية الحج يتم في السابق ورقيا وحضوريا من طرف المواطن، كما يتم التحضير للعملية من طرف الموظفين المختصين بطريقة كلاسيكية تعتمد على الملف الورقي والتي جهدا إضافيا ووقتا أطول، فضلا عن تجنيد عدد معتبر من الموظفين للقيام بالعملية.

لقد عملت وزارتا الداخلية والجماعات المحلية والشؤون الدينية والأوقاف بعد ذلك على تسهيل إجراءات عملية التسجيل للحج من خلال فتح باب التسجيل الإلكتروني على مستوى مختلف بلديات الوطن، وهو ما يؤكد حرص الوزارتين، من خلال تطبيق هذا القرار الجديد، على تجسيد اللامركزية وتسهيل كافة الإجراءات المتعلقة بالحج وتقليل تكاليفه.

وبناء على ذلك فقد أصبحت عملية التسجيل للحج تتم ابتداء من الموسم (2016) لأول مرة في الجزائر عن طريق التسجيل الإلكتروني عبر مواقع الإنترنت، حيث أسهم ذلك في تسهيل الإجراءات وريح الوقت وتخفيف الأعباء والتكاليف عن المواطنين. كما أن تثبيت تطبيقي متابعة التسجيلات في قرعة الحج والتسجيل الإلكتروني للحج جنب الموظفين العموميين المختصين بالعملية عناء التنقل إلى مقر الوزارة لتدوين المعلومات الخاصة بحجاج ولاياتهم، وكذا عناء التنقل الى السفارة من أجل إيداع طلبات الفيزا وسحبها، إذ بات بإمكان المواطن التسجيل في قرعة الحج انطلاقا من بيته، وفي حالة فوزه في عملية القرعة يمكنه طباعة تأشيرته بنفسه من بريده الإلكتروني الشخصي.

ومن أهم الإيجابيات التي ميزت هذا التطبيق نذكر:

-تقليل عدد اليد العاملة المكلفة بإجراءات عملية الحج بعدما كان يسخر لها عدد هائل من الموظفين

-كشف التسجيل المزدوج عبر التراب الوطني إضافة إلى تسهيل عملية الإحصاء والأرشفة.

-ربح الوقت خاصة في طباعة القصاصات، والبحث في الحالة المدنية، وطباعة الشهادات، وتسهيل مهمة البحث والمتابعة

تجدر الإشارة إلى أن الهدف الأسمى من الإجراءات المتضمنة في هذا التطبيق هو تحقيق طموحات الحجاج الميامين وضمان راحتهم والارتقاء بمستوى تنظيم عملية الحج وتحسين تسييرها وعصرنتها¹².

4.التطبيق الخاص بالجمعيات:



لوضع حد للبيروقراطية الإدارية وكثرة الأوراق الثبوتية في تكوين ملف الجمعيات، تم، على عكس ما كان معمول به سابقا، وضع تطبيق إلكتروني تحت تصرف المواطن بموجب التعليمات الوزارية رقم 23 المؤرخة في 15 جويلية 2020 الصادرة عن وزارة الداخلية، يسمح له بإدخال طلبه مباشرة عبر ملء معلوماته الشخصية والإدارية المتعلقة

بجمعيته ليصل طلبه بصفة فورية إلى بلديته، وذلك حتى تتمكن المصالح المختصة من تلبية طلبه في أسرع وقت.

إن هذا التطبيق هو خاص بالجمعيات بكل أصنافها (الوطنية، مابين الولايات، الولائية والبلدية)، ويهدف في مرحلة أولى إلى رقمنة الملفات الخاصة بالحركة الجمعوية، وتوفير فضاء رقمي لتبادل البيانات والمعلومات ذات الصلة بين الإدارة المركزية والجماعات المحلية، ويطمح في مرحلة ثانية إلى توفير رقمي للتبادل فيما بين القطاعات.

يسمح هذا النظام بالمعالجة الآلية والآنية لملفات الجمعيات بمختلف أصنافها، بدءا بالملف التأسيسي والملفات المتعلقة بالتعديلات أو التغييرات التي تطرأ على القوانين الأساسية للجمعيات وهيئاتها القيادية، مروراً بالملفات الخاصة بالتمويل العمومي للمشاريع الجمعوية، وانتهاءً بالشراكة مع الأطراف الأجنبية والتمويل الأجنبي والانخراط ضمن الجمعيات والمنظمات الأجنبية واستقبال الهيئات من خارج الوطن¹³.

05. التطبيق الخاص بالمنحة المدرسية:



كان التسجيل للحصول على المنحة المدرسية يعتمد في السابق على الملف الورقي الذي يتضمن جملة من الوثائق التي يتعين إيداعها كي يتسنى الاستفادة من هذه المنحة، كما أن هذه العملية كانت تتم بشكل متأخر كل بداية سنة، لا سيما أن إجراءات المراقبة والتحقق من أحقية الاستفادة كانت معقدة إلى حد ما.

في ظل تطبيق إجراءات عصنة الإدارة و تخفيف حجم الملفات الإدارية و تسهيل الإجراءات الخاصة بالاستفادة من المنحة المدرسية، تم، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 61_21 المؤرخ في 08 فيفري 2021 الذي يتضمن إحداث منحة مدرسية خاصة وتحديد شروط وكيفيات منحها، إنشاء بطاقة وطنية رقمية لتسيير المنحة المدرسية الخاصة لدى مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية تتعلق بالتحقق من المعلومات المتعلقة بأولياء أو أوصياء التلاميذ المعنيين بهذه المنحة والتأكد من صديقتها، من خلال الاستعانة بقواعد البيانات لكل من وزارات الداخلية و التربية الوطنية و المالية و التضامن الوطني و الأسرة و قضايا المرأة، بالتنسيق مع الهيئات المعنية التابعة لوزارتي التجارة والعمل والتشغيل والضمان الاجتماعي وكذا كل الهيئات الأخرى ذات الصلة.

وقد سهل هذا التطبيق عملية تعداد المستفيدين، وكذا مراقبة أحقية الاستفادة من المنحة من عدمها في الآجال المخصصة لها. كما ساعد على القيام بعملية إحصاء كلية للمستفيدين، فضلا عن ضمان الشفافية في توزيع الإعانة واحترام الآجال. كما أسهم في التخلص من طوابير الانتظار سواء أثناء عملية إيداع الملف أو عند الحصول على الإعانة بالنسبة للمستفيد. وبالنسبة للموظف المكلف فقد أدى التطبيق إلى اختصار الوقت وجهد التنقل إلى البلديات من أجل مراقبة أحقية الاستفادة من المنحة المدرسية، ومن ثمة تقادي التلاعب في القوائم المعدة، من حيث أنها سهلت عمليات البحث وكشف التسجيل المزدوج، وإعداد القائمة، والتأكد من تدوين المعلومات، وكذلك البحث المباشر في سجلات الحالة المدنية دون الاضطرار إلى تدوين كل المعلومات¹⁴.

06. التطبيق الخاص بالبطاقات الرمادية:



دخل هذه التطبيق حيز الخدمة بموجب التعليم رقم 3133 المؤرخة بـ 31 أكتوبر 2013 الصادرة عن وزارة الداخلية، وكذا أحكام المرسوم التنفيذي رقم 23-317 المؤرخ في 06 سبتمبر 2023 المحدد لشروط وكيفيات مسك البطاقة الوطنية لترقيم المركبات الذي ينص على إنشاء تطبيق على مستوى كل ولاية تحت سلطة الوالي يسمح بترقيم المركبات على مستوى كل ولاية. ولتقريب المواطن من الإدارة قررت وزارة الداخلية تحويل إصدار بطاقات ترقيم المركبات من الدوائر إلى البلديات عن طريق البطاقة الوطنية لترقيم المركبات التي تحتوي على جميع المعطيات المتعلقة بالمركبات ومالكها. وقد سمح هذا التطبيق بمعالجة سريعة للملفات، من حيث أنه سهل مهمة الأعوان المكلفين بملف ترقيم المركبات، وأعفى المواطن من عناء التنقل بين الولايات في حالة البيع والشراء.

كما سهل التطبيق أيضا لمستخدميه استغلال المعطيات المسجلة آنيا وبشكل دقيق محليا ووطنيا، سواء تعلق الأمر بعمليات ترقيم المركبات أو بعمليات الحجز أو التعديل والتأكيد والإلغاء والطباعة، خصوصا بالنسبة لمكان إنتاج المركبات وحركاتها. ولعل من أهم إيجابيات هذا التطبيق على الإطلاق المتابعة المستمرة للمركبات، وتوفير أرشيف

إلكتروني، فضلا عن التقليل من عمليات التزوير والمركبات الوهمية، والطباعة الآتية للمعلومات¹⁵.

07. التطبيق الخاص برخصة السياقة:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية و الجماعات المحلية

Wilaya :
Daïra :

Agent :

ولاية :
دائرة :

Agent :

Tableau de Bord des Mutations Des Permis De Conduire

Statut Permis
Statut Réponse
Consultation Réponse
Modification

Modification Agent Réponse
Changement Mot De Passe
Gestion Utilisateur
Quitter

كانت عملية إصدار رخص السياقة ومراقبتها في السابق تعتمد على تقديم ملف ورقي، الشيء الذي أدى إلى ظهور طوابير الانتظار بشكل يومي. وبالنظر لطول مدة الحصول على الرخصة فقد طغت على العملية مظاهر المحاباة والرشوة. بعد صدور المنشور الوزاري المشترك رقم 03 المؤرخ في 04 جوان 2018 المتعلق بوضع رخصة السياقة من النوع البيومترية الإلكتروني حيز التداول، تم الحد من معاناة المواطن الجزائري سواء تعلق الأمر باستخراج رخصة السياقة أو بتجديدها، حيث صار بالإمكان متابعة عملية إصدار الرخصة اعتمادا على التطبيق، فضلا عن أنه يمكن لطالبي رخصة السياقة البيومترية متابعة مسار الطلب دون عناء التنقل إلى مقر البلدية عن طريق إدخال المعلومات التالية: رقم الطلب، ولاية الإيداع، سلطة الإيداع وتاريخ الإيداع.

وقد أسهم هذا التطبيق في التخفيف من الضغط المسلط على الموظف العام المكلف بهذه العملية، بالنظر لكون المنصة تسمح بـ: - تزويد الإدارة بصفة آنية بكل المعلومات الخاصة برخصة السياقة وصاحبها.

- التمكن من متابعة الإحصائيات المتعلقة برخص السياقة التي تم إصدارها خلال فترة معينة، كما تمكن الإدارة من متابعة مخزونها من بطاقات رخص السياقة (عندما يتعلق الأمر بالرخص الكلاسيكية).

- التأكد من صحة تسجيل رخصة سياقة بصفة آنية والتزود بكافة مواصفات الرخصة والمعلومات الخاصة بصاحبها
بما يمكن الإدارة من متابعة مراحل إصدار الرخصة¹⁶.

08. التطبيق الخاص بتسيير المقابر:

يمكن الهدف الرئيسي من هذا التطبيق في رقمنة الملف الخاص بالمقابر وتسيير عمليات الدفن، إذ أن إحصاءها عبر التطبيق الرقمي يمكّن السلطات المركزية من الاطلاع على المعطيات بشكل آني، ويسهل من عملية تسيير الملف آليا (فتح، تهئية، غلق، تحديد الموقع بالضبط....)، كما تم تحديد عدد المقابر العمومية بشكل دقيق¹⁷.

09. النظام المعلوماتي الخاص بمتابعة المدارس الابتدائية: شرعت وزارة

الداخلية، ابتداء من سنة 2018، بوضع نظام معلوماتي يختص بمتابعة المدارس الابتدائية، وذلك بغرض رقمنة ملف المدارس الابتدائية الذي عرف اختلالا واضحا في إحصائياته وتسييره، خصوصا أن الجماعات المحلية هي المسؤولة عن تسيير خدمات المدارس الابتدائية.

وقد ساهم هذا التطبيق في عملية ضبط ملف المدارس الابتدائية بشكل دقيق سواء من حيث عدد المدارس ووضعيتها، أو من حيث متابعة العمليات الخاصة بها في مجال وضعيات العمال، والنقل، والتدفئة، والمطاعم المدرسية، والمساحات الخضراء وفضاءات اللعب، والاحتياجات الخاصة بالمواد المكتنية وغيرها. كما سمح التطبيق بتسهيل عملية الإحصاء ومكن من المتابعة الدائمة والتحيين المستمر للإجراءات¹⁸.

10. النظام المعلوماتي الخاص بالميزانيات البلدية: من أجل ترسيخ مبدأ

الشفافية في تسيير الأموال العمومية وتحقيق الفعالية في تنفيذ الميزانية، تم، بتاريخ 11 ديسمبر 2022، إطلاق نظام معلوماتي يتعلق بمتابعة الميزانيات البلدية من طرف وزارة الداخلية.

يهدف هذا النظام المعلوماتي إلى تزويد الفاعلين المحليين بالوضعية الحقيقية و الدقيقة لحالة المالية على مستوى خزائن البلديات، ومن ثم ترتيب الأولويات، حيث سمح تثبيت هذا التطبيق بالبلدية وربطها بالدائرة والولاية كذا الإدارة المركزية بنقل المعلومات بشكل آني فيما بين هذه الهيئات، الشيء الذي مكّن كل المسؤولين على المستوى المحلي والمركزي من مراقبة استعمال الاعتمادات المالية ومعرفة مستوى الإنفاق الإجمالي ومستوى تحصيل الإيرادات المالية عند نهاية كل شهر وكل سنة ، وكذا التنبؤ بالصعوبات المالية التي يمكن أن تواجهها البلدية، ومن ثم اتخاذ الإجراءات الفورية من أجل تجنبها¹⁹.

11. تطبيق "نشكي": تم اعتماد هذا التطبيق بموجب المراسلة رقم 13924 المؤرخة في 12 أكتوبر 2021 الصادرة عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وهو بمثابة منصة إلكترونية يعبر المواطن من خلالها عن انشغالاته في شكل عرائض، كما يطرح عبرها استفساراته.

وقد سمح هذا التطبيق بالتكفل الآني بشكاوى المواطنين المقدمة عبر الأرضية الرقمية لخدمة "نشكي" دون أن يتكبدوا عناء التنقل إلى الإدارات المحلية، بما يوفر عليهم الكثير من الجهد والوقت، كما سهل التطبيق على المصالح المركزية متابعة اهتمامات المواطن والرد عليها ومعالجتها في الوقت المناسب²⁰.

12. التطبيق الخاص بخدمة الشباك عن بعد: تطبيقا للتعليمية الوزارية رقم 642 المؤرخة في 21 جوان 2021 الصادرة عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية، المتعلقة بإطلاق خدمة الشباك عن بعد، لتمكين المواطن من إيداع الملفات الإدارية عن بعد، دون عناء التنقل إلى الإدارات العمومية، على غرار الملفات المتعلقة بطلبات السكن وتلك المتعلقة بعدد من التراخيص، تم اعتماد هذا التطبيق على مستوى البلديات وفتح حسابات لمستخدمي المنصة (ولاية، دوائر ، بلديات) مع تعيين نقاط ارتكاز من أجل متابعة وتقييم أداء مستخدمي المنصة الإلكترونية المخصصة لخدمة الشباك عن بعد من أجل ضمان المتابعة الجادة .

تجدر الإشارة إلى أن هذه الخدمة تسير بصفة عادية على مستوى بلدية الرحية لولاية ام البواقي، حيث يتم التكفل بالطلبات المقدمة من طرف المواطنين آنيا ودون عناء التنقل، كما يتم الرد على الطلبات المقدمة في ظرف 48 ساعة كحد أقصى²¹.

13. التطبيق الإلكتروني الخاص بمتابعة سجلات الشكاوي و تبادل المراسلات مع القطاعات

الوزارية "تنسيق tansik": شرعت مصالح وسيط الجمهورية في اعتماد نظام معلوماتي وتبثيته على مستوى مختلف الإدارات على غرار البلديات من أجل تفعيل

دور سجل الشكاوى والتكفل الأمثل بانشغالات المواطنين، حيث يسمح هذا التطبيق برقمنة سجل الشكاوى (استعمال سجل الكتروني) على مستوى البلديات والدوائر بالتنسيق مع وسيط الجمهورية للولاية وكذا المصالح المحلية والمركزية، من أجل العمل على تقليص آجال معالجة عرائض المواطنين بالنظر لسرعة الإجابة بشكل إلكتروني وكذا سهولة عملية الأرشفة²².

14. التطبيق الخاص بمتابعة إعانات التجهيز والاستثمار وتسييرها:



بموجب التعليمات الوزارية رقم 16940 المؤرخة في 15 نوفمبر 2023 الصادرة عن وزارة الداخلية، الهادفة إلى تسهيل عملية ضبط البرنامج المقترح للتمويل عن طريق صندوق التضامن والضمان للجماعات المحلية بعنوان سنة 2024، تم إعداد نظام معلوماتي يسمح بحجز جميع المعلومات الخاصة بمشاريع التجهيز المقترحة لكل سنة لفائدة كل من البلدية والولاية حسب الأولوية، وكذا متابعة مراحل إنجاز المشاريع المصادق عليها بمختلف الولايات.

تم تثبيت هذا التطبيق على الشبكة الداخلية على مستوى البلدية والدائرة والولاية، حيث يتم في المرحلة الأولى حجز المعلومات المتعلقة بالعمليات المقترحة على مستوى

البلديات وقيام لجنتي الدائرة والولاية بترتيب العمليات المقترحة للتسجيل بميزانية الولاية وتأكيدهما، ليتم بعدها في المرحلة الثانية توزيع الغلاف المالي العائد لكل ولاية والعمليات التي جرى اعتمادها.

إن هذا النظام يساعد المسؤولين المحليين والمركزيين على حد سواء على متابعة مراحل انجاز العمليات المقترحة والمسجلة في إطار صندوق التضامن والضمان للجماعات المحلية لكل سنة ابتداء من مرحلة الإعلان عن تلك العمليات إلى غاية غلقها، بما يضيفي الجدية والشفافية في إنجازها. كما يساعد هذا النظام أيضا في وصول المعلومات في وقت وجيز ويسمح بنقلها بدقة وبشكل آني.²³

15. التطبيق الخاص بالعملية التضامنية لشهر رمضان :

كانت العملية التضامنية لشهر رمضان تعتمد في السابق على الطرود الغذائية التي كانت الاستفادة منها تتطلب ملفا ورقيا، ومع صدور التعليمات الوزارية المشتركة رقم 01 المؤرخة في 16 أبريل 2019 المتعلقة بالعملية التضامنية لشهر رمضان المعظم، تم استبدال الطرود الغذائية بإعانات مالية لفائدة العائلات المعوزة، بهدف الحفاظ على كرامة المواطن وتفادي ظاهرة الطوابير، فضلا عن اقتصاد التكاليف المترتبة عن اعتماد نظام الطرود الغذائية. وفي هذا السياق فقد تم إعفاء المواطن من جميع الوثائق التي كانت تطلب منه قبل سنة 2019، على غرار شهادات الانخراط في الصندوق الوطني للتأمينات لغير الأجراء والأجراء والسجل التجاري والتكليف الضريبي (CNAS.CASNOS.CNR) لتتكفل البلدية بالتحقيق فيها بالتنسيق مع هذه المصالح، حيث اقتصر الملف على استمارة نموذجية بالنسبة للمواطنين الذين سبق لهم الاستفادة واستمارة مرفقة ببطاقة الهوية بالنسبة للمسجلين الجدد.

تم اعتماد هذا التطبيق في إحصاء قوائم المستفيدين من إعانة رمضان ابتداء من سنة 2020 ومراجعة قوائم المستفيدين من الإعانات وتطهيرها والانطلاق في توزيع الإعانات

عن طريق هذا التطبيق حسب المنشور الوزاري رقم 03 المؤرخ في 20 أكتوبر 2019 المتعلق بالعملية التضامنية لشهر رمضان 2020.

وقد ساعد هذا التطبيق على القيام بعملية إحصاء كلية للعائلات المعوزة وتوحيد عملية التوزيع على المستوى الوطني، وكذا ضمان الشفافية في توزيع الإعانة، واحترام الآجال بوصول الإعانة إلى المعوزين قبل حلول شهر رمضان، فضلا عن اقتصاد التكاليف والوقت من خلال تجنب إجراءات عقد الصفقات العمومية. كما سمح هذا التطبيق في التخلص من طوابير الانتظار سواء أثناء عملية إيداع الملف أو عند الحصول على الإعانة بالنسبة للمواطن المستفيد. أما بالنسبة للموظف المكلف فقد سهل التطبيق المذكور عمليات البحث وكشف التسجيل المزدوج، وإعداد القوائم، والتأكد من تدوين المعلومات، لا سيما منها رقم الحساب البريدي للمستفيد، سمح التطبيق كذلك من البحث المباشر في سجلات الحالة المدنية، وتجنب تدوين المعلومات غير الضرورية. كما مكن من مراقبة حركة الأموال المرصودة للعملية التضامنية وأوجه صرفها، في ظل ظروف أكثر تنظيما، وفي إطار إدارة عمومية مرقمنة وفقا للتكنولوجيات الحديثة²⁴.

16. نظام معلومات تسيير الموارد البشرية للإدارة المركزية

والجماعات المحلية :

عرف تسيير المورد البشري بقطاع وزارة الداخلية خلا كبيرا في السابق. ولهذا الغرض فقد تم، بهدف إرساء منظومة موحدة للعمل بخصوص تسيير الحياة المهنية لموظفي القطاع وتحسين مؤهلاتهم، الشروع بصفة رسمية سنة 2018 بالعمل بنظام معلومات مخصص لتسيير الموارد البشرية للإدارة المركزية والجماعات المحلية، وذلك بموجب مراسلة وزارة الداخلية والجماعات المحلية المؤرخة في 16 سبتمبر 2018، حيث تم تثبيت هذا النظام على مستوى الولايات والبلديات وربطه بوزارة الداخلية والجماعات المحلية. وقد جرى لاحقا توسيع خدمات هذا النظام لتشمل العطل والغيابات، والتقييم

الدوري والسنوي للمستخدمين، والترقية في الدرجات، علما أن القطاع يتطلع إلى توسيع النظام ليشمل خدمات احتساب رواتب الموظفين.

يعتبر هذا التطبيق من بين أهم الأنظمة الرقمية المبتكرة المعمول بها في القطاع العمومي، حيث يعد بمثابة نظام معلومات شامل ولمندمج لتسيير الموارد البشرية لقطاع الداخلية والجماعات المحلية، فضلا عن أنه يؤسس لرؤية مستقبلية في مجال تسيير الموارد البشرية تواكب التطورات الحاصلة في العالم بخصوص عصرنة الإدارة وتطوير طرائق التسيير وتحديثها.

وتجدر الإشارة إلى أن هذا التطبيق يساعد، من خلال إدخال بيانات الموظفين، على تسيير الهيكل التنظيمي، وتسيير المناصب الميزانية، وتعدادات المستخدمين، وتسيير حركة المستخدمين، فضلا عن إعطاء ملخص شامل للنظام في شكل بيانات إحصائية، وفق مؤشرات الجنس، والسن، ومستوى التأهيل، والرتبة، والسلك، والشعبة، وهيئات التعيين الرسمية وغير الرسمية.... مما يؤدي إلى التخلي عن الأوراق والأرشفة الكلاسيكي، ويمكن من ربح الوقت وتقليل التكاليف والجهد²⁵.

ثالثا- تحليل الدراسة الميدانية في ظل التحديات التي تواجه الخدمة العمومية الرقمية في بلدية الرحية :

بالرغم من الانجازات المحققة في مجال عصرنة الخدمة العمومية بالإدارة الجزائرية بشكل عام والبلدية بشكل خاص، وبالرغم من كل ما تم اتخاذه من إجراءات وتدابير في هذا الشأن، لا سيما ما تعلق منها باعتماد التكنولوجيا الرقمية في التسيير وتطوير الخدمة العمومية المقدمة للمواطن، إلا أن الأداء الإداري ومن ثمة الخدمة العمومية لم ترق بعد إلى المستوى الذي يتطلع له المواطن الجزائري الذي عادة ما يلجأ إلى مقارنة مستوى الخدمة المقدمة بنظيرتها في الدول الغربية المتطورة خاصة في ظل الفروقات الواضحة مقارنة بالدول الأوروبية وخاصة الدولة الفرنسية التي ارتقت بالخدمات العامة لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطنين والتي شملت عدة جوانب، مثل رقمنة الخدمات الإدارية، وإلغاء الوثائق الورقية والإجراءات التقليدية، وكذلك تعزيز

الشفافية والمشاركة العامة، و من بين أهم المشاريع الإلكترونية في فرنسا المنصة الرقمية: service-public.fr التي يلجأ إليها المواطن الفرنسي لطلب الخدمات العامة حيث تتيح هذه البوابة الخدمات التالية:

- طلب أو تجديد الأوراق الشخصية (بطاقة الهوية، جواز السفر)
- طلب بطاقة رمادية (شهادة تسجيل السيارة)
- التسجيل في اللوائح الانتخابية.
- المساعدة و الاستفسار للحصول على الإعانات الاجتماعية (CAF ، RSA ، إلخ).
- الحصول على معلومات حول التقاعد، إعانات البطالة، إلخ.

و من خلال استطلاع رأي القائمين عن التطبيقات الرقمية على مستوى بلدية الرحية بولاية أم البواقي، و كذا عينة من المواطنين المتقربين الى البلدية للبحث عن انشغالاتهم و الذين تمت مقابلتهم و الاستماع الى آرائهم حول موضوع البلدية الرقمية في الجزائر، اتضح انه من بين الأسباب الرئيسية لجوانب القصور المسجلة و عدم الارتقاء بجودة الخدمات العامة كما هو الحال بالدول الغربية نذكر:

- الأسباب التقنية التي تتمثل في نقص التكنولوجيا المتطورة، على غرار ضعف أجهزة الحاسوب وملاحقها وتقادمها وعدم تجديدها، مما يحدّ من تقديم خدمة عمومية ذات جودة عالية، إضافة إلى ضعف تدفق الانترنت وانعدامها في بعض جهات الوطن، خاصة في مناطق الظل.

- الأسباب البشرية التي تعود إلى كون أن معظم إدارات البلدية (الموظفون) هم من فئة الإداريين الذين يغلب عليهم الطابع البيروقراطي، مما يصعب عليهم مهمة استيعاب بعض الجوانب التقنية للتطبيقات الرقمية والأجهزة التقنية المخصصة لأداء الخدمة العمومية، إضافة إلى قلة التكوينات المخصصة لهم في هذا المجال.²⁶

- غياب الثقة بين المواطن والإدارة، بفعل التراكمات السابقة، مما يجعله يعزف عن استخدام الرقمنة في الحصول على الخدمة عن بعد، ويفضل بدلا عن ذلك الاتصال المباشر بالإدارة لتلبية احتياجاته.
- غياب عمليات التحسيس بالخدمات الرقمية الممكنة من خلال استخدام المنصات الالكترونية دون التنقل إلى الإدارة.
- عدم التحكم بالقدر الكافي في العمل ببعض التطبيقات الرقمية المعقدة نسبيا، مما يؤدي إلى الوقوع في أخطاء من قبل مستخدميها على مستوى البلدية، إضافة إلى وجود مشاكل تقنية تعيق السير الحسن في استخدامها واستمرار تقديم خدمة عمومية نوعية²⁷.

رابعاً: الخاتمة

يظل اليوم أهم انجاز قامت به السلطات القائمة على قطاع الداخلية في مجال الرقمنة يتمثل في رقمنة الحالة المدنية من خلال استحداث السجل الآلي للحالة المدنية الذي مكن المواطن الجزائري من تفادي عناء التنقل لاستخراج مختلف العقود(ميلاد، وفاة، زواج)، إذ يمكنه الحصول عليها من منزله، بالإضافة إلى رقمنة الوثائق البيومترية كجواز السفر، وبطاقة التعريف الوطنية، ورخصة السياقة والبطاقة الرمادية لترقيم السيارات، وخدمة الشباك عن بعد.

كما أن رقمنة الملفات الإدارية البلدية على غرار الميزانية البلدية، وتسيير المدارس الابتدائية، ومتابعة وتسيير إعانات التجهيز والاستثمار، وتسيير الموارد البشرية، ساهمت بما لا يدع مجالاً للشك في تخفيف الضغوطات التي كان الموظف العمومي بالبلدية يعاني منها أثناء تأدية مهامه. ويبقى مشروع رقمنة البلدية (صفر ورقة) في طور التجسيد، ألا أنه يشهد وتيرة بطيئة في بعض المجالات الأخرى على غرار رقمنة الصفقات العمومية، وممتلكات البلدية.

في ضوء دراستنا لواقع الرقمنة على مستوى البلديات - بلدية الرحية بولاية أم البواقي نموذجاً - فإنه أضحت بإمكاننا تقديم جملة من الاستخلاصات والاستنتاجات نوجزها فيما يلي:

- بالرغم من التحديات التي تواجهها عصرة المرفق العام وبالأخص جهاز البلدية، إلا أن الجزائر قطعت شوطاً هاماً في مجال الإدارة الالكترونية، ومن ثمة فإنه ينبغي متابعة هذا المسعى حتى تتمكن البلاد من تحقيق الأهداف المرجوة.
- تشكل التكنولوجيا المتطورة وسرعة تدفق الانترنت وانتشاره أكبر المعوقات أمام نجاح مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر.

- تمارس العقلية البيروقراطية للمواطن والموظف العمومي، وانتشار مناطق الظل في الجزائر أشكالاً مختلفة من المقاومة السلبية التي تحول دون تحقيق الإرادة السياسية في رقمنة البلدية وعصرنتها.
- وبناء على ذلك نوصي بما يلي:
- توفير التغطية المالية للبلديات الفقيرة لتعزيز البنى التحتية التكنولوجية وذلك بتمكينها من التزود بالتقنيات الحديثة من أجهزة الحاسوب وملحقاتها وتطوير خدمة الانترنت في كامل التراب الوطني من أجل تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن.
- العمل على تفعيل دور الجامعة وتعزيز إسهامها في اقتراح الحلول المناسبة، وذلك من خلال تمويل نتائج بحوث خريجي الجامعات، لا سيما منها تلك المتعلقة بابتكار أنظمة معلوماتية متطورة في مجال الخدمة العمومية، واستغلال نتائج تلك البحوث في تحسين نوعية الخدمة العمومية والارتقاء بمستوى أداء المرفق العام.
- تعزيز العمليات الرقابية من طرف الوصاية للحد من البيروقراطية والفساد الإداري ومقاومة التغيير لدى الموظفين العموميين.
- وضع تدابير تنظيمية واعتماد آليات صارمة لحماية الإدارة الالكترونية من الجرائم المعلوماتية التي صارت تشكل هاجساً يحد من إرادة الاستفادة من محاسن الخدمة العمومية الالكترونية.
- تحديث الأنظمة الرقمية والتطبيقات المعلوماتية، وتكثيف التكوين المستمر لمستخدمي هذه الأجهزة من أجل مسايرة التطورات الحاصلة في المجالات ذات الصلة، وتقديم خدمة عمومية بطرق حديثة تتماشى وتطور احتياجات المواطن والموظف على حدّ سواء.
- القيام بحملات إخبارية منتظمة وهادفة للتعريف بالخدمات العمومية المقدمة إلكترونياً على مستوى الإدارات العمومية، وذلك باستعمال كل الفضاءات المجتمعية والوسائط الإعلامية المتاحة، بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي.

المراجع:

- 1 سليمان محمد، بايزيد علي، "أهمية الإدارة المحلية في تحقيق التنمية المحلية المستدامة"، مجلة الاقتصاد والتنمية، العدد3، جوان2015، ص 166.
- 2 القانون 10-11 المؤرخ في22جويلية2011 المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية عدد37، لسنة 2011.
- 3 دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 2020، المادة 17 .
- 4 نعمة بوعرقوب، أحلام سوداني، "رقمنة الخدمة العمومية بقطاع العدالة في الجزائر - المكاسب و التحديات"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، المجلد11، العدد01، جانفي2024، ص667.
- 5 غالم الهام مصطفى، "الحكومة الالكترونية كمدخل للإصلاح الإداري-أسس نظرية و آليات التطبيق"، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، مج5، ع2، أكتوبر2018، ص222.
- 6 Serge CACALY et all, (2001), Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation-, Amsterdam : Natha
- 7 حجاج حسان، "رقمنة الخدمات الإدارية عبر الموقع الالكتروني كمقاربة اتصالية حديثة لتحسين الخدمة العمومية- موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية"، مجلة هير و دوت للعلوم الإنسانية و الاجتماعية، المجلد07العدد03، سنة2023، ص 38.
- 8 حجاج حسان، "رقمنة الخدمات الإدارية عبر الموقع الالكتروني كمقاربة اتصالية حديثة لتحسين الخدمة العمومية- موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية"، مجلة هير و دوت للعلوم الإنسانية و الاجتماعية، المجلد07العدد03، سنة2023، ص 40-41
- 9 كحل الراس سماح، شواييدية منية، "دور رقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية الالكترونية"، مجلة الدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد 4، العدد01، 2021، ص239-240.
- 10 ولاية أم البواقي، دائرة مسكيانة، بلدية الرحية، مصلحة الحالة المدنية.
- 11 ولاية أم البواقي، دائرة مسكيانة، بلدية الرحية، مصلحة الحالة المدنية.
- 12 ولاية أم البواقي، دائرة مسكيانة، بلدية الرحية، مصلحة الشؤون الاجتماعية.
- 13 ولاية أم البواقي، دائرة مسكيانة، بلدية الرحية، مصلحة التنظيم و الشؤون العامة.
- 14 ولاية أم البواقي، دائرة مسكيانة، بلدية الرحية، مصلحة الشؤون الاجتماعية.
- 15 ولاية أم البواقي، دائرة مسكيانة، بلدية الرحية، مكتب البطاقات الرمادية.
- 16 ولاية أم البواقي، دائرة مسكيانة، بلدية الرحية، المصلحة البيومترية.
- 17 ولاية أم البواقي، دائرة مسكيانة، بلدية الرحية، مصلحة الحالة المدنية.
- 18 ولاية أم البواقي، دائرة مسكيانة، بلدية الرحية، مصلحة المالية و الشؤون الاقتصادية.
- 19 ولاية أم البواقي، دائرة مسكيانة، بلدية الرحية، مصلحة المالية و الشؤون الاقتصادية.
- 20 ولاية أم البواقي، دائرة مسكيانة، بلدية الرحية، مكتب البريد الوارد.
- 21 ولاية أم البواقي، دائرة مسكيانة، بلدية الرحية، مكتب البريد الوارد.
- 22 ولاية أم البواقي، دائرة مسكيانة، بلدية الرحية، مكتب أمانة الأمين العام للبلدية.
- 23 ولاية أم البواقي، دائرة مسكيانة، بلدية الرحية، مصلحة المالية و الشؤون الاقتصادية.
- 24 ولاية أم البواقي، دائرة مسكيانة، بلدية الرحية، مصلحة الشؤون الاجتماعية .

- ²⁵ ولاية أم البواقي، دائرة مسكيانة، بلدية الرحية، مصلحة تسيير الموارد البشرية.
- ²⁶ سفيان ريميلوي، "عصرنة الخدمة العمومية المحلية: دراسة في الآليات و التحديات"، مجلة دفاتر السياسة و القانون، المجلد 13، العدد، 2021، ص 610
- ²⁷ ولاية أم البواقي، دائرة مسكيانة، بلدية الرحية.