

الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية

Electronic management as an introduction to improve the quality of public service in the sector of the interior and local collectivities

ط.د. فائزة عدمان

Admane.faiza@univ-alger3.dz

جامعة الجزائر 3

د. توفيق رفاع

Reffaa.toufik@univ-alger3.dz

جامعة الجزائر 3

الملخص

لقد كان لزاما على الدولة الجزائرية التدخل لإصلاح منظومة الجماعات المحلية وتحسين جودة خدماتها المقدمة، عن طريق تبني الإدارة الالكترونية في تسييرها، وهذا بناء على قناعتها في كون جودة الخدمة العمومية هي احد ركائز الاستقرار الاقتصادي والسياسي في البلد، إذ يشكل المواطن المحور الأساسي للخدمة العمومية، وعلى اعتبار الجماعات المحلية الإدارة الأقرب إليه، والتي تعاني من عدة مشاكل وعلى رأسها تفشي السلوك البيروقراطي الذي يؤثر سلبا على جودة خدماتها المقدمة.

انطلاقا مما سبق سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية إبراز أهم الإصلاحات التي مست وزارة الداخلية والجماعات المحلية لتحسين من جودة الخدمات العمومية وترقيتها وذلك بالاعتماد على الإدارة الالكترونية مع التركيز على مصلحة الحالة المدنية ببلدية الدويرة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الكترونية، خدمة عمومية، جودة الخدمة العمومية، إصلاحات وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

Abstract

The Algerian state had to interfere in order to reform the local collectivities system and upgrade the quality of its services, and this by adopting electronic management as a tool, being convinced that the good quality of public service is one of the most important pillars for economic and political stability of the country.

The citizen is the main axis of public service since local authorities system is considered as the closest administration to him, and which suffers from many problems, especially the prevalence of bureaucratic behaviors which has a bad impact on the quality of its services.

In this article, we try to demonstrate the most important reforms implemented by the Ministry of the Interior and Local Collectivities to improve the quality of public services by adopting electronic management, focusing on civil affairs department of the municipality of Douera

Key words: *electronic management, public service, quality of public service, reforms of the Ministry of the Interior and Local Collectivities.*

مقدمة

تعتبر الخدمة العمومية احد أهم ركائز الاستقرار والتنمية الاقتصادية والاجتماعية لأي بلد، والسعي لتفعيل وتحسين جودة الخدمة العمومية يعني السعي إلى تحقيق رضا المواطن على اعتباره محور الخدمة العمومية وأهم متغيرات دالة الاستقرار في البلد.

وعلى اعتبار الإدارة الالكترونية حتمية تفرضها التغيرات العالمية من حادثة وتطور، فإنها تلعب دورا هاما في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال ما توفره من ضبط للنفقات والجهد والوقت، ودقة في الأداء وغيرها من مظاهر الفعالية.

و نظرا لأهمية الجماعات المحلية على اعتبارها وحدات إقليمية على احتكاك متواصل ومباشر بالمواطنين، كان من الضروري تبني الإدارة الالكترونية في تسييرها بغية الحد من مختلف المظاهر السلبية التي تميزها والتي تسهم في ترسيخ ثقافة تغيب ثقة المواطن اتجاه الإدارة.

انطلاقا مما سبق تتمحور الإشكالية الرئيسية لموضوع البحث فيما يلي : ما مدى فعالية الإدارة الالكترونية في تحقيق وتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر؟

و للإجابة على هذه الإشكالية تم تقسيم الدراسة إلى أربعة محاور رئيسية كما يلي :

أولا : الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية وجودتها

ثانيا : الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية

ثالثا : حتمية تبني خيار الإدارة الالكترونية للتحسين من جودة الخدمة العمومية

رابعا : تقييم فعالية تبني الإدارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات الجماعات المحلية بلدية الدويرة كنموذج

أولاً: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية وجودتها

1. الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

1.1 مفهوم الخدمة العمومية

يؤي 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 العامة¹.

2.1 أنواع الخدمة العمومية

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية، المنظمة من طرف الدولة يمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية²:

1.2.1 من حيث طبيعة نشاط الخدمة: الخدمات الإدارية: مثل خدمة الحالة المدنية بالبلديات، الخدمات الاجتماعية والثقافية: مثل خدمة التمدرس الإلزامي والخدمات الصحية والترفيهية، الخدمات الصناعية والتجارية: مثل خدمة الجزائرية للمياه وخدمة مؤسسة الكهرباء والغاز.

2.2.1 من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: نجد صنفان، خدمة فردية كاستخراج الوثائق الإدارية من طرف أي فرد يحتاجها، وخدمة جماعية كالإنارة العمومية.

3.2.1 من حيث طبيعة استهلاك الخدمة: نجد صنفان، خدمة ذات استهلاك إجباري كاستخراج بطاقة التعريف الوطنية للبالغين، وخدمة ذات استهلاك اختياري كاستخراج جواز السفر.

4.2.1 من حيث طريقة تحمل التكلفة: نجد في هذه الحالة ثلاثة أصناف من الخدمات، خدمة مجانية والتي تقدم دون مقابل وتحمل تكلفتها كلياً الخزينة العمومية للدولة مثل حملات التلقيح والأمن العمومي، والإنارة العمومية، وخدمة بالمقابل يتحمل تكلفتها كلياً وبشكل مباشر المستفيد منها مثل الكهرباء المنزلية والهاتف العمومي، وخدمة مدعومة يتحمل تكلفتها جزئياً المستفيد منها والباقي دعم حكومي لها مثل السكن والسلع الاستهلاكية الأساسية كمادة الحليب والخبز.

3.1 المعايير التي تتميز بها الخدمة العمومية

من خلال نتائج الأعمال والدراسات التي خلص إليها معظم العلماء الباحثين في مجال المناجمنت العمومي (علم الإدارة العمومية) أكدوا أن كل عمليات التسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة، تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها، والمتمثلة في المعايير التالية³:

1.3.1 معيار المساواة: هذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة.

2.3.1 معيار الاستمرارية: هذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرفق العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم، وهذا ما يتعين على الدولة حماية المؤسسات والإدارات العمومية من حالات الفشل والإفلاس، كما يستوجب كذلك في حالات الإضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي الالتزام بالحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض نشاطات الخدمات العمومية.

3.3.1 معيار التطور: هذا المعيار يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثلا إدخال البطاقات البيومترية في الحالة المدنية.

4.3.1 معيار المجانية النسبية: امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم 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، مثل خدمة الصحة والأمن، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التسعيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقتضي معيار المساواة في التعامل، بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل، مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصلة الصناعية والتجارية كالسكن والتأمين وغيرهما، ويكون هذا التسعير خاضعا لثمن تقريبي قابل للمراجعة دوريا.

5.3.1 معيار الشمولية: الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستوياتهم المعيشية.

6.3.1 معيار الفعالية: الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية)، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية، في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، يساهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.

2. مفهوم جودة الخدمة العمومية

يمكن تعريف جودة الخدمة العمومية بالنسبة للمستهلك على أنها قياس مدى تطابق مستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة مع توقعاته، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في النهاية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستهلكين⁴. كما تعرف بأنها تقديم خدمة أفضل من توقعات العميل وتتكون جودة الخدمة من عنصرين أساسيين هما: الجودة التقنية، والتي تعني ما الذي تقدمه بالفعل، وأما العنصر الثاني فهو الجودة الوظيفية، والتي تعني كيف تم تقديم الخدمة⁵.

مما سبق يتضح أن جودة الخدمة مسألة نسبية تختلف من شخص لآخر، حيث يصعب وضع أسس ومعايير ثابتة أو نمطية لجودة الخدمة يتم تطبيقها على كافة الخدمات كما يصعب تعميم هذه المعايير لكل الدول والمناطق، ولكن يمكن الإشارة لعدد من المؤشرات التي يمكن الاستناد إليها عامة لقياس جودة الخدمة والممكن توضيحها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 1: توضيح أبعاد جودة الخدمة

أبعاد جودة الخدمة	التوضيح لمعنى كل بعد
زمن التسليم	كم ينظر العميل للحصول على دوره في تقديم الخدمة ومدى الدقة في الالتزام في المواعيد المحددة مسبقا.
الإتمام	مدى اكتمال كافة جوانب الخدمة.
التناسق	مدى التماثل والنمطية في الخدمة المسلمة لكل عميل.
الدقة	مدى انجاز الخدمة بالصورة الصحيحة من أول مرة.
الكمية	مدى ترحيب العاملين بكل عميل وللجميع دون تمييز.
سهولة المنال	مدى يسر الحصول على الخدمة.
الاستجابة	مدى قيام العاملين على تقديم الخدمة بالتفاعل سريعا مع ما هو غير متوقع أو خاص لدى العميل.
الملموسية	مدى توفر شواهد مادية للخدمة.
الأهلية	مدى توفر المهارات والمعارف والمعدات لتقديم الخدمة.
الأمان	مدى خلو تقديم الخدمة من أخطار.

المصدر: رعد عبد الله الطائي، قدامة عيسى، إدارة الجودة الشاملة، داراليازوري، الأردن، 2008، ص 38.

ثانيا : الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية

1. تعريف الإدارة الالكترونية

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح نذكر منها:

تعريف التشريع الأوروبي على أنها استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية، مقرونة بتغيرات وتحولات على المستويين التنظيمي والمؤهلات البشرية الكفيلة بتسيير الطرائق والأنماط الجديدة لهذا النوع من العمل الإداري.⁶

كما عرفت على أنها استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان.⁷

وعرفت الإدارة الالكترونية كذلك بأنها إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات.⁸

وعرفها البنك الدولي على أنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية، وتعزيز المجتمع المدني.⁹

وهناك من ربط مفهومها بالخدمة العمومية على أنها تمثل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العمومية، بحيث ترسم قيم العامة ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات وتعزيز دوره في المشاركة والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة.¹⁰

نستنتج مما سبق أن الإدارة الالكترونية ليست أعمالا يتم إنجازها عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على غرار شبكة الانترنت بقدر ما تحمل في طياتها لفكرة الإدارة العمومية، لذا فالمفهوم الحقيقي للإدارة الالكترونية هو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين مستويات أداء الإدارات العمومية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة، وذلك من خلال تقديم خدمات عمومية متميزة ومتقنة وإنشاء تفاعل رقمي بين المواطن والمؤسسات والإدارة العمومية.

2. أهداف الإدارة الالكترونية

تهدف عملية استخدام الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة إلى ترقية وتحسين الخدمات العمومية وإرساء قواعد الديمقراطية وتدعيم السياسة العامة بالنسبة للأفراد والمؤسسات.

1.2 أهداف الإدارة الالكترونية بالنسبة للأفراد

إن استخدام الإدارة الالكترونية في الخدمة العمومية تحقق للأفراد الأهداف الآتية¹¹:

- تقريب الإدارة من مواطنيها لتجنب الطوابير التي لا يزال يعاني منها الكثير من المواطنين على مستوى التراب الوطني.
- تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في أداء الخدمة.
- إلغاء تأثير عامل الزمان والمكان في فكرة اخذ الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية والحد منها إلى أقصى حد ممكن.
- تسهيل عملية الاتصال وإرساء دعائم الحوار وتقديم الانتقادات البناءة عبر ما يسمى "بوابة الانترنت للشباك الأوحده".

- تحسين الخدمات العمومية من خلال خفض عملية التنقل، وإمكانية التوصيل في أي وقت وفي أي مكان، وسهولة الوصول للمعلومات واستخدامها.

2.2 أهداف الإدارة الالكترونية بالنسبة للدولة

أصبح استخدام الدولة بمختلف هيئاتها لتقنيات الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية فرضتها التطورات الحاصلة في مجال المعلومات والاتصال لتحقيق الأهداف الآتية¹²:

- سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للدولة وكأنها وحدة مركزية.
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- السرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة ايجابية لدى كافة العاملين.
- ترشيد التكاليف المالية عن طريق تقليل أوجه الصرف في انجاز ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة، مما يؤدي لتعزيز الكفاءة الاقتصادية للدولة.
- توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة وتوفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
- تقليص معوقات اتخاذ القرارات من خلال توفير قاعدة البيانات وربطها ومراقبتها .
- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام الأرشيف الالكتروني الذي يحقق مرونة في التعامل مع الوثائق ونشرها لأكثر من جهة وبتكلفة وجهد ووقت أقل.
- ترقية معاملات الإدارية العمومية مع شركائها في مختلف الدوائر الحكومية الوطنية والجهوية والمحلية حتى تنسجم مع تطلعات المؤسسات والمواطنين.
- تحسين عمل الإدارة في تعاملاتها مع المواطنين والشركات والمؤسسات باستخدام الأنظمة الذكية.

3. ايجابيات وسلبيات تبني الإدارة الالكترونية

رغم تعدد ايجابيات الإدارة الالكترونية مثل إمكانية تقديم الخدمات طوال اليوم وخلال كامل أيام الأسبوع من خلال بوابات الكترونية موحدة ، مع تقليل تكلفة الخدمات وتبسيط العمليات والإجراءات وما ينتج عنها من اختصار للوقت والتخلص من بيروقراطية الأداء مع تفعيل مبدأ الشفافية والنزاهة والمساءلة، بالإضافة إلى الحفاظ على البيئة من خلال تقليل من كمية الورق المستعمل وتشجيع روح المقاولانية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحقيق التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين وبين الحكومة ومختلف المؤسسات ، مع تحقيق مبدأ إرضاء الزبون من خلال جعل المواطن محور الخدمة العمومية ، غير أن العديد من الانتقادات توجه إلى الإدارة الالكترونية ويمكن تلخيصها في النقاط التالية¹³:

- انقطاع التيار الكهربائي أو توقف البطاريات الاحتياطية المساندة.
- رداءة البرمجيات المطبقة أو ضعف صياناتها.
- التكلفة الباهضة التي لا تتحملها معظم الدول والمؤسسات الكبرى.
- البطالة الناجمة عن تخفيض من حجم اليد العاملة.
- زيادة التبعية، حيث بزيادة استعمال هذا النظام من طرف دول العالم الثالث فانه ستزداد تبعيتها للدول الغربية ، مما يترتب عنه انعكاسات سلبية خاصة في مجال الأمن والاقتصاد .
- ضعف تغطية الانترنت وجودتها في العديد من الدول وتذبذبها من منطقة إلى أخرى.

4. معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

نظرا لحدثة أسلوب الإدارة الالكترونية في الجزائر فهناك معوقات تعترض سبيل تطبيقها، يمكن عرضها كالتالي¹⁴:

1.4 التحديات التقنية والتكنولوجية: و المتمثلة في ضعف البنية التحتية الالكترونية ، و ضعف الإنفاق على البحوث والتطوير، بالإضافة إلى عدم ضمان توفر متطلبات الإدارة الالكترونية عند كل مستقبلي الخدمة ، نتيجة ضعف الثقافة والوعي الالكتروني أو نتيجة ارتفاع تكلفة الحصول عليها، بالإضافة إلى عدم كفاية خطوط الاتصال وبطء شبكة الانترنت .

2.4 التحديات التنظيمية والإدارية: ضعف المعرفة والمهارة لدى الكوادر البشرية بالمؤسسات، فيما يتعلق بأنظمة التعامل وتبادل المعلومات الالكترونية، وضعف الخبرات في حل المشاكل أنيا وسيطرة الفكر البيروقراطي مما يؤدي إلى مقاومة عملية التغيير خوفا من زوال امتيازات سابقة والمساس بصلاحياتهم والتعرض للمساءلة أو حتى فقدان عملهم نظرا لما تتميز به الإدارة الالكترونية من شفافية في نظام العمل .

3.4 التحديات التشريعية والقانونية: تتمثل في صعوبة الملاحقة القانونية لمخترقي المعلومات ومزورها وطول إجراءات إثبات تورطهم ،بالإضافة لغياب التشريعات الخاصة بأنظمة العمل الالكتروني .

4.4 تحديات التكلفة: إن الاستثمار في مجال تقنيات المعلومات مكلف جدا ويتطلب صيانة متواصلة وهذا يعني أن معظم الدول النامية تعجز في تخصيص ميزانيات بهذا الحجم .

5.4 التحديات الأمنية والاجتماعية: تتطلب الإدارة الالكترونية فسخ المجال لتبادل المعلومات والحصول عليها فور طلبها ، إلا أن خطر القرصنة والاختراقات أو حتى الفضوليون يشكل تهديدا لخصوصية الأفراد إذا لم تكن الحكومات قادرة على حماية هذه المعلومات ،بالإضافة إلى التخوف من إلغاء بعض الوظائف ،بالإضافة إلى الأمية الالكترونية وصعوبة تجسيد التواصل عبر التقنية الحديثة .

ثالثا: حتمية تبني خيار الإدارة الالكترونية للتحسين من جودة الخدمة العمومية

تتوقف الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية لأي مجتمع كان على الاستقرار، فالاستقرار بكل أشكاله له تأثير على نمو وتطور المجتمعات، فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج، ويسهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة أبعاده، هذا الاستقرار الذي تعد الخدمة العمومية احد أهم مقوماته. ومما لاشك فيه أن الخدمة العمومية ترتبط بالدرجة الأولى بالمواطن الذي يتلقاها، لذا كان لزاما على الدولة التوجه نحو تلبية تطلعات هذا المواطن، بتحسين جودة خدماتها عن طريق مواكبة التغيرات الحاصلة في الوقت الراهن من ثورة للتكنولوجيا ورقمنة بإدخال هذه التقنيات في مختلف إداراتها. سنحاول من خلال هذا المحور إبراز أهمية الإدارة الالكترونية في التحسين من جودة الخدمة العمومية، وذلك بالتطرق لأهم المشاكل التي تعاني منها الإدارة الجزائرية، وإسهامات الإدارة الالكترونية في التخفيف من هذه المشاكل.

1. مشاكل الخدمة العمومية في الجزائر

شخص المنشور الوزاري رقم: 2102 المؤرخ في 14 نوفمبر 2012 الصادر عن وزير الداخلية والجماعات المحلية والمتعلق بـ "تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية" بدقة وتفصيل أهم النقائص والأسباب التي تعيق أداء خدمة عمومية ذات جودة عالية على مستوى المرافق العمومية الإدارية فيما يلي:

1.1 سوء استقبال المواطنين وعدم التكفل بطلباتهم وانشغالهم

- وهذه ميزة مشتركة في أغلب الإدارات والمؤسسات العمومية بما فيها مصالح الحالة المدنية، وأهم النقائص التي تعتري استقبال المواطنين والتكفل بانشغالهم والتي انعكست على نوعية الخدمة العمومية المقدمة نذكر ما يلي:
- عدم استقبال المواطنين من طرف بعض المسؤولين المحليين.
 - تفويض بعض المسؤولين المحليين صلاحياتهم لموظفين يفتقرون لأي مؤهلات عملية لاستقبال المواطنين.
 - استقبال المواطنين في ظروف غير ملائمة.
 - عدم متابعة طلبات وشكاوى المواطنين، مما ينعكس سلبا على مصداقية وسمعة الإدارة.
 - افتقار الابتكار والتطوير الناتج عن السياسات المخططة والمدرسة للتغيير في عمليات وإجراءات إنتاج وتقديم الخدمة العامة للجمهور.
 - الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة العمومية، وعدم الاهتمام بالاستفادة من مثل هذه البحوث والدراسات التي تتوافر بشكل كبير في المؤسسات والمنظمات الأكاديمية والبحثية.

2.1 نقائص في التوجيه والاتصال وإعلام المواطنين

- إن الشيء المميز لعمل بعض الإدارات المحلية هو عدم اهتمامها وإهمالها الكلي لمسألة إعلام المواطنين وتوجيههم، مما يؤثر سلبا على نوعية الخدمة العمومية المقدمة، وفيما يلي أهم الاختلالات المتعلقة بهذا الجانب:
- عدم إعلام المواطنين حول مختلف الخدمات الإدارية التي تقدمها الإدارة المحلية، بما فيها مصالح الحالة المدنية ولا سيما فيما يخص: الشروط التنظيمية للاستفادة من بعض الخدمات واستحقاقها والإجراءات الواجب إتباعها لإعداد الملفات الإدارية وكذا أجال معالجة الطلبات.
 - عدم وجود وسائل وإشارات توجيه المواطنين داخل بعض المرافق العمومية .
 - عدم الاهتمام بالاتصال كآلية لتثمين والتعريف بخدمات المرفق العمومي.
 - استقبال وتوجيه المواطنين يتم من قبل أعوان الأمن والحراسة وهم غير مؤهلين للقيام بهذه المهمة.

3.1 تفشي البيروقراطية والتصرفات الإدارية السلبية في بعض المرافق العمومية

وهي ظاهرة سلبية متفشية في أغلب الهيئات والإدارات العمومية وخاصة الإدارة المحلية والتي تشهد استفحالا لهذه الآفة، بالإضافة إلى المحسوبية والمحاباة والرشوة، وفيما يلي نذكر أهم السلوكات السلبية المنطوية تحت هذا المعنى:

- طلب وثائق غير منصوص عليها قانونا واعتماد إجراءات غير تلك المعمول بها في القوانين والتنظيمات.
- المماطلة والبطء في معالجة الملفات الإدارية، مما ساهم في تعطيل الخدمات العمومية.
- لجوء بعض الموظفين الإداريين إلى تصرفات مشبوهة وغير قانونية كالرشوة لقضاء معاملات المواطنين الإدارية.

2. اثرتبني الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة العمومية

إن التحول نحو المسار الديمقراطي الذي عرفته الدولة الجزائرية ،وفي ظل التخوف من أية ردة فعل سلبية للمواطنين خاصة في ظل الربيع العربي، جعلها مجبرة على جعل المواطن محور اهتمامها الأول، وهذا من خلال محاولة تخطي جملة مشاكل الخدمة العمومية والتي على رأسها البيروقراطية، ويكمن تأثير الإدارة الالكترونية على مشكل البيروقراطية من خلال التخفيف من الروتين أداء المرافق العامة لخدماتها، لأن المعاملات الإلكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث يستبدل بها المستندات الإلكترونية، ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع وركي إلى مجتمع إلكتروني، حتى الموظف نفسه سيتحول إلى " موظف عام إلكتروني " يسهل على المتعاملين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد لمشقة انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الحكومية، والوقوف في طوابير أو صفوف ومراجعة أكثر من موقع لمتابعة معاملته مما يوفر لديه الوقت والجهد لكي يستثمرهما في الأمور الحياتية اليومية¹⁵.

ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى التغلب ولو بشكل متدرج على مشكلة الوساطة والمحسوبية التي نخر سوسها في عظام الإدارة الحكومية على نحو أدى في كثير من الأحيان إلى انهيارها بعد انتشار الفساد الإداري بها وما يرتبط بها من رشوة وتمييز بالمخالفة لمبدأ المساواة أمام المرفق العام. كما أن الإدارة العامة الإلكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع الخدمة العمومية متساويين في إتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات.

رابعاً: تقييم فعالية تبني الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات الجماعات المحلية بلدية الدويرة كنموذج شهدت الإدارة المحلية في الجزائر فكراً وممارسة سلسلة من التطورات خاصة بعد حتمية الولوج إلى عالم التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات والمعلومات، وضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعاً لمخططات التحول لخدمة محلية إلكترونية وبالتالي تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة للمواطن في ظل تحسين وتطوير المرفق العام، فلقد تبنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر وبالتنسيق مع إدارتها الإقليمية ووزارة البريد والاتصال عبر الوطن جملة من الإصلاحات والإجراءات التي بإمكانها تسريع تطبيق تقنية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا الجزء المهم من الإدارة العمومية في الجزائر باعتبارها تمثل الإدارة الأقرب للمواطن.

1. جهود وزارة الداخلية والجماعات المحلية للتحسين من جودة الخدمات العمومية بالاعتماد على الإدارة الإلكترونية

يعتبر قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية من أوائل القطاعات في الدولة الذي أدخل نظام الإدارة الإلكترونية في تسييره، وهذا لما لها من دور كبير في تحسين من جودة الخدمة العمومية وتظهر ملامح الإدارة الإلكترونية في هذا القطاع فيما يلي:

1.1 إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية

يتكون السجل الوطني الآلي للحالة المدنية من تجميع قاعدة معطيات 1541 بلدية على مستوى التراب الوطني، والتي تتضمن صورة رقمية لمعطيات محجوزة وصور ممسوحة ضوئياً من طرف بلديات مكان الميلاد للشهادات التي تتضمنها جميع سجلات الحالة المدنية للميلاد. والجدير بالإشارة إلى أنه في البداية كانت العملية مقتصرة فقط على تسليم عقود الميلاد بواسطة السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وبعدها تم توسيع العمل بالسجل الوطني ليشمل عقود الزواج والوفاة، حيث أصبح ابتداء من 03 سبتمبر 2014 باستطاعة المواطنين استخراج عقود الزواج والوفاة من أية بلدية أو ملحقة عبر كافة التراب الوطني بواسطة السجل الوطني الآلي للحالة المدنية¹⁶.

أما فيما يخص الإجراءات العملية للشروع في استغلال السجل الوطني الآلي للحالة المدنية فلقد أوضحت التعليمات الوزارية رقم: 1436 المؤرخة في 13 فيفري 2014 الإجراءات التطبيقية لتسيير وتسليم الشهادات من قبل ضباط الحالة المدنية وذلك على الشكل التالي:

1.1.1 إنشاء قاعدة معطيات الحالة المدنية على مستوى الولايات: وذلك عن طريق تجميع قاعدة معطيات البلديات التابعة لها.

2.1.1 إنشاء قاعدة معطيات الحالة المدنية على مستوى البلديات: والتي تتكون من رقمنة المعطيات المحجوزة والصور الضوئية لجميع شهادات الحالة المدنية لسجلات البلدية.

3.1.1 شبكة التدفق العالي التابعة لوزارة الداخلية: حيث تم ربط كل الولايات بالدوائر والبلديات وعدة ملحقات إدارية عن طريق الألياف البصرية بشبكة التدفق العالي التابعة لوزارة الداخلية.

4.1.1 برمجيات تسيير النظام: تم وضع ثلاث (03) برامج على مستوى كل بلدية وهي وفق الشكل التالي:

- برنامج نقل الشهادات: وهو البرنامج الذي ترسل البلدية بواسطته كل أسبوع ما استحدث في قاعدة البيانات المحجوزة (ولادات جديدة، بيانات هامشية...) إلى السجل الوطني الآلي للحالة المدنية عبر الولاية.
 - برنامج تسليم الشهادات: على كل بلدية أن تخصص شبكا وحيدا مزودا بحاسوب واحد للشروع في عملية تسليم شهادات الميلاد للمواطنين غير المولودين بالبلدية.
- أما بالنسبة للمواطنين المولودين بهذه البلدية فإن شهادات الميلاد الخاصة بهم يستمر تسليمها عن طريق النظام المعلوماتي الخاص بها.

- برنامج التبليغ عن الأخطاء المحتملة: تم وضع على مستوى كل البلديات برامج تبليغ عن الأخطاء وذلك في حالة تبليغ المواطن عن وجود خطأ، وفي هذه الحالة يرسل العون المختص إلى السجل الوطني للحالة المدنية باستعمال برامج التبليغ عن الأخطاء، ويطلب من المواطن الانتظار لمدة 24 ساعة ليتقدم إلى هذه البلدية.
- وعليه فإنه وابتداء من الساعة الخامسة مساء فإن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية يحصي الأخطاء المبلغ عنها من طرف جميع البلديات، ويتم معالجة التبليغات عن الأخطاء عن طريق مقارنة الصور الممسوحة ضوئيا للشهادات المعنية المخزنة بالقاعدة المركزية.

2.1 إطلاق بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر في صيغتهما البيومترية والإلكترونية: حيث تعد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما وذات شكل أكثر مرونة طبقا لأخر التكنولوجيا في العالم، حيث تحتوي بالأخص على شريحة الكترونية وصورة رقمية تضمن للمواطنين الإتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية بسبب استخداماتها المتنوعة في الربط البيئي بين القطاعات الأخرى. و فيما يتعلق بجواز السفر البيومتري والإلكتروني فهو يعد وثيقة هوية وسفر مؤمنة، قابلة للقراءة آليا، وتحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية وشريحة الكترونية فهو مطابق للمعايير الدولية المملدة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني، حيث أن الوزارة اطلقت هذه العملية من أجل حماية المجتمعات من آفة الجريمة المنظمة وكذا ظاهرة الإرهاب لمنع انتشارها، إذ تمنح هذه الوثيقة ضمانات لأمن تنقل المسافرين بفضل المراقبة الإلكترونية لوثائق المسافرين والتعرف على هوية المسافرين¹⁷.

3.1 رقمته وثائق البطاقة الرمادية: وذلك عن طريق ملقم يحتوي على قواعد البيانات الخاصة بالبطاقة الرمادية، تتصل به حاسبات موجودة على مستوى كل من الدوائر والدرك الوطني الذي يستعملها في حالة التأكد والمراقبة¹⁸.

4.1 تطوير عملية الاتصالات ونقل المعلومات والإحصائيات أثناء الانتخابات: وهذا بين البلديات ومن الدوائر إلى الولايات، أين تجمّع النتائج على المستوى المركزي بالجزائر العاصمة، بما يؤدي إلى توفير الكثير من الجهد والوقت¹⁹.

5.1 تنصيب ملقم خاص بالبريد الإلكتروني: يعمل على تزويد الدوائر بهذه الخدمة، حيث يتم إرسال الرسائل الإلكترونية مباشرة إلى الهيئة الإدارية المختصة (الدوائر، ديوان الوالي)²⁰.

6.1 تقديم الخدمات الالكترونية من موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية الالكتروني

لم يعد يكفي موقع الوزارة والجماعات المحلية بتوفير خدمات إعلامية فقط، بل تعدها ليشمل حتى الخدمات التفاعلية والمعاملاتية. هذا الموقع الذي تم إنشاؤه في سنة 2008، والذي كان يوفر للمواطنين ولمختلف المهتمين بخدمات قطاع الداخلية والجماعات المحلية معلومات عنها وعن مختلف الوثائق والإجراءات الواجب إتباعها للحصول على خدمة ما، أصبح الآن يوفر للمواطنين عدة خدمات الكترونية تتنوع بين خدمات تفاعلية وأخرى معاملتية، حيث قامت الوزارة الوصية بإصدار نسخة جديدة للموقع الالكتروني في 02 جوان 2016 ليكتسي هذا الموقع حلة جديدة أكثر ديناميكية واغني من حيث المحتوى²¹.

و بالنسبة للخدمات الالكترونية التي يوفرها الموقع الالكتروني للوزارة نذكر البعض منها فيما يلي:

1.6.1 الخدمات الإعلامية: يوفر موقع الوزارة والجماعات المحلية جملة من المعلومات للمواطنين ومختلف المهتمين بقطاع الداخلية والجماعات المحلية منظمة في شكل قوائم وأركان توفر على المواطنين عناء التنقل إلى الشبائيك المادية من اجل الاستفسار عنها حيث نجد:

- معلومات عامة تتعلق بالوزير والوزارة.
- معلومات عن الجماعات الإقليمية.
- معلومات عن مختلف الوثائق التي يمكن للمواطنين استخراجها من البلديات والدوائر أو الولاية ومختلف المصالح المختصة، والإجراءات المتبعة في ذلك، ويتعلق الأمر ببطاقة التعريف الوطنية جواز السفر البيومتري الالكتروني، جواز السفر الاستعجالي، ترقيم المركبات، رخصة السياقة.
- بالإضافة إلى معلومات تتعلق بالانتخابات، الجمعيات، الأجانب في الجزائر، ومعاينة مختلف الإجراءات وغيرها.

2.6.1 الخدمات التفاعلية: تهدف الخدمات من هذا النوع إلى ضمان الاتصال عن بعد بمصالح الوزارة من خلال توفير أدوات الكترونية للاتصال الشخصي، كالبريد الالكتروني لها، وكذا القيام بالخطوات الأولى

لإجراءات الحصول على خدمة معينة عن طريق توفير الاستثمارات وتمكين المواطنين من تحميلها ،و بالتالي تخفيض خطوة التنقل للحصول عليها حيث نجد مجموعة من الاستثمارات منها :

- استمارة طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية للأشخاص الحاصلين على جواز السفر البيومتري.
- استمارة طلب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترين الالكترونيين.
- استمارة طلب جواز السفر الاستعجالي.
- استمارة رخصة السياقة.
- استمارة بيع وشراء المركبات وغيرها.

3.6.1 الخدمات المعاملاتية :يسمح هذا النوع من الخدمات للمواطنين بالقيام بإجراءات الحصول على

خدمة ما عن طريق الانترنت أو الاطلاع على ملفهم الإداري مثل:

- خدمة تسجيل الحج تم إطلاق هذه الخدمة خلال سنتي 2016 و2017 للتسجيل للحج وذلك بالتسجيل أولا من اجل الحصول على حساب شخصي يمكن المواطن من ملئ استمارة التسجيل بالحج.
- المعاينة الالكترونية لبطاقة الناخب.
- طلب شهادة الكفاءة لرخصة السياقة .
- خدمات بطاقة البيومترية الإلكترونية والتي تتمثل في :
 - طلب بطاقة التعريف الوطنية.
 - متابعة طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية.
 - ملء وطباعة استمارة الطلب، وتحميل الصورة الرقمية البيومترية.
 - اختيار مركز إلتقاط المعلومات وأخذ موعد لإيداع ملف الطلب عبر الأنترنت.
- خدمات جواز السفر البيومتري الإلكتروني والتي تتمثل في :
 - ملء وطباعة استمارة الطلب، وتحميل الصورة الرقمية البيومترية.
 - اختيار مركز إلتقاط المعلومات وأخذ موعد لإيداع ملف الطلب عبر الأنترنت .
- خدمة طلب شهادة ميلاد رقم 12 الخاصة.

7.1 خدمة القراءة الآلية لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية :و التي تتمثل في بوابة

إلكترونية عبر الأنترنت، مصممة ومطورة من طرف مهندسي وزارة الداخلية، الجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، عبارة عن موقع يمكن مستعمليه من قراءة البيانات المخزنة في الشريحة الذكية لبطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية. هذه الخدمة الإلكترونية ستسمح للإدارات العمومية أو الخاصة وكذا

المواطنين الحائزين على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية من القراءة الإلكترونية لمعطيات البطاقة من بينها لقب الزوج للمرأة المتزوجة والعنوان ولاستعمال هذه الخدمة يجب التزود بالأجهزة التالية: جهاز كمبيوتر، أي قارئ آلي للبطاقات الذكية ذي المواصفات القياسية (Contactless)، تطبيقية التواصل مع البطاقات الذكية تحمل من موقع الوزارة.²²

8.1 مشروع المواطن الإلكتروني: حيث أطلقت في أواخر سنة 2013 وزارة الداخلية مشروع المواطن الإلكتروني لأول مرة في الجزائر، والذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية، بالإضافة إلى وضع رقم وطني لكل جزائري وجزائرية يحل محل كل الوثائق، وتقليص الوثائق الإدارية المتعلقة بإصدار رخصة السياقة وجواز السفر وغيرها والاكتفاء فقط ببطاقة التعريف الوطنية، التي ستكون بطاقة رقمية مدة صلاحيتها مدى الحياة، ويعد هذا الإجراء خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية.²³

9.1 وضع البطاقة الوطنية للبطاقات الرمادية ورخص السياقة: حيث أن الوزارة في إطار التحضير لعملية إصدار بطاقة ترقيم المركبات الإلكترونية ورخصة السياقة البيومترية.²⁴

تمثلت إيجابيات تبني الوزارة للإدارة الإلكترونية في القضاء على ظاهرة الازدحام على مستوى شبابيك الحالة المدنية، وتفادي الأخطاء الإملائية في مختلف الوثائق، واقتصاد الجهد والوقت والمال سواء على المواطن أو على الإدارة، فبعد أن كانت الوزارة تخصص لتسيير الإدارة ما يفوق 12 مليار دج سنويا تصرف بشكل خاص في الوثائق والاستمارات، أصبحت الآن معظم الاستمارات قابلة للتحميل من الموقع الإلكتروني للوزارة مما وفر عليها الكثير.²⁵

كما كان لعملية الرقمنة أثرا إيجابيا على عملية التوظيف، حيث أن وزارة الداخلية وظفت خلال سنة 2014 أكثر من 13 ألف موظف على مستوى الجماعات المحلية، وهو ما يعكس اهتمام القطاع بالمسؤولية الاجتماعية.²⁶

كما أن ربط 18 قطاعا وزاريا بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية سمح للمواطن من الاستفادة من مختلف الخدمات وإعفاءه من تقديم وثائق الحالة المدنية في الملفات.²⁷

أما السلبات فتتمثل في تحمل ميزانية البلديات لعملية الرقمنة، والضغط الكبير الذي وقع على عمال البلديات لاستكمال عملية الرقمنة في الآجال المحددة من قبل الوزارة هذا بالنسبة للإدارة، أما بالنسبة للمواطن فتتمثل السلبات في المشاكل الناتجة عن انقطاع الاتصال بالشبكة في كثير من المرات مما يلزم المواطن انتظار عودة الشبكة لاستخراج الوثائق اللازمة، بالإضافة إلى كون الخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للوزارة خدمات سطحية لا تلبي تطلعات المواطن، وهذا راجع إلى عدم تفعيل الإمضاء والتصديق الإلكترونيين.

2. رقمنة سجلات الحالة المدنية بلدية الدويرة

سنحاول من خلال هذا العنصر إبراز كيفية الرقمنة بمصلحة الحالة المدنية في بلدية الدويرة ، وكيف كان أثرها. حيث قمنا بمقابلة السيد بن طاهر عبد القادر مهندس دولة في الإعلام الآلي والمسؤول عن الرقمنة في البلدية، والسيد مليخ جيلالي رئيس مصلحة المستخدمين، كما قمنا بالاطلاع على البريد الوارد إلى مقر البلدية. ومقابلة بعض المواطنين الوافدين إلى مصلحة الحالة المدنية، وقمنا بجمع معلومات تخص عملية الرقمنة في البلدية وارتأينا إلى تقسيمها على النحو التالي :

1.2 تعريف بلدية الدويرة : الدويرة بلدية نصف حضرية تابعة لولاية الجزائر منذ التقسيم الإداري لسنة 1998 وهي تقع ضمن الشريط الساحلي على بعد 25 كلم من الجنوب الغربي لمقر الولاية الجزائر العاصمة، تبلغ مساحتها 76 كم² ويقدر عدد سكانها ب 56.998 نسمة.

2.2 إجراءات الرقمنة : في أكتوبر من سنة 2011 شرعت مصلحة الحالة المدنية في عملية رقمنة سجلاتها، واقتصرت العملية في البداية على سجلات شهادات الميلاد، ثم تقدمت العملية في سنة 2014 لتشمل شهادة الزواج والوفاة. وتمت عملية الرقمنة وفق الإجراءات التالية :

- المسح الضوئي لسجلات الحالة المدنية.
- حجز بيانات سجلات الحالة المدنية في قاعدة البيانات التي انشأتها وزارة الداخلية .
- ضغط البيانات الممسوحة والمحجوزة في قرص صلب وتسليمها إلى الدائرة الإدارية بالدرارية ، والتي تسلمها بدورها إلى الولاية، والتي تسلمها هي الأخرى إلى الوزارة لاستغلالها عبر الشبكة الوطنية.
- تزويد كل الملحقات الإدارية وعددها ستة ملحقات وكذا المقر الرئيسي بالألياف البصرية وذلك لربط الاتصال بالشبكة الرئيسية الوطنية.
- تزويد كل الملحقات الإدارية وكذا المقر الرئيسي ببرمجيات تسيير النظام.

3.2 التمويل :وفقا للبريد الوارد إلى مصالح البلدية، فلقد وردت مراسلة مفادها تحمل البلدية لميزانية الرقمنة من شراء لأجهزة الإعلام الآلي وشراء أو كراء أجهزة السكانير، أما فيما يخص التطبيقات والألياف البصرية فكانت على عاتق ميزانية الولاية.

4.2 العنصر البشري : نظرا لكثافة العملية فقد اعتمدت البلدية في هذه العملية على الموظفين التابعين لمصلحة الحالة المدنية ، كما سخرت الموظفين التابعين للمصالح الأخرى، كما اعتمدت أيضا على الموظفين التابعين لجهاز المساعدة على الإدماج المهني (ANEM/DAS) وهذا لإنهاء العملية في أسرع وقت .

5.2 التكوين: خضع العمال المعنيين بعملية الرقمنة إلى عدة تكوينات خاصة طريقة المسح الضوئي لحالات مختلفة كما تم تكوينهم لتمكينهم من مختلف التطبيقات والبرامج الخاصة بالعملية.

6.2 العتاد المادي: يتمثل العتاد المادي الخاص بعملية الرقمنة في أجهزة سكانير، حيث قامت البلدية بشراء بعض منها وكراء البعض منها، وهذا للمسح الضوئي للسجلات، أجهزة إعلام ألي للقيام بعملية حجز البيانات، وموزعان (serveur) الأول يحتوي على وثائق الحالة المدنية الخاصة بالبلدية والثاني خاص بالشبكة الوطنية.

7.2 السرية: لحماية بيانات المواطنين وضمان حقهم في سرية معلوماتهم فان الدخول لأي تطبيق يتطلب رقم سري يكون في حوزة الموظف والذي يتحمل المسؤولية في حالة تسريبه.

8.2 نتائج عملية الرقمنة: تتمثل أهم نتائج رقمنة مصلحة الحالة المدنية فيما يلي :

- انخفاض نسبة الأخطاء الإملائية.
- حسن استقبال المواطن.
- تقليص من جهد الموظف في الكتابة بخط اليد والتأكد والبحث في كل مرة في السجل الورقي.
- ربح الوقت خاصة بالنسبة للمواطنين القاطنين بالقرب من الملحقات الإدارية حيث كان لربط هذه الملحقات بالشبكة الأثر الايجابي بعدما كانوا يتنقلون حتى مقر البلدية لاستخراج مختلف الوثائق.
- تقليص عدد الموظفين فبعدما كان عدد الموظفين في مصلحة الحالة المدنية 20 موظفا أصبح بعد عملية الرقمنة 14 موظفا حيث تم تحويل 6 موظفين إلى المصالح التي تشكو من نقص في التعداد البشري.
- وكنقطة سلبية تسجل على مستوى بلدية الدويرة هو انعدام التواصل الالكتروني بين الإدارة والمواطن، وهذا راجع لعدم توفر موقع الكتروني للبلدية أو صفحة على الفايسبوك أو حتى بريد الكتروني.

الخاتمة

في ختام هذه الورقة البحثية يمكن الإشارة إلى أهمية الخدمة العمومية على اعتبارها أهم وظائف الدولة واحد مرتكزات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وبالتالي فان الرهان في هذا الشأن هو الاستمرار في تقديم الخدمة العمومية بصورة جيدة والسعي دوما نحو تقديم الأفضل، وذلك بتبني آخر تطبيقات الإدارة الالكترونية والتعاون مع الدول التي كانت سابقة لنا في هذا المجال، وهذا بناء على الدور الفعال الذي أثبتته الإدارة الالكترونية في تحقيق وتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية.

كما ننوه انه كان لتبني الإدارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية أثارا ايجابية وأخرى سلبية، حيث تمثلت أهم الآثار الايجابية في تدنئة التكاليف وتحسين جودة الخدمات العمومية وكسب ثقة ورضا المواطن، أما الآثار السلبية فتمثلت أهمها في الأخطاء المتعلقة برقمنة سجلات الحالة المدنية، وذلك لان العملية تمت في وقت قياسي وأسندت إلى أشخاص غير مختصين الأمر الذي ساهم في مضاعفة متاعب المواطنين.

انطلاقا مما سبق رأينا انه من المناسب وضع التوصيات والاقتراحات التالية:

- تطوير البنية التحتية للبلديات وذلك بتوصيل جميع فروع البلديات وخاصة في المناطق النائية بشبكة الألياف البصرية.
- استكمال ربط السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بباقي القطاعات الوزارية وذلك بهدف تخفيف الوثائق على المواطن في مختلف الملفات.
- ضرورة الاستفادة من التقنيات الصوتية والمرئية في إدارة الجماعات المحلية والتي تفتقدها هذه الأخيرة، لما لها من فوائد في إضفاء الشفافية، وذلك عن طريق إدراج موقع الكتروني لكل البلديات يحتوي على فيديوهات مناقشة المداولات، وفيديوهات فتح الاظرفة ومناقشة العروض من قبل لجان الصفقات العمومية.
- إضفاء الصيغة القانونية للإمضاء والتصديق الالكترونيين، وذلك لتمكين المواطن من استخراج مختلف وثائق الحالة المدنية عن طريق الموقع الالكتروني للبلدية أو الوزارة.

الهوامش

- 1- ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص 455.
- 2- ودان بوعبد الله، مركان محمد البشير، البوابة الالكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الالكترونية، مجلة المالية والأسواق، المجلد 2، العدد 3، الجزائر، 2015، ص ص 99-100.
- 3- مركان محمد البشير، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية، نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الالكترونية وكأداة لتبادل المعلومات بالطريقة الالكترونية بين الإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الوطني حول الخدمة العمومية في الجزائر، جامعة مستغانم، الجزائر، يومي 29 و30 أكتوبر 2014، ص 7.
- 4- زين يونس، حقوطة الأمير عبد القادر، إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي - أنموذجا -، حوليات جامعة قالم للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد 23، الجزائر، 2018، ص 380.
- 5- قارطي حورية، مداوي إيمان، دراسة أثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 3، العدد 1، الجزائر، 2017، ص 238.
- 6- بقة الشريف، إصلاح الإدارة العمومية كأولوية لاستكمال مسار تأهيل المؤسسات الاقتصادية في الدول العربية، مداخلة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي عولة الادارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان، لبنان، 15-17 ديسمبر 2012، ص 5.
- 7- الطعمانة محمد محمود، العلوش طارق شريف، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص 11.
- 8- باكير علي حسين، المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية، مجلة آراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث، العدد 23، الإمارات العربية المتحدة، 2006، ص 14.
- 9- Bouriche Riadh, Le rôle des TIC dans la bonne gouvernance, participation avec cette communication au séminaire national intitulé, Informations et société de la connaissance, Université Mentouri Constantine, Algérie, organisé les 18/19 avril, 2009, p3.
- 10- مهدي مراد، يحيوي نصيرة، الإدارة الالكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بريد الجزائر، مجلة الأفق للدراسات الاقتصادية، المجلد 3، العدد 1، الجزائر، 2017، ص 261.
- 11- غردي محمد، بن نذير نصر الدين، إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر وأفاق تطويرها، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الوطني الأول لإصلاح الخدمة العمومية وتأهيل المرفق العام، جامعة البليدة 2، الجزائر، يومي 17-18 ديسمبر 2014، ص 10.
- 12- المرجع أعلاه، ص 10.
- 13- بوداوي فاطمة، بوشناق أحمد، تطبيق الإدارة الالكترونية لعصرنة التسيير العمومي، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، المجلد 7، العدد 1، الجزائر، 2018، ص 291.
- 14- المرجع أعلاه، ص ص 290-291.
- 15- مراكشي محمد لين، فقاير فيصل، الإدارة الالكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الإبداع، المجلد 7، العدد 7، الجزائر، 2017، ص 147.
- 16- حاحة عبد العالي، يعيش تمام آمال، عصرنة مرفق الحالة المدنية وأثره على تحسين الخدمة العمومية المحلية، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول إصلاح الخدمة العمومية، جامعة الوادي، يومي 9 و10 مارس 2016، ص 11.
- 17- عمرون يمينه، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، جامعة المسيلة، الجزائر، 2017، ص 41.

- 18- يتوجي سامية ، اطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الالكترونية 2013 ، مجلة معارف ، المجلد 9، العدد 18 ، الجزائر، 2015، ص 226.
- 19- المرجع أعلاه، ص 226.
- 20- المرجع أعلاه ، ص 226.
- 21- حديد نوفيل ،كربيط حنان ،الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الالكترونية دراسة تقييمية للخدمات الالكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، مجلة المؤسسة، المجلد 6، العدد 6، الجزائر، 2017، ص 128.
- 22- الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية: <https://macnibe.interieur.gov.dz/WFDefaultAr.aspx>
- 23- بلقرع فاطنة، العمري دلال، قريشي هاجر، جاهزية الإدارة الالكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، المجلد 4، العدد 1، الجزائر، 2017، ص 12.
- 24- دراجي المكي ،موساوي راشدة ،دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر ،مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 9، العدد 1، الجزائر، 2018، ص 33.
- 25- هني عبد الرزاق، الإنتهاء من الإدارة الإلكترونية والشروع في رقمنة البلدية والولاية بداية 2017 ، جريدة المساء ، العدد 6020، الجزائر، 30 أكتوبر 2016، ص 12.
- 26- الموقع الالكتروني لجريدة المحور: <http://elmihwar.com/ar/index.php/mobile/%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%AF%D8%AB/23741.html>
- 27- دراجي المكي ،موساوي راشدة، مرجع سبق ذكره، ص 32.