تطوير أداء الجماعات المحلية في الجزائر على ضوء مشروع الإدارة الالكترونية

Developing performance of Algerian local groups in the light of electronic management project

فضيلة خلفون
جامعة قسنطينة3، الجزائر، fadila.khalfoun@univ-constantine3.dz.fr
رياض بوريش
جامعة قسنطينة3، الجزائر، bouricher@yahoo.fr

تاريخ الإرسال: 2019/07/04 **تاريخ القبول:** 2019/09/30 **تاريخ النشر:** 2020/01/01

ملخص:

تعتبر الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية تسعى لتطبيقها كل دول عصرية تريد أن تواكب عصر مجتمع المعلومات، كون هذا النظام مستحدث على مستوى الإداري المحلي وما تقدمة من خدمات مما يجعل الحول إليه من الضروريات، كما تقوم الإدارة الالكترونية على استحداث قنوات اتصال جديدة مع المواطن المحلي تهدف إلى تقريب الإدارة منه، علاوة على ذلك، تعتبر الإدارة الالكترونية من الميكانيزمات الجديدة التي تعمل على تحويل الهرمية الإدارية إلى إدارة مسطحة وأفقية.

الكلمات المفتاحية: *الإدارة الالكترونية؛ الاداء؛ الجماعات المحلية؛ التطوير.*

Abstract:

E-management becomes a necessity that all modernizing country sought out to apply it for keeping up with the information society, because information technology considered as an innovative system in local level which makes the quality of service providing better than the old one .it stand on creating new communication channels with the citizens and make the local bodies very close to them, it considered as a new mechanism that works on transforming the hierarchical manner to a horizontal and flat administration.

Keywords: *Electronic management; performance; local groups; developing.*

* المؤلف المرسل: فضيلة خلفون، fadila.khalfoun@univ-constantine3.dz

مقدمة:

إن الاستخدام المتزايد للتقنيات التكنولوجية والأنظمة الالكترونية كان له الأثر الكبير في تغيير المصطلحات التقليدية بمصطلحات حديثة. وكغيرها من المجالات دخلت الإدارة عصر المعلومات وتبنت أساليبه وأدواته التكنولوجية وشبكات اتصال وأصبحت تحمل اسم الإدارة الالكترونية التي تسعى إلى تقديم الخدمات والمعاملات الإدارية بشكل إلكتروني.

وأخذت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها من نظم المعلومات التقنية إلى تسهيل العملية الاتصالية والإدارية وكذلك استغلال الأدوات التكنولوجية الحديثة التي تسعى أغلب الإدارات اليوم إلى تطبيقها والاستفادة من مزاياها في مجال العمل الإداري بغية الوصول إلى أعلى درجة من الكفاءة والفعالية.

ومنذ فترة ليست بالقصيرة تنهت الدول العربية – على غرار الدولة الجزائرية- إلى ما يمكن أن تحققه من انجازات إذا ما سارعت إلى ملاحقة تلك التطورات في مجال الإدارة الالكترونية على مستوى الهيئات العمومية بصفة عامة والجماعات المحلية بصفة خاصة كاستراتيجية لترقية أدائها وتطوير المتطلبات والشؤون المحلية. الأمر الذي تم التمهيد له بجهود كبيرة ومستمرة لإحداث نقلة حضارية لتلقى رضا المواطنين والإدارات وذلك هو الهدف المنشود.

ومن هنا تم بلورت الإشكالية التالية:

كيف تساهم الإدارة الالكترونية في تطوير أداء الجماعات المحلية في الجزائر؟

وتندرج تحت الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية الآتية:

- ✓ ماذا نقصد بالإدارة الالكترونية؟
- ✓ ما هي أساسيات التحول إلى الإدارة الإلكترونية؟
- ✓ ما اثر تطبيق نظام الإدارة الالكترونية على أداء الإدارة المحلية؟

ويمكن صياغة الفرضية التالية:

كلما زاد التوجه نحو تبني استراتيجية الإدارة الالكترونية كلما أدى ذلك إلى ترقية وتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر وزيادة كفاءة عملها.

المحور الأول: إطار مفاهيمي للدراسة

1- **ماهية الإدارة الالكترونية**

لقد شهد العالم مع دخول الألفية الثالثة تسارعا ملحوظا في تزايد الاعتماد على المعطيات التقنية والمعرفية، بسبب انتشار الشبكة العالمية للإنترنت و المعلومات، وان هذه التطورات تطلبت تطورات إدارية تجاربها، الأمر الذي ابرز العديد من المفاهيم لعل منها الإدارة الإلكترونية.

ا- **تعريف الإدارة الالكترونية:**

تعددت التعاريف التي تناولت مصطلح الإدارة الالكترونية ونذكر منها ما يلي:

- تعرف الإدارة الالكترونية بأنها إدارة الموارد المعلوماتية التي تعتمد على الانترنت وشبكات الاتصال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاءة في استخدام مواردها (عبود 2009،ص 157).
- تعرف أيضا الإدارة الإلكترونية بأنها: " استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة "(الفلكاوي 2002، ص. 50).
- كما تعرف على أنها العملية الإدارة القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الإعلام في تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من اجب تحقيق أهداف الشركة (سمير ، 2009. ص 43).

من خلال التعاريف السابقة يمكن وضع تعريف شامل للإدارة الالكترونية:

هي مدخل أو استراتيجية تقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وانجاز الأعمال التنفيذية، واعتماد الانترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع بصورة الكترونية بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في الإدارات وبين الأطراف الخارجية.

ب- مبادئ الإدارة الالكترونية:

تقوم الإدارة الالكترونية على مجموعة من المبادئ الأساسية نوجزها فيما يلي:

- ✓ وضع كل المعلومات في شكل الكتروني على الانترنيت على شكل نماذج للتعامل مع المواطنين ومع القطاع الخاص ومع المؤسسات الحكومية.
- ✓ وجوب الحفاظ على أمن المعلومات والمعاملات.
- ✓ ضرورة توفير التمويل الكافي لأن المشروع يحتاج إلى أموال طائلة، ووجوب البحث عن مصدر رسوم دائمة لسد نفقات التشغيل.
- ✓ ضرورة توظيف العناصر الماهرة (بن خليفة، ب س ن. ص 25).

ج- أهداف الإدارة الالكترونية:

ويمكن تلخيص أهداف الإدارة الالكترونية في:

- ✓ تحقيق الاتصال الفعال بين الموظف في النظام الالكتروني والمواطن طالب الخدمة، وكذا الاتصال والتنسيق والتنظيم بين سائر الإدارات.
- ✓ تحسين مستوى الخدمات المقدمة بفضل البرنامج الذي زود به الحاسوب الآلي، والذي يعطي نتائج يقينية لا مجال فيها للأخطاء.
- ✓ تكريس الشفافية في الأداء والقضاء على البيروقراطية من حيث خفض فرص الفساد الإداري والتقليل من التعقيدات الإدارية.

- ✓ تخفيض تكاليف أداء الخدمة مع ميزة السرعة في انجازها وتوفير الجهد والوقت والنفقات (بيومي، 2008. ص 151).

د- وظائف الإدارة الالكترونية:

وتشمل أربع وظائف أساسية سيتم إبرازها في الجدول التالي:(غنيم، 2004. ص.ص 57-58).

الجدول رقم1: وظائف الإدارة الالكترونية

التخطيط الالكتروني	التنظيم الالكتروني	الرقابة الالكترونية	القيادة الالكترونية
يعتمد على التركيز على استخدام التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية، حيث تتم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة مختلف أقسام المنظمة وإدارتها.	ويعد التنظيم الإلكتروني الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية – الأفقية التي تحقق التنسيق الآني وفي كل مكان من أجل انجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم..	اعتماد النظام الرقابي على الحاسوب في ممارسة العملية الرقابية وفق برامج حاسوبية تعد خصيصا لهذا الغرض بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة في الوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من المخاطر وبدقة اكبر.	ويظهر ذلك في تكون قيادة ذات حس تكنولوجي، ووجود قائد قادر على تحسس أبعاد هذا التطور والعمل علي توظيف مزاياه لتكون جزءا من الميزة التنافسية للمنظمة.

المصدر: من إعداد الباحثة.

1- ماهية الجماعات المحلية:

مما لا شك فيه أن موضوع الجماعات المحلية من المواضيع التي حظيت بالاهتمام في عصر التحولات والإصلاحات، كونه يحدد علاقة الدولة الحديثة بالمجتمع المعاصر.

ا- تعرف الجماعات المحلية:

تعرف الجماعات المحلية على أنها وحدات جغرافية مقسمة من إقليم الدولة، متكونة من هيئات مستقلة في الولايات والمدن والقرى، وتتولى شؤون هذه الوحدات بالطرق المناسبة لها، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. (محمود 1973، ص. 17).

كما تعرف أيضا الجماعات المحلية بأنها المناطق المتعددة التي تمارس نشاطها المحلي بواسطة هيئات منتخبة من قبل سكانها المحليين تحت رقابة وإشراف الحكومة المركزية. (الشيخلي 2001، ص. 19).

في حين ينظر آخرون أن الهيئات المحلية عبارة عن منطقة معينة لها سكان يقيمون فيها مع تنظيم مسموح به وهيئة حاكمة وشخصية قانونية مستقلة، وسلطة تقديم خدمات عامة، مع درجة كبيرة من الاستقلال.

ب- مقومات الجماعات المحلية :

إن إضفاء الشخصية المعنوية على الجماعات المحلية يحقق لها قدرا من الحرية في التصرف ويدعم الاستقلال الذي يجب أن تتمتع به في مواجهة السلطة المركزية (بعلي 2004.ص. 19).

- **الاعتراف بالشخصية المعنوية لجزء من إقليم الدولة:**

وهي الاعتراف لجزء من إقليم الدولة كمحافظة أو الولاية أو المدينة، بما يترتب على ذلك من استقلال في القيام برعاية المصالح المحلية التي يعترف بها المشرع لهذا الإقليم عن طريق إدارة مرافقه المحلية.

- **الاستقلال الإداري والمالي :**

الاستقلالية المالية في مفهومها العام تتمثل في الوسائل المالية التي توضع نحن تصرف الجماعات المحلية(stephanie,2006.p108) ويرتكز نظام الجماعات المحلية بالدرجة الأولى على وجود وحدات إدارية مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية ضمن نطاق جغرافي معين في إقليم الدولة، وهذه الوحدات تعتبر مستقلة عن أشخاص منشئيها وممثليها (شنطاوي 2002. ص. 102).

- **وجود مجالس محلية منتخبة مستقلة عن السلطة المركزية:**

تتولى إدارة الشؤون المحلية هيئات محلية من سكان الوحدة المحلية، ويستلزم هذا المنطق أن تكون الهيئات المحلية المكلفة بإدارة الشؤون المحلية من عناصر منتخبة ومختارة من سكان الوحدة المحلية طالما أنها تمثل هؤلاء السكان سياسيا (العزازي 2009. ص. 295).

- **علاقة الحكومة المركزية بالإدارة المحلية:**

يتوقف الدور الذي تمارسه الإدارات المحلية في عمليات التنمية الشاملة على طبيعة العلاقة بين السلطات المركزية والأجهزة المحلية، ففي كل الأحوال يجب أن يكون هناك تعاون بين السلطة المركزية والسلطات المحلية. (الياسري، 2009).

ج- أسباب الأخذ بنظام الجماعات المحلية:

لقد تعدد الأسباب التي أدت ببعض الدول لتبني نظام الجماعات المحلية، ومن هذه الأسباب ما يلي:

- **الأسباب السياسية:** تغير الدور الذي تلعبه الوحدات المحلية بفعل التغيرات المحلية و الدولية حيث انتشرت الأفكار الديمقراطية عبر ثورة الاتصالات الحديثة وسادت الاتجاهات نحو الأخذ بالآليات السوق و الخصخصة و العولمة، و أصبحت الدول بمختلف توجهاتها تضطلع بدور جديد في تحقيق التنمية الشاملة) G.Depuis , 1998. P112).
- **الأسباب الإدارية:** وتتمثل في سرعة وإنجاز وتسهيل والتعرف على المشكلات وسرعة مواجهتها بسبب التقدم التكنولوجي الهائل في الميادين المختلف، ومراعاة الظروف المحلية الخاصة وقرب صانع القرار من الجمهور (المبيضين واخرون 2001. ص. 34).
- **الأسباب الاجتماعية:** وتتمثل في توثيق التعاون بين الجهود الحكومية والجهود الشعبية في أداء الخدمات التي يفتقر إليها الشعب عن طريق توزيع الدولة للخدمات العامة بين هيئات مركزية وهيئات محلية، كما يعمل نظام إدارة الجماعات المحلية على تقوية الروابط الروحية بين الأفراد عن طريق إشراكهم سويا في مجالات العمل المحلي (عرب 2008.ص. 34).

الحور الثاني: دواعي التحول إلى الإدارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية

ساهمت تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات في الدعوة إلى التطور الإداري نحو الإدارة الالكترونية، وتمثل عوامل الوقت والجهد والكلفة أحد أهم المجالات التي تلقي على الجماعات المحلية أعباء كبيرة وتعد معيارا مهما لتقييم المواطنين لكفاءة تلك الإدارات في إدارة شؤون التقسيم المحلي المعني. ويمكن تلخيص أبرز الأسباب الداعية لاعتماد الإدارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية ما يلي:

- ✓ الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة المعاملات.
- ✓ ضرورة توحيد البيانات على مستوى الإدارة.
- ✓ التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- ✓ حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين المواطنين بالرغم من تحديات اتساع نطاق أعداد المستفيدين.
- ✓ ضرورة توفير قاعدة بيانات موحدة متداولة بين فروع ووحدات الإدارة المحلية المختلفة لاختزال الوقت وتجنب الازدواجية في الإجراءات. (عصام. أ، 2012. ص 289).

وهذا التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية ليس عملية سهلة بل معقدة تعتمد على أساليب علمية وتقنيات تتطلب خبرات تستغرق وقتا في الإعداد والتخطيط وتحولا في أسلوب عمل الموظفين في كافة المرافق العمومية والمحلية، ومن بين أهم الأسباب الداعية إلى التحول والاتجاه إلى الإدارة الالكترونية ما يلي:

- ✓ التطور السريع في أساليب وتقنيات أداء الخدمات.
- ✓ ترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء وفق المواصفات الفنية والقانونية والنظم الإدارية المعتمدة.
- ✓ تحسين مستوى الخدمة العمومية المحلية.
- ✓ ضبط الأداء وفق مواصفات معينة.
- ✓ حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين الموظفين والإدارات المحلية.

المحور الثالث: نماذج عن الخدمات الالكترونية في قطاع الداخلية والجماعات المحلية بالجزائر

قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية والتهيئة العمرانية في الجزائر بتطبيق برنامج متعلق برقمنة الخدمات الإدارية على مستوى الهيئات المحلية، من خلال توفير الوسائل التكنولوجية والبنى التحتية الالكترونية اللازمة في عملية الاتصال والتواصل بين الإدارة والمواطن. وحسب الخطوات المتبعة في الجزائر في إطار تبني مشروع الجزائر الالكترونية فقد كانت حافلة بالتدابير والإجراءات خاصة فيما يتعلق بتبسيط الإجراءات في تكوين الملفات الإدارية وتكملة مراحل التهيئة للإدارة الإلكترونية، وتشمل الانجازات التالية:

1- إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية:

هو نظام رقمي يتضمن كل العقود المسجلة بسجلات الحالة المدنية والتعديلات أو التصحيحات التي يتم تدوينها، وهو سجل مستحدث لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية

وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية، كما أنه سجل يربط بين المؤسسات العمومية المحلية لاسيما المصالح المركزية لوزارة العدل (قانون 08/14، 2014.ص 4).

من أهم النتائج التي أنتجها هذا السجل هو تخفيف عبء تنقل المواطن إلى البلدية الأصلية لاستخراج وثائقه، وتوفير فرصة تقريبه للإدارة، وأيضا إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وهذا بناء على ما تضمنه المرسوم التنفيذي رقم 15 – 204 المؤرخ في 27 يوليو 2015 المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

كذلك إصدار نسخ إلكترونية لوثائق الحالة المدنية من السجل الوطني الآلي للحالة المدنية مثلما نص عليه المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في 10 ديسمبر 2015، المتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية.

2- تخفيف الوثائق الإدارية:

جاء برنامج تطوير الخدمة العمومية المحلية الهادفة إلى التبسيط الممكن في الوثائق المطلوبة إداريا من اجل التخلص من المعيقات، وفي هذا الإطار تم إصدار مرسوم تنفيذ يرقم 75/14 الذي يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية (مرسوم 75/14، 2014. ص 6) الذي نص على التقليص من 28 وثيقة إلى 14 وثيقة، هذا من شأنه رفع الضغط والتوتر على المواطن والموظف الإداري في آن واحد.

ومن أهم نتائج عملية تسهيل الإجراءات الإدارية بعدما تم تقليص وثائق الحالة المدنية، أضيفت إجراءات أخرى:

- **تمديد صلاحيات بعض الوثائق الإدارية:** واشتملت على وثائق الحالة المدنية:

✓ **مدة صلاحية عقد الميلاد:** وذلك بتمديده إلى مدة صلاحية عشر سنوات مقارنة بما كانت عليه سنة واحدة.

✓ **مدة صلاحية عقد الوفاة:** والتي عدلت إلى أجل صلاحية غير محدد، بعدما كان محددا بسنة واحدة، وهو أقرب إلى المنطق كون أن حالة المتوفى لن تتغير إلى حالة أخرى.

- **إلغاء التصديق:** وهو الذي كان يمثل عقبة للمواطن من أجل التصديق على كل الوثائق المصورة طبق الأصل، وهو ما أدى إلى إعادة النظر في هذا الأمر بغية تقليص العبء على موظفي مصلحة الحالة المدنية وتخفيض الإجراءات الإدارية للمواطن المحلي، فتم بذلك إصدار مرسوم تنفيذي رقم 14/ 363 والذي يسعى إلى إلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق على نسخ الوثائق المستلمة من طرف الإدارات العمومية المحلية (مرسوم 363/14، 2014. ص 28)، وذلك حسب ما جاء في المادة 2 من المرسوم أنه لا يمكن اشتراط التصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق الصادرة عن المؤسسات والإدارات والأجهزة والهيئات العمومية والجماعات المحلية وكذا المصالح التابعة لها، باستثناء الحالات المنصوص عليها صراحة بموجب قانون أو مرسوم رئاسي.

وفي إطار تخفيف الإجراءات الإدارية أيضا، تم صدور المرسوم التنفيذي رقم 204/15 يتضمن اعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الالي للحالة المدنية، حيث نص على الا تشترط الإدارات والسلطات العمومية على المواطنين تقديمها لأنه يمككن الاطلاع عليها مباشرة من السجل الالي (مرسوم 204/15، 2014. ص 16).

أهم ما ميز هذه المرحلة هي أنها كانت بمثابة الأرضية التي يبنى عليها نجاح برنامج الإصلاح وذلك بتميزها بالتحضير لوضع حيز التنفيذ أهم مشروع في البرنامج وهو السجل الآلي للحالة المدنية، الذي سمح بالقيام بعمليات تنظيمية والتنازل على عدة معاملات وتكفل الإدارة بعدة مهام بدلا من المواطن.

إضافة إلى خطوات تنظيم الملف الإداري من خلال تمديد صلاحيات بعض الوثائق وإلغاء أخرى وه وما يعتبر دفع جيد لوضع الإدارة العامة عامة والإدارة المحلية خاصة، إذ سمح ذلك لتحضير الانتقال إلى مرحلة أخرى أكثر تقدما للعمل الإداري وهي مرحلة تسريع الإدارة الإلكترونية التي أصبحت تظهر جليا في الآونة الأخيرة.

3- **النظام البيومتري:**

تشكل عملية عصرنة وثائق الهوية والسفر أهم أهداف استراتيجية الجزائر الإلكترونية كون هذا المشروع له ايجابيات عديدة تعود بالنفع على المواطن الجزائري. وفي إطار سياسات الإصلاح التي تبنتها الجزائر منذ سنة 2011 الهادفة إلى تخفيف حدة الإجراءات الإدارية والقضاء على البيروقراطية السلبية، اتجهت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بإطلاق مشاريع لترقية الإدارات العمومية والإدارات المحلية، وذلك من خلال تطبيق نظام وطني للتعريف الإلكتروني المؤمن الذي يرتكز على ثلاث محاور أساسية هي: (وزارة الداخلية، وثائق التعريف الوطنية، 2015)

- ✓ إصدار بطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية البيومترية.
- ✓ إصدار جواز السفر الإلكتروني البيومتري.
- ✓ اصدار رخسة السياقة البيومترية.

كما يشكل النظام البيومتري العمود الفقري لعصرنة المجتمع الجزائري، حيث يرمي إلى:

- ✓ تحسين فعالية للتكفل بشكاوي المواطنين ووضع سياسة وطنية للتنمية.
- ✓ تخفيف وتبسيط الإجراءات الإدارية والحد من البيروقراطية التي تعتر تطور البلاد.
- ✓ تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجلات الحياة وتنفيذ المبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وتقريب الإدارة من المواطن.
- ✓ حماية مجتمعنا من آفة الجريمة المنظمة والإرهاب القائم على تزوير هوية السفر.

4- **خدمات عن بعد:** من خلال هذه الخدمات يمكن للمواطن:

- تحميل وطباعة الاستمارات المختلفة التي تطلبها المصالح الإدارية في ملفات ورقية ما: مثل استمارات جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريان الإلكترونيان، وملحق الولي الشرعي وملحق الزوجة والأولاد واستمارة طلب جواز السفر الاستعجالي.
- تحميل وإرسال الصورة الرقمية البيومترية، اختيار مركز التقاط المعلومات وأخذ موعد لإيداع الملف ومتابعة ملف جواز السفر عن بعد والاستعلام عنه. حيث أنه لكي يتمكن المواطن من متابعة ملف جواز سفره عبر الانترنت، يجب عليه فتح حساب وذلك لإنشاء ملف تعريف خاص به على الموقع، مثل إنشاء أي بريد إلكتروني حيث يكون له كلمة مرور خاصة به للولوج إلى حسابه، وفي حالة ما إذا كانت هناك أي ملاحظة تخص الملف مثل عدم مطابقة الصورة للمعايير الدولية، يتم إرسال رسالة نصية قصيرة (SMS) تتضمن غير مطابقة

الصورة المأخوذة للمعايير المطلوبة يمكن للمعني تحميل صورة بيومترية جديدة مطابقة للمعايير المطلوبة عبر حسابه المنشأ لهذا الغرض.

- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص (12 خ) مباشرة عبر خدمة الانترنت والحصول عليه من الممثلية الديبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها، وهذا بعد فتح حساب خاص مؤمن بكلمة مرور، حيث يمكنه إجراء الطلب ومتابعة ملفه إلى غاية وصول الوثيقة إلى القنصلية، حيث يتم معالجة الطلبات على مستوى مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية بمطابقتها مع السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، ثم يتم إرسال نتائج المعالجة إلى قنصلية التسجيل وبعد التأكد من أن صاحب الطلب مسجل فعلا في قاعدة المعطيات على مستوى قنصلية التسجيل يتم تسليمه الوثيقة 12 خ .
- إرسال الشكاوي العرائض والإخطارات المتعلقة بالممارسات البيروقراطية والتجاوزات التي قد يتعرض لها المواطن في تعاملاته مع المصالح التابعة للوزارة من ولايات، دوائر، بلديات ومصالح غير مركزية وتبليغ الانشغالات ومباشرة إلى المفتش العام لوزارة الداخلية والجماعات المحلية وذلك عبر البريد الإلكتروني المنشأ لهذا الغرض: insp-general@interieur.gov.dz ، أما باقي العرائض المستلمة والتي لا تندرج ضمن هذا الإطار، فيمكن للمواطنين المعنيين توجيهها إلى ركن العرائض العامة على مستوى نفس الموقع.
- **التسجيل الإلكتروني لقرعة الحج**: حيث بدأ العمل بها مؤخرا في مارس 2016 كإجراء تجريبي مع بقاء إمكانية التسجيل التقليدية معمول بها، حيث يمكن للمعني أو أحد أقربائه تسجيله من أي مكان دون وجوب الذهاب إلى الشباك المخصص لذلك حيث يعول على تعميم هذا الاجراء الإلكتروني وحده مستقبلا، وعدم فتح إمكانية التسجيل التقليدية.
- **رقمنة وثائق البطاقة الرمادية**: حيث كان يعتمد في السابق على نظام ممركز باستعمال أجهزة من نوع (HP) ونهايات طرفية (Des terminaux) موجودة في بعض الأماكن فقط (الولايات والدوائر الإدارية بالعاصمة)، أما حاليا ومنذ وقت ليس بالبعيد فقد تم استبدال ما كان متوفر من أجهزة (HP) بشبكة اتصال عن بعد (Accès à distance) مبنية بملقم يحتوي قواعد البيانات الخاصة بالبطاقات الرمادية، تتصل به حاسبات موجودة على مستوى البلديات وكذلك على مستوى الدرك الوطني، الذي يستعملها في حالة التأكد والمراقبة، وبذلك فهذه العملية قد حققت نجاحا كبيرا بتقليص الوقت المستغرق في استخراج هذه الوثيقة ونقص الضغط الذي كانت تتميز به المصالح المختصة سابقا.
- **تطوير عملية الاتصالات أثناء الانتخابات:** من خلال شبكة داخلية (انترانت) تتضمن برامج معينة يتم الاعتماد عليها أثناء الانتخابات، بحيث تتكفل بنقل المعلومات، والإحصائيات بين البلديات كمرحلة أولى، ثم كمرحلة ثانية من الدوائر إلى الولايات، وفي الأخير تجمع النتائج على المستوى المركزي بالجزائر العاصمة، وهو ما أدى إلى توفير الكثير من الجهد، والسرعة في إيصال المعلومات في الوقت المناسب، كما تم الاعتماد على هذه التقنية في عملية تحيين القوائم الانتخابية بمعنى تطهيرها من التسجيل المزدوج للمواطنين في حالة تغييرهم لمكان إقامتهم أو حتى وفات احد المواطنين يتم إخراجه من القائمة الانتخابية بطريقة آلية.
- **التراسل الالكتروني: (**بوشارب 2016. ص.ص 310-311) حيث تم تنصيب موقع خاص بالبريد الالكتروني يعمل على تزويد الدوائر بخدمات البريد الالكتروني، حيث يتم إرسال الرسائل الرسمية إلكترونيا مباشرة إلى الجهة المعنية، مما يوفر سرعة كبيرة وفعالية، واختصارا للوقت والجهد.

كل هذه الخطوات هي بناء لإدارة إلكترونية تلغي كل المعاملات الورقية وكثرة التنقل للمقرات الإدارية في حين أن التكنولوجيا توفر حلول لمعظم المعاملات الإدارية بجعلها أكثر تفاعل وأريحية بالنسبة للمواطن بالدرجة الأولى وأمن المعلومات وحفظها ثانية وتنظيم محيط عمل الموظف ثالثا.

المحور الرابع: تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية بالجزائر:

إن مجرد وجود استراتيجية متكاملة للتحول إلى نمط الإدارة الالكترونية لا يعني أن الطريق ممهدة لتطبيق وتنفيذ هذه الاستراتيجية بسهولة وبشكل سليم على مستوى الجماعات المحلية بالجزائر، ذلك أن العديد من العوائق والمشاكل ستواجه تطبيق الخطة ومن بين هذه العوائق ما يلي:

1- **المعوقات الإدارية والتنظيمية والتشريعية:** من أبرزها ما يلي:

- ✓ غياب المتابعة والتنسيق بين السلطات العليا لتطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية.
- ✓ انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى السلطات المركزية لبرامج الإدارة الالكترونية وتحديد الوقت الذي يلزم فيه البدء بتنفيذ وتطبيق خدمات المعلومات الالكترونية.
- ✓ صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب والعمل الالكتروني مما يتطلب جهدا ووقتا ((سعيدي 2013. ص. 93).

2- **المعوقات البشرية:** وتتمثل في

- ✓ قلت العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة.
- ✓ ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي بالجماعات المحلية.
- ✓ عدم الثقة في حماية سرية وامن التعاملات الشخصية.
- ✓ عدم توافر الحافز القوي لدى أفراد المجتمع المحلي لإنجاح عملية التحول، وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.
- ✓ قلت البرامج التدريبية في مجال التقنية الحديثة المتطورة بإدارة الجماعات المحلية (سعد 2013. ص.21).

3- **المعوقات المالية:** وتتمثل في:

- ✓ تكلفة استخدام شبكة الانترنت.
- ✓ قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة.
- ✓ التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الالكترونية.
- ✓ قلة الموارد المالية التي تحتاجها عمليات التدريب والتكوين والتأهيل من اجل تطبيق الإدارة الالكترونية على المستوى المحلي.

4- **المعوقات التقنية:** وتتمثل في:

- ✓ عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة، مما يعرقل تجسيد الإدارة الالكترونية على المستوى المحلي.
- ✓ ضعف في تقنيات دعم اللغة العربية.
- ✓ التطور المتسارع لتقنيات الحاسوب، مما يجعل بعض أجهزة الحاسوب القديمة عديمة الفائدة.
- ✓ قلة الخبرات الفنية المؤهلة (سعيدي. ص 94).

كما توجد عدة عوامل لنجاح نظام الجماعات المحلية الالكتروني نذكر منها:

- ✓ خلق التوعية الشاملة عند الموظفين بأهمية هذه الإدارة الالكترونية.
- ✓ ضرورة وجود بنية أساسية فنية مناسبة تتمثل في توفر الحاسبات الآلية بأسعار مناسبة وشبكات الاتصالات وبنوك المعلومات، وما يستلزمه ذلك من توفير شبكات الاتصالات الهاتفية بصورة جيدة، وكذلك عمليات تامين وحماية البيانات والمعلومات والاتصالات والوثائق الالكترونية.
- ✓ ضرورة الإصلاح التشريعي والإداري بما يتزامن مع الهيئات المحلية.
- ✓ توعية وتدريب الموظفين ورجال الأعمال والجمهور.
- ✓ وعي جماهيري أو ما يطلق عليه البعض الجمهور الالكتروني ولا نعني بذلك تحول كل أفراد الشعب إلى متخصصين تكنولوجيين، وإنما يعني أن يكون هناك وعي جماهيري مناسب يعرف ما هي الإدارة الالكترونية، ويتحمس لها، إضافة إلى تسلح الجمهور بمعلومات مبسطة عن كيفية التعامل مع الوسائل الفنية (السالمي، 2008. ص 71).
- ✓ المتابعة والتقييم المستمر من اجل الوقوف على النقائص وحصر متطلبات الإدارة الالكترونية وتكاليفها وتحديد مزاياها لتثمينها وتأكيدها، وحصر نقائصها من اجل تصحيحها والحفاظ على ديناميكية المسار الذي تم الالتزام به ودعم المجهودات المبذولة، مع ضرورة الحرص على أن يكون التقييم موضوعيا وواقعيا وفي الوقت المحدد.
- ✓ الرعاية المباشرة والشاملة الجهات العليا بعيدا عن الارتجالية والقرارات غير المدروسة ووضوح الرؤية الاستراتيجية لديها والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الالكترونية، ونشر ثقافة التغيير بين الإداريين وتهيئتهم لتقبل العمل الالكتروني (بن اعراب، 2014.ص 72).

خاتمة:

أضحت الإدارة لإلكترونية واقعا ملموسا وامتدادا طبيعيا للثورة التكنولوجية التي صاحبت مجتمع المعلومات وشبكة الانترنت، وقد وجدت الكثير من دول العالم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال حلولا جديدة ومبتكرة للتغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من فعالية جهود الجماعات المحلية ومقتربا مبتكرا يمكن من خلاله تحقيق نقلة نوعية لتلك الإدارات وزيادة كفاءتها وفعاليتها.

ولقد جسدت الجزائر مفهوم الإدارة الالكترونية على ارض الواقع ولم يبقى مجرد اقتراحات وتطلعات، و لعل ما رأيناه من انجازات خلال دراستنا والتطورات الجلية في أداء الخدمات العمومية المحلية بشكل الكتروني

خير دليل على ذلك إضافة إلى استعمال تكنولوجيا المعلومات في خدمة المواطن، و تلك الإصلاحات تمس الإدارات العمومية المحلية ، المؤسسات و المجتمع ، من خلال عصرنة أداء الإدارة ، ووضع بوابات المؤسسات الحكومية على الويب و العمل وتقريب الإدارة من المواطن بوضع خدمات على الخط و تخفيف الإجراءات الإدارية الثقيلة ،و لا زالت الجزائر تتطلع إلى 121 عملية استراتيجية حتى أفاق 2050 سميت بالعمليات الذكية، حيت أن الجزء الأهم مرتبط بالحكم والنظم الرقمية.

ومن خلال ما تقدم يمكن استخلاص النتائج التالية:

- ✓ للإدارة الالكترونية العديد من الأهداف منها: تحسين الخدمة العمومية، تقليص التعقيدات الإدارية، السرعة في الإنجاز، تخفيض التكلفة.
- ✓ أهمية الإدارة الالكترونية يمكن تلخيصها في: الدقة والوضوح في الإجراءات الإدارية، الخصوصية والأمان والمصداقية في مختلف عمليات الإدارة.
- ✓ تقليل تكلفة إنجاز الخدمة ووقت إنجازها بما يسمح بتحقيق رضا المواطن عن نوعية الخدمات المقدمة.

الاقتراحات:

- ✓ محاولة القضاء على مشكلة الأمية الرقمية ونشر الثقافة المعلوماتية بتوفير أجهزة الحاسوب وتمكين المواطن من الاشتراك في شبكة الإنترانت.
- ✓ اقامة الندوات والمؤتمرات المتخصصة لمناقشة التحول نحو الإدارة الالكترونية وطرح القضايا المتصلة بهذا الموضوع.
- ✓ تزويد الهيئات المحلية بالمستلزمات التكنولوجية الضرورية وتوفير الدعم المالي المناسب لتغطية كافة التكاليف التقنية والبرمجية لمختلف الهيئات المحلية.

قائمة المراجع

1- احمد محمد عصام وجاسم حسان ثابت. (2012). جاهزية الإدارات المحلية لاعتماد الإدارة الالكترونية. مجلة الإدارة والاقتصاد. العدد 93.
2- السالمي علاء عبد الرزاق. (2008). الإدارة الالكترونية. عمان. دار وائل للنشر والتوزيع.
3- الشيخلي عبد الرزاق. (2001). الإدارة المحلية: دراسة مقارنة. الأردن. دار المسيرة.
4- العزازي محمد وأحمد إدريس. (2009). الإدارة الحكومية الجديدة للبيئة العربية. مصر. مكتبة الجامعة الحديثة.
5- الفيلكاوي هيم. (2002). الحكومة الإلكترونية. مجلة الحرس الوطني الكويتي. العدد 19.
6- الياسري اكرم. اللامركزية مفهومها ومزاياها وعيوبها، مركز الأبحاث التنموية والدراسات الاستراتيجية، تم تفحص الموقع يوم 2018/02/01.
http://www.startimes.com/f.aspx?t=16020916
7- المبيضين صفوان وآخرون. (2001). المركزية واللامركزية في تنظيم الإدارة المحلية. الأردن. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
8- بعلي محمد الصغير. (2004). قانون الإدارة المحلية الجزائرية. الجزائر. دار العلوم للنشر والتوزيع.

9- بن اعراب محمد . (ديسمبر 2014). تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر. مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19.
10- بن خليفة احمد . (ب س ن). المعرفة الالكترونية. الجزائر. جامعة محمد خيضر بسكرة.
11- بوشارب احمد. (2016). مدى نجاعة التسيير الإداري في الجزائر باعتماد النظام الحكومة الالكترونية. أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية. جامعة الجزائر.
12- بيومي حجازي عبد الفتاح. (2008). الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متأصلة في شأن الإدارة الالكترونية: التنظيم والبناء - الأهداف- المعوقات- الحلول". مصر.
13- حمدي عادل محمود. (1973). الاتجاهات المعاصرة في نظم الإدارة المحلية. دراسة مقارنة. القاهرة. دار الفكر العربي.
14- ج.ج.د.ش. وزارة الداخلية. قانون رقم 14 - 08 المتعلق بالحالة المدنية. المؤرخ في 9أوت 2014 المعدل والمتمم للأمر رقم 20-70، المادة 25 مكرر. الجريدة الرسمية. العدد 49 الصادرة بتاريخ 20 أوت 2014.
15- ج.ج.د. ش. مرسوم تنفيذي رقم 75/14 .2014 يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية المؤرخ في 2014/02/17. الجريدة الرسمية العدد11 . الصادرة في 2014/02/26 .
16- ج. ج. د. ش. مرسوم تنفيذي رقم 363/14 المتضمن إلغاء التصديق على نسخ طبق الأصل للوثائق التي تصدرها الإدارات العمومية. الصادر في 2014/12/15. الجريدة الرسمية، العدد 72.
17- ج ج د ش. مرسوم تنفيذي رقم 204/15. المتعلق بإعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الالي. المؤرخ في 27 جويلية 2015. الجريدة الرسمية العدد 41. الصادرة في 29 جويلية 2015.
18- سعد احمد محمد طيب. القميصي محمد مصطفى. (2013). تشخيص معوقات تطبيق نماذج الإدارة الالكترونية في المؤسسات التعليمية. مجلة تنمية الرافدين. المجلد35 . العدد 114.
19- سعيدي سليمة. (2013). معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعات الجزائرية. المجلة الأردنية للمكتبات والجامعات. المجلد 48. العدد 4.
20- سمير محمد احمد. (2009). الإدارة الالكترونية. عمان. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
21- شنطاوي علي خاطر. (2002). الإدارة المحلية. عمان. دار وائل للنشر.
22- عبود نجم. (2009). الإدارة الالكترونية: الاستراتيجية، الوظائف والمجالات. عمان. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
23- عرب هاني. (2008). محاضرات الإدارة المحلية دراسة في المفاهيم والمبادئ. مصر: ملتقى البحث العلمي.
24- غنيم احمد محمد. (2004). الإدارة الالكترونية: آفاق معاصرة وتطلعات المستقبل. المنصورة. المكتبة العصرية للنشر.
25- وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية. بطاقة التعريف الوطنية البيومترية. تم تصفح الموقع يوم: 2018/04/15.

http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar

26- G.dupuis. Guedom. &cpchretion.(1998). droit adminestratif. Paris. 6eme ED. A colum.
27- Stephanie Darmarey, finances publique.(2006). Paris .Galino editeur.