



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية



مساهمة الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية وتسيير المرفق العام في الجزائر -عصرنة مصلحة الحالة المدنية بلدية النزلة ولاية ورقلة نموذجاً-

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر
في العلوم السياسية تخصص: سياسة عامة وإدارة محلية

إشراف الأستاذ:

عبد الحميد فرج

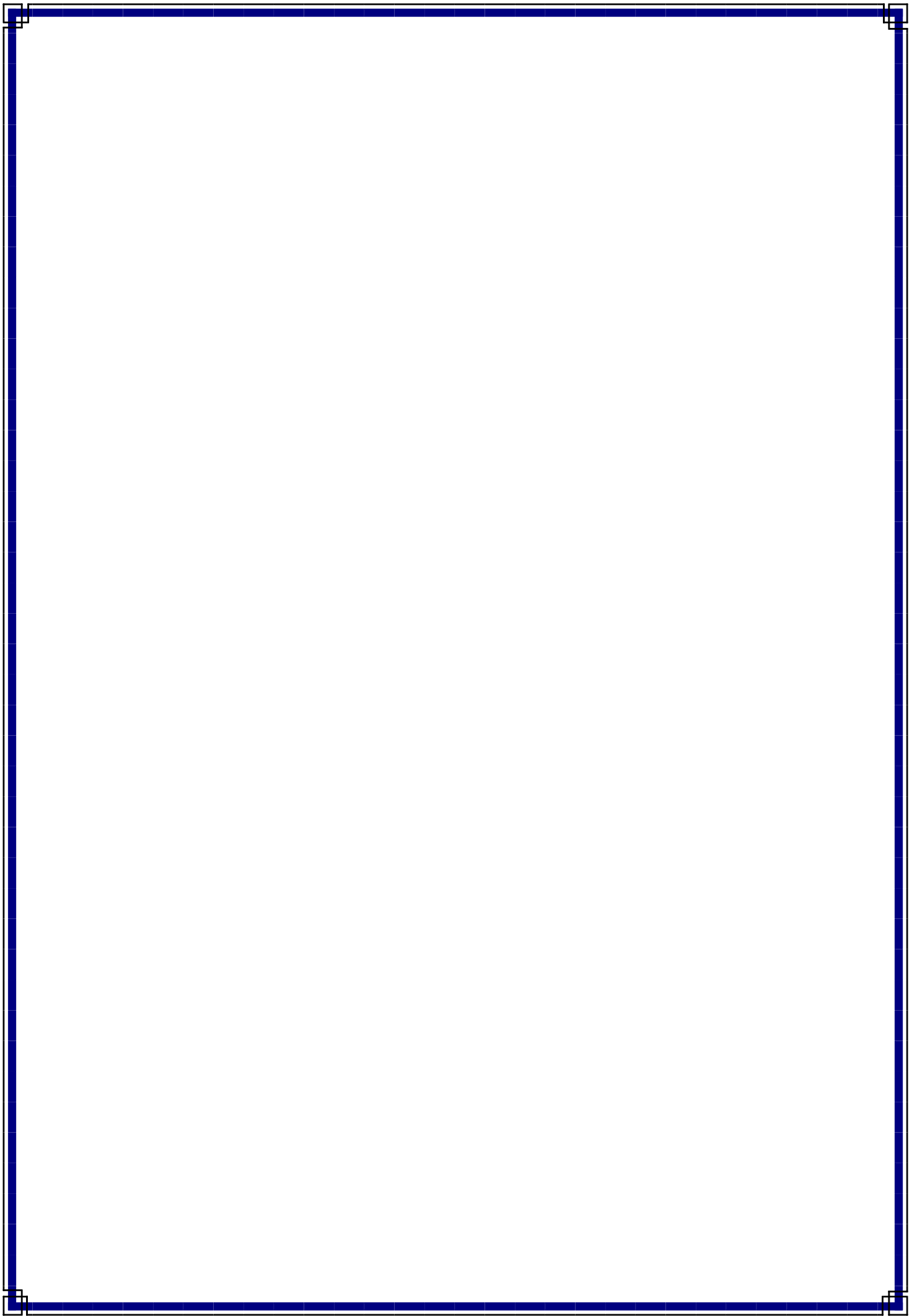
إعداد الطالب:

- نعامي عمار

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
خير الدين عبادي	أستاذ مساعد "أ"	رئيسا
عبد الحميد فرج	أستاذ مساعد "أ"	مشرفا ومقررا
عبد الحميد حامدي	أستاذ متعاقد	مناقشا

السنة الجامعية: 2016 / 2017





جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية



مساهمة الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية وتسيير المرفق العام في الجزائر -عصرنة مصلحة الحالة المدنية بلدية النزلة نموذجاً-

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر
في العلوم السياسية تخصص: سياسة عامة وإدارة محلية

إشراف الأستاذ:

عبد الحميد فرج

إعداد الطالب:

- نعامي عمار

السنة الجامعية: 2016 / 2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

((وَقُلْ أَعْمَلُوا فَيَسِّرَ اللَّهُ لَكُمْ أَمْرَكُمْ وَرَسُولُهُ

وَالْمُؤْمِنُونَ))

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

الإهداء

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى والدي الكريمين أطال الله
عمرهما وإلى زوجتي الغالية التي كانت لي سنداً ومعيناً إلى أخي
وأختي وإلى أبنائي قربت عينائي حفظهم الله جميعاً

عمار نعامي

شكر وعرفان

أتقدم بالشكر الجزيل إلى

الأستاذ المشرف عبد الحميد فرج على توجيهاته القيمة

واللجنة المناقشة على قبولها مناقشة هذا العمل العلمي

جميع أساتذة قسم العلوم السياسية و على رأسهم رئيس القسم و جميع

العاملين و كل من عرفناهم في هذه الجامعة الموقرة .

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء شكر وعرفان
أ، ب، ج..	مقدمة
09	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية
10	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
10	المطلب الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية
12	المطلب الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية
15	المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية
19	المبحث الثاني: الأطر المعرفية للخدمة العمومية والمرفق العام
19	المطلب الأول: ضبط مفهوم الخدمة العمومية والمرفق العام
24	المطلب الثاني: نظم وأنواع الخدمة العمومية
28	المطلب الثالث: منظمات الخدمة العمومية
33	خلاصة الفصل الأول
34	الفصل الثاني: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر - دراسة حالة بلدية النزلة ولاية ورقلة -
35	المبحث الأول: تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية النزلة ولاية ورقلة
35	المطلب الأول: نبذة تعريفية عن بلدية النزلة
36	المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية النزلة

39	المبحث الثاني : تقييم تطبيق الإدارة الإلكترونية لبلدي النزلة
40	المطلب الأول : جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين
45	المطلب الثاني: عصنة العملية الانتخابية وقرعة الحج
50	المبحث الثالث: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر
50	المطلب الأول: معوقات داخلية
52	المطلب الثاني: معوقات خارجية
54	خلاصة الفصل الثاني
55	الخاتمة
60	قائمة المراجع
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	قائمة الملاحق
	ملخص الدراسة
	الملاحق

قائمة ملاحق

الصفحة	الجدول
ملحق 01	بوابة التحويل إلى المركز الوطني للإعلام الآلي
ملحق 02	بوابة متابعة الملفات المرسلة إلى لمركز
ملحق 03	تحميل التثبيت للجواز أو البطاقة البيومترية
ملحق 04	مراسلة رقم 2010/434 في 2010/03/14 بخصوص عصنة المرفق العام الصادرة عن والي ولاية ورقلة
ملحق 05	مراسلة رقم 2015/696 بتاريخ 2015/10/08 خاصة بإصدار جوازات السفر البيومترية الصادرة عن مديرية التنظيم والشؤون العامة ولاية ورقلة
ملحق 06	مراسلة رقم 2016/142 بتاريخ 2016/02/14 تتضمن إصدار بطاقة التعريف البيومترية الخاصة بطلبة البكالوريا الصادرة عن والي ولاية ورقلة
ملحق 07	نموذج شهادة الميلاد البيومترية s12
ملحق 08	بوابة طلب جواز السفر أو بطاقة التعريف البيومترية
ملحق 09	بوابة تدوين المعلومات
ملحق 10	بوابة المصادقة على المعلومات
ملحق 11	مراسلة رقم 2017/500 بتاريخ 2017/04/24 الصادرة عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية
ملحق 12	بوابة حجز نتائج التصويت في الانتخابات التشريعية
ملحق 13	بوابة إرسال نتائج الانتخابات

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
39-38	تعداد الأجهزة الالكترونية لبلدية النزلة
40	جدول توزيع الإطارات في مصلحة الحالة المدنية لبلدية النزلة

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل
37	الشكل رقم 01: هيكل التنظيمي لمكتب البيومترية

مقدمة

توطئة:

الإبداع الإداري ليس نتاج مصادفة وإنما هو نتيجة حتمية لأسس علمية وقواعد تتبع، ومن أهم هذه القواعد المشاركة بالفكر وإتاحة المعلومات. فقد تغيرت في السنوات الخمس عشر الأخيرة الكثير من المفاهيم التي تحكم عمل المديرين، فلم تعد المشكلة في الإدارة الكلاسيكية المتمثلة في إدارة الأفراد أو العمليات أو الأعمال الإدارية الأخرى، وإنما أصبحت المشكلة التي تواجه المديرين هي إدارة التغيير المستمر الذي يحدث داخل المؤسسة مع اكتسابها لخبرات متزايدة في خضم من المتغيرات الخارجية المستمرة في بيئة العمل المحيطة بها. وقد أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات أحد الركائز الهامة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة. وقد تحكمت ثورة المعلومات والاتصالات في إدارة التغيير بشكل حاسم وأصبح متاح الآن توظيف المعلومات من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

وقد تطورت فكرة توظيف المعلومات في الإدارة تطوراً كبيراً، حيث بدأ هذا التوظيف متمثلاً في شكل تقارير تعبر عن "ما حدث" فعلاً داخل المؤسسة، ثم تطور الأمر إلى تحليل تلك التقارير لمعرفة الأسباب وراء حدوث المتغيرات "لماذا حدث". وانتقلت التقنيات بعملية توظيف المعلومات إلى مرحلة التنبؤ أي "ماذا سيحدث"، ثم تطورت إلى مرحلة الرؤية المجمعدة للمعلومات والتأثيرات المختلفة للقرارات، ثم انتقلت إلى المرحلة الأكثر تقدماً وهي توظيف المعلومات من أجل تحقيق الأهداف أو "ماذا نريد أن يحدث".

إن التطورات التي شهدتها الألفية الثالثة تعد من أكبر وأسرع التغيرات التي شهدتها العالم خاصة على جانب النظم الإدارية التي كانت التأثير ظاهراً فيها خاصة من جانب الاتصالات فقد تم إدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة ما أفرغ مفهوم جديد للجانب الإداري فيما يصطلح عليه الإدارة الإلكترونية (e-management) التي قلبت الموازين على الإدارة التقليدية (الورقية)، وقد كانت الإدارة الإلكترونية منعطفاً حاسماً في تغيير نموذج الخدمة العمومية وذلك لما لها من خصائص السرعة في الأداء، والشفافية، وعدم محدودية المكان والزمان.

إن نموذج الإدارة الإلكترونية يمثل نقلة توعية في مجال الخدمة العمومية من حيث انجاز الخدمات الإدارية بكل وضوح وأقل وقت وجهد، وبالتالي فهو يمثل إطار مفاهيمي جديد للخدمة

مقدمة

العمومية وذلك من حيث المزايا التي أضافها على المصطلح التقليدي ، من تحسينات للخدمة والوضوح في التعاملات وشفافية انجازها .

إن التحول نحو الخدمة الالكترونية صار توجهها عالميا انتهجته كل الدول المتقدمة والمتخلفة منها من أجل تبني إدارة الكترونية تضطلع بمهام الإدارة التقليدية وتقدم خدمات عمومية الكترونيا، فقد أفرز هذا التحول نموذجا جديدا في الأداء الإداري وقد تبنت أغلب الدول برامج الإدارة الالكترونية لما يتميز به من سرعة ودقة ونقص الجهد والتكاليف، وتقليص الإجراءات وتبسيطها، لقد صار معيار استعمال الحاسوب في أداء المعاملات الإدارية من معايير التقدم والتطور ، لذا نجد أغلب دول العالم قد سارعت إلى تبني هذا المشروع من خلال اقتناء أجهزة الحاسوب وتهيئة البنية التحتية للمساهمة في تطوير نظم إداراتها.

إن نظام الإدارة الالكترونية يعد بعدا حقيقيا للإدارة الحديثة وهو مرحلة تحدي للدول العربية التي تعد من الدول المتخلفة في هذا المجال، لذا كان لزاما عليها الالتحاق بركب والعصرنة والرقمية من أجل مواكبة التطورات المتسارعة التي أفرزتها الثورة الرقمية وذلك للحد من الفجوة الرقمية المعرفية وتحقيق اتصال أكبر بشبكة الانترنت التي هي محور الإدارة الالكترونية.

أهداف الدراسة:

- إن الهدف الأسمى من اختيار موضوع الإدارة الالكترونية هو البحث وإزالة الغموض الذي يكتنف الموضوع.
- معرفة كيفية تأثير الإدارة الالكترونية على المرفق العام وتحسين أداء الخدمة العمومية.
- محاولة ترشيد الخدمة العمومية من خلال رقمنة وعصرنة الإدارة.

مبررات اختيار الموضوع:

إن موضوع الإدارة الالكترونية من المواضيع الحديثة التي حدثت نتيجة التحول العالمي في مجال المعرفة وانتشار شبكة الانترنت ، وهو رغبة في اكتشاف كل ما هو جديد خاصة أنه يدخل في إطار تحسين الخدمات المقدمة للمواطن في الدول العربية والتي منها الجزائر.

الدراسات السابقة :

لقد تم التطرق إلى بعض الدراسات التي كانت سباقة في التطرق إلى موضوع الإدارة الالكترونية إلا أنها كانت قليلة في الدول العربية خاصة دول المغرب العربي إلا أن نجد بعض الباحثين من المشرق تطرقوا إلى الموضوع وذلك من خلال بعض الرسائل العلمية سواء دكتوراه أو ماجستير ، كما صادفنا إلى بعض الدراسات التي أعدت على مستوى الحكومات من أجل تبني خطة عمل للحكومة الالكترونية ونورد بعض الدراسات مثل:

1- كلثم محمد الكبيسي/ متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قطر 2008.

تهدف الدراسة في التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ومجالات توظيفها في مركز نظم المعلومات ودعم القرار التابع لمحومة الالكترونية في دولة قطر في الفترة الزمنية 2008 واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي. ومن ثم نتائج الدراسة ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات ، ووجود الأمية الالكترونية، وضعف الوعي العام بأهمية و مزايا تطبيقات الإدارة الالكترونية، ونقص التأهيل العلمي والتدريب للعاملين في القطاعات الحكومية ، وضعف قناعة المسؤولين بالإدارات العليا بأهمية الإدارة الالكترونية.

2- حمد عبد الله محمد الأشهب /دور الإدارة الالكترونية في تفعيل أداء العاملين في المديرية العامة للسجون. رسالة ماجستير في العلوم الإدارية الرياض، جامعة نايف للعلوم الأمنية 2010. تهدف الدراسة الى شرح استعمالات الإدارة الالكترونية من أجل تسهيل الإجراءات للمساجين ودراسة ملفاتهم الكترونيا وتوسيع استعمال الحاسوب في هذه الإدارة .

3 - د. سحر قدوري/ الإدارة الالكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة .ورقة بحثية صادرة في مجلة المنصور عدد14 خاص (العدد الأول) سنة 2010 عن مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، الجامعة المستنصرية.

تهدف الدراسة إلى توسيع استغلال الإدارة الالكترونية وجميع إمكانياتها المتاحة من شبكات وأدوات من أجل زيادة فاعلية الأداء لدى العاملين في الإدارات العمومية وتحقيق معنى الجودة من خلال الإدارة الالكترونية.

4- عشور عبد الكريم/ دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ،مذكرة لنيل شهادة ماجستير تخصص الديمقراطية والرشاد، جامعة قسنطينة 2010.

تهدف الدراسة إلى إبراز ومكانة التحول نحو الإدارة الالكترونية من أجل القضاء على البيروقراطية وتسهيل وتبسيط الإجراءات للمواطنين أثناء تقديم الخدمات ،وكذا تقليص النفقات والجهد باستعمال الحاسوب وهذا في كل من الدول المتقدمة (الولايات المتحدة الأمريكية) ومثال عن الدول النامية (الجزائر).

5- رأفت رضوان رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار / الإدارة الالكترونية، القاهرة. ورقة بحثية دون تاريخ النشر.

تهدف الدراسة إلى التعريف بالإدارة الالكترونية وأسباب ظهورها والنجاعة (الأهداف) التي تحققها الإدارة الالكترونية في مجال تقديم الخدمات العامة، وكذا أسباب التحول نحو هذا النمط الجديد الذي فرضته العولمة.

6- حماد مختار/ تأثير الإدارة الالكترونية على المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي و الإداري جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر 2007.

تهدف الدراسة إلى الإشارة إلى دخول الإدارة الالكترونية حيز التطبيقات الفعلية في بعض الدول العربية واقتصارها على بعض المرافق وعدم الجدية من طرف القائمين على الجهاز الإداري في تطبيق أمثل للإدارة الالكترونية من معوقات ومحددات أدت إلى تأخر الدول العربية في تطبيق هذا النمط الإداري رغم وجود منافع عديدة له.

7- ساري عوض الحسنات / معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية جامعة الدول العربية ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، رسالة ماجستير ، 2011

تهدف الدراسة الى التعرف على الأسس النظرية لمفهوم الإدارة الالكترونية ومتطلبات تطبيقها والكشف عن معوقات تطبيقها في إدارات الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة واليات التغلب على هذه المعوقات واستعملت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، والاستعانة بالاستبيان كأداة لجمع

البيانات. ومن ثم فإن نتائج الدراسة أكدت أنه توجد محاولات جادة من قبل الجامعات الفلسطينية لتطبيق الإدارة الالكترونية كما تمت الإشارة إلى وجود معوقات تقنية وتنظيمية وبشرية ومالية لتطبيق الإدارة الالكترونية بدرجة كبيرة في هذه الجامعات خاصة مع الحصار الإسرائيلي على استعمال وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة التي دار معظمها حول موضوع الإدارة الإلكترونية فقد توصلنا أنه لم تتطرق غالبيتها إلى المدخل التقني أو المدخل البشري، ولكنها ركزت على المدخل الهيكلي الذي تضمن في الغالب معوقات الإدارة الإلكترونية وكيفية تطبيقها، وأثر ذلك على الأداء. وهذا يجعل تطبيق الإدارة الإلكترونية تطبيق جزئي ويؤدي في الغالب إلى عدم الاستفادة الكاملة من تطبيق الإدارة الإلكترونية.

انطلاقاً من ذلك تحاول هذه الدراسة إلى جانب ما سبقها من دراسات، إثراء الموضوع في جوانبه التطبيقية، بالتطرق إلى تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر، من خلال دراسة وصفية تحليلية ترقى إلى محاولة الكشف عن دور الإدارة الالكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية.

حدود الدراسة :

المجال الزمني: تمتد هذه الدراسة من بداية ظهور الإدارة الالكترونية كثورة رقمية في عالم الإدارة وما صاحبها منذ ظهور الانترنت والتعامل بالشبكة إلى غاية 2017

المجال المكاني: تقتصر الدراسة على تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر كما أخذنا مصلحة الحالة المدنية لبلدية النزلة ولاية ورقلة كنموذج للدراسة.

إشكالية الدراسة:

إن نموذج الإدارة الالكترونية أحدث ثورة في مجال تقديم الخدمات العامة وتقليص الإجراءات واختزال المسافات فقد صار بالإمكان الحصول على الخدمات دون عناء التنقل إلى المرفق والانتظار لساعات كذلك نجد أن هذا النموذج أضفى على الخدمة العمومية نوع من الكفاءة في انجاز التعاملات الإدارية وتسهيل الحصول على الخدمة والقضاء على البيروقراطية لذا ارتأينا طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

مقدمة

ما هو الدور الذي لعبته الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية وتسيير المرفق العام في الجزائر؟

يتفرع عن هذه الإشكالية تساؤلات فرعية كالتالي:

- 1 - ما هو تعريف الإدارة الالكترونية؟
- 2- ما مفهوم الخدمة العمومية والمرفق العام؟
- 3- ما تأثير الإدارة الالكترونية على تسيير المرفق العام في الجزائر؟
- 4 ما هي تطبيقات خدمة الإدارة الالكترونية في الجزائر وما هي معوقاتهما؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: كلما تم التوجه نحو الإدارة الإلكترونية كلما زادت سرعة الإجراءات الإدارية.
الفرضية الثانية: كلما كانت هناك إدارة إلكترونية ناجحة ومتحكم فيها كلما زادت جودة الخدمات العمومية.

الفرضية الثالثة: كلما كان هناك تمكين في استغلال أدوات ووسائل الإدارة الإلكترونية كلما أدى ذلك إلى نقص المعوقات التي تعرقل ترشيد وتسيير المرافق العامة.

منهج الدراسة:

بما أن الدراسة وصفية لنظام الخدمة العمومية وتطبيقات الإدارة الالكترونية فقد استعملنا المنهج الوصفي من أجل وصف الظاهرة محل الدراسة، ويتجلى ذلك من خلال التطرق لمفاهيم الإدارة الالكترونية، الخدمة العمومية، والمرفق العام والمعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية، وكذلك من خلال وصف العلاقة التي تربط المرفق العام بتقديم الخدمات.

كما استخدمنا منهج دراسة حالة الذي يعتمد على اختيار حالة معينة بهدف جمع معلومات معمقة، يتم استخدامه عندما تكون هناك رغبة في دراسة حالة تحتوي على العديد من المتغيرات والعوامل المرتبطة مع بعضها البعض ومن خلاله سيتم دراسة واقع مصلحة الحالة المدنية لبلدية النزلة بعد تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية.

هيكل الدراسة(الخطّة) :

من أجل الإجابة الجيدة على الإشكالية المطروحة وسعيا منا للإلمام بجوانب الموضوع فقد تم تقسيم البحث إلى فصلين كالتالي:

الفصل الأول: بعنوان الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية
يتضمن الإطار المفاهيمي لكل من الإدارة الالكترونية بما فيها النشأة ، وكذا الخدمة العمومية وأنواعها وخصائصها ، كما أبرزنا مفهوم الخدمة العمومية ومفهوم المرفق العام، وأهداف المرفق العام (المنظمة العامة).

الفصل الثاني: بعنوان تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر
يشمل بعض تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر والمعوقات التي تعترضه.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للإدارة
الالكترونية والخدمة العمومية

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

يركز هذا المبحث على الجوانب المرتبطة بنشأة الإدارة الإلكترونية، و محاولة ضبط مختلف ما قدم حولها من تعاريف ، وأهم المبادئ ، والأهداف دون إهمال ما تتسم به الإدارة الإلكترونية من خصائص، مع التطرق إلى أهم مراحل ، ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية؛

المطلب الأول : نشأة الإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية ،كي تحسن من مستوى أعمالها ، و جودة خدماتها ، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية ، أو إدارة الحكومة الإلكترونية ، أو الإدارة الإلكترونية (e-management). بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة. الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت¹

في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية²

وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة والمعلومة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا ، أصبح لها تأثير عميق على الطريقة

¹ ياسين ، سعد غالب ، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، 2005 ، ص 237

² سعيد ، بن معلا العمري ، " المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ " ، رسالة .ماجستير

غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003 ، ص 14

التي يتعامل بها الناس، ويعملون بها ، ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ، ويتواصلون في شتى بقاع العالم¹.

ومما سبق يمكن القول أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الإعلام و الاتصال الحديثة ، في ظل ثورة المعلومات ، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات الحكومية، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا ، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها² إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة ، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء ، ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول ، وكذا طريقة توزيع بنودها وهو أول ظهور لاستخدام التقنية في أنشطة الحكومات.

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة ، وبأساليب بسيطة ، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا ، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي ، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة.

ومن ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية ، وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة، تساعد على إنجاز

¹ المرجع نفسه ، ص14

² ياسين، سعد غالب، مرجع سبق ذكره، ص238

المهام المنوطة بهم، وتنفيذها على الوجه الأكمل ، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية ، وتبعها فيما بعد دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا ، خلال العقد الأخير من القرن الماضي.

المطلب الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح ، وأن كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الإلكترونية نظرا لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الإلكترونية ، والإدارة الإلكترونية ، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها " استخدام الوسائل ، والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة ، أو التنظيم ، أو الإجراءات أو التجارة ، أو الإعلان" وانطلاقا مما تضمنه تطبيقات الإدارة الإلكترونية على الأجهزة البيروقراطية الحكومية ، وخاصة منها الخدمية توجهت تعريفات للإدارة الإلكترونية حاولت ربطها بالخدمة العامة المعقنة ، إذ يرى الباحث سعيد بن معلا العمري بأن الإدارة الإلكترونية " تمثل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة ، بحيث ترسخ قيم الخدمة 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 والدولة¹ "

في حين ركزت دراسات أخرى على محاولة تبين مدى إمكانية اختصار الوقت والسرعة في

1- محمد ، محمود الطعامة ، طارق ، شريف العلوش ، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. الأردن ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004

انجاز المعاملات ، وتقريب المسافات، فعرفت الإدارة الالكترونية بأنها "انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات

شخصيا لانجاز معاملاتهم ، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات "¹

أما الدكتور سعد غالب إبراهيم فيقدم تعريفا للإدارة الالكترونية، انطلاقا من محاولة التمييز

بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها، مثل الحكومة الالكترونية، والأعمال الالكترونية،

ويعرف الإدارة الالكترونية باعتبارها منظومة متكاملة، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة" هي إطار

يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال، والحكومة الالكترونية

للدلالة على الإدارة الالكترونية العامة أو الإدارة الالكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين،

أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة "

كما عرفت الإدارة الالكترونية انطلاقا من شكل العلاقة التي أصبحت تحدد طبيعة التواصل

بين الفواعل داخل الدولة الوطنية، وكيف اثر التحول لتوظيف التكنولوجيا الحديثة على صياغة

تلك الروابط باختلاف أنواعها، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية من طرف البنك الدولي بأنها 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 "².

1- سعيد ، بن معلا العمري ، مرجع سابق. ص15

2- علي ، حسن باكير ، "المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية. مجلة آراء حول الخليج ، الإمارات العربية المتحدة ، العدد 23 ، مركز الخليج 2009/01/22 على الرابط: <http://alibakeer.maktooblog.com/85589%D> تاريخ الإطلاع: 2017/02/31 الساعة 22.00.

ومنه يمكن القول أن الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن ، انطلاقا من التغير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة ، ومضامين الخدمة العامة ، كمحصلة للتحويل في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي ، إلى شكل يركز أساسا على تقنيات الانترنت، والانترانت، والاكسترانت¹ والبرمجيات، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الحكومات).

وبالتالي إذا كانت الإدارة الالكترونية هي المضلة التي تطوى في إطارها أنشطة إدارة الأعمال، والإدارة العامة فإنها أيضا الفضاء الرقمي الذي يسهم في توحيد معايير إجراءات العمل الإلكتروني، بغض النظر عن نوع وطبيعة المنظمة.²

إنّ الإدارة الالكترونية مفهوم يشمل كل الأعمال الالكترونية في إشارة إلى قطاع منظمات الأعمال، كما يحتوي على الحكومة الالكترونية (الإدارة العامة الالكترونية) والتي تمثل الهيئات ذات الطابع الخدمي الحكومي، التي توجه خدماتها للأفراد أو المؤسسات، في مقابل ذلك تعمل الإدارة الالكترونية وفق آلية شبكية تضم الانترنت، الإكسترانت، الانترنت، في ظل وجود نظام معلومات.³

1- الانترنت: شبكة الاتصالات العالمية

الانترانت: وهي عبارة عن شبكة إنترنت مصغرة تكون عادةً شبكة داخلية في الشركة، ذات خصوصية يتم الوصول إليها عبر ملقم تتحكم به أنت تستعمل معايير إنترنت من HTML و HTTP.

الاكسترانت: هي الشبكة المكونة من مجموعة شبكات إنترنت ترتبط ببعضها عن طريق الإنترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترنت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها.

2 - ياسين ، سعد غالب ، مرجع سابق. ص21

3- Riadh , Bourriche, " **Le rôle des TIC dans la bonne gouvernance** ", participation avec cette Communication au séminaire national intitulé, Informations et société de la connaissance, La Faculté des sciences sociales et humaines, Université Mentouri Constantine- Algérie, organisé Les 18/19 avril 2009, P 3.

المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية

لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي ، إلى نموذج إدارة الكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال ، يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص ، حددها الدكتور رأفت رضوان عند تطرقه لمكاسب الإدارة الإلكترونية في جملة من السمات والخصائص يمكن إجمالها في الآتي:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم اكبر في مراقبتها
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة ، و تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها
- توفير تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين
- التعلم المستمر وبناء المعرفة ، وتوفير المعلومات للمستخدمين بصورة فورية ، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد

إن الإدارة الإلكترونية تعني مختلف التدفقات الإدارية للبيانات ، إذ يصبح شكلها الكترونيا ، ومتداولاً بين الأجهزة والمستويات الإدارية المختلفة ، و إذ يميز الإدارة الإلكترونية عن غيرها من الإدارات التقليدية سمات عديدة منها السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على

العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية ، كما أنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الإلكتروني ، والأرشفة الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية.¹

إذ أن تقليل استخدام الورق يقضي على مشكلة عمليات الحفظ والتوثيق وفتح المجال نحو استخدام أماكن حفظ الأرشفة إلى مجالات أخرى ، و تسهيل الاتصالات داخل المؤسسة ، وخارجها ، ودقة ووضوح الوظائف الإدارية لدى المنظمات.

- صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة ، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار ، و يرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن

- مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية ، والمؤسسات الذكية ، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة.

كما يضيف تطبيق الإدارة الإلكترونية مرونة على التنظيم الإداري ، ويوفر الخدمات بشكل مباشر، ويسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالمؤسسة العامة ، والخاصة ، وحتى طبيعة الخدمات، وبفضل المهام المنوطة بها تسمح الإدارة الإلكترونية برقمنة جميع الوثائق، وتحقيق نوعية رفيعة في معالجة البيانات، وخفض عدد العناصر الهامة الضرورية لخدمات غير محدودة.²

بذلك فالإدارة الإلكترونية تحقق مزيدا من الترابط في انجاز المعاملات ، والقيام بالوظائف

1 - رأفت رضوان، "الإدارة الإلكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة" . الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، 2004، ص 4

2 محمد محمود الطعمنة ، طارق شريف العلوش، مرجع سابق ، ص 11، 12

الإدارية بشكل يخلق مزيدا من التشاركية، بين مختلف القطاعات الحكومية ، والعمل على زيادة المصداقية في تقديم الخدمة المدنية ، واكتمال عنصر الشفافية إذا ما تم تعزيز علاقة الدولة بالمواطن ، من خلال الخدمات العامة الالكترونية . إضافة إلى ذلك تمثل الإدارة الالكترونية مدخلا تكامليا لاستثمار الجهد والوقت والحيز ، والكينونة الاقتصادية وتعزيز الخدمة ، وتحقيق الرضا للجميع فضلا عن أنها عمل مستمر .

حيث تتميز الإدارة الالكترونية بتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة، وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات ، وربطها بمراكز اتخاذ القرار، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات ، لدعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين¹.

مما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الالكترونية وفق الآتي:

أ /زيادة الإتقان : إن الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري ، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام ، والأنشطة الإدارية التقليدية ، وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات.

ب /تخفيض التكاليف :إذا كانت الإدارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فان انتهاج نموذج المنظمات الالكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير .

ج /تبسيط الإجراءات :أمام الحاجة للتحديث، والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على

1- - إيهاب ، خميس أحمد مير ، " متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية. دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين. " (رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007 ، ص 23، 24 .

إدخال المعلومات إلى مصالحها ، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل ، لما لها من إمكانيات، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع ، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

د /تحقيق الشفافية : فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية ، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات ، " إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ، ومؤسسات المجتمع المدني ، من جهة ، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى ، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية¹ إن خصائص تطبيق الإدارة الالكترونية قد مثلت دافعا أساسيا لدى القائمين على مبادرات التحول الالكتروني في الكثير من الدول ، والحكومات وتوج بخلق استراتيجيات الكترونية متنوعة ، مقسمة على مراحل حسب الظروف ، والإمكانيات ، وهذا ما يبين أن التحول للإدارة الالكترونية لابد أن يتم عبر مراحل .

¹أحمد ، درويش ، الشفافية والنزاهة حلمنا القادم ، " نشرية تكنولوجيا الادارة. العدد الثامن، فيفيري / مارس 2007 ، وزارة الدولة . للتنمية الإدارية ، مصر ، ص03 .

المبحث الثاني: الأطر المعرفية للخدمة العمومية والمرفق العام

يتطرق هذا المبحث بالتحليل والمناقشة لمختلف المفاهيم المرتبطة بالخدمة العمومية ، إذ سيتناول المجال المعرفي ، وتحديد الأطر المفاهيمية للخدمة العامة، بدراسة أبعاد المفهوم ، وما يرتبط بها ، من خلال توضيح المقصود بالخدمة العامة وكذا أنواعها والمؤسسات المكلفة بأداء الخدمة.

المطلب الأول :ضبط مفهوم الخدمة العمومية والمرفق العام

يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات ، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة ، و لذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين:

أولاً: مفهوم الخدمة العمومية كعملية (Services procès)

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

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

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

. ج /المعلومات:(Information) : تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة ، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات ، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات¹.

ثانيا :/مفهوم الخدمة العامة كنظام(Service as a system)

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

-نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة(Service operation system) وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات(Inputs) الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة

-نظام تسليم الخدمة:(Service delivery) ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة ، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة . ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

1- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية : تخصص الديمقراطية والرشادة. جامعة منتوري - قسنطينة - كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2009 ص 40-41

-خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة المواطن.

خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني (Technicalcore) غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية (Fronto office)

أو المنظورة في نظام الخدمة ، وتعبير المكتب الخلفي (Back office)،بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة

ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقا من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها ، فبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة ، ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من نفود لمثل هذه الوثائق في الخزينة ، وعليه بالانتظار قليلا لكي تنتهي الخدمة، وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن يراه بنفسه (، لأنه يرى الإدارة والموظفين والمعدات الإدارية والأجهزة ، غير أنه وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة، يتطلب الأمر مهام وأعمال أخرى تجري داخل مكتب الخدمة العامة) مكتب المرور مثلا (، مثل الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تاريخ السيارة ، والمخالفات ، التسجيل ، المراجعة الداخلية،،التأكد من المعلومات (confirmation)وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي، الذي لا يراه المواطن ،أي بين الإدارات وهي ضرورة لاستكمال الخدمة وتقديمها.¹

1- عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 42

ثالثاً: تعريف المرفق العام

ولكي تقوم الإدارة العامة بمزاولة نشاطها في تسيير المرفق العام، باعتبارها سلطة عامة، فإنها تلجأ إلى مجموعة من الأعمال المتنوعة ، وهي ما تعرف بأعمال الإدارة العامة، ومن أجل الضمان الحسن لسير هذه المرافق العامة فإن الإدارة اليوم أصبحت تتجه نحو تطبيق ما يعرف بالإدارة الإلكترونية ولتوضيح ذلك تم تقسيم الجزء إلى ثلاثة عناصر، نتناول في العنصر الأول مفهوم المرفق لعام وأهم عناصره في ظل الإدارة العامة الإلكترونية، ونتناول في العنصر الثاني أثر الإدارة العامة الإلكترونية على البادئ التي تحكم سير المرفق العام.

1- مفهوم المرفق العام وأهم عناصره في ظل الإدارة الإلكترونية:

أ- مفهوم المرفق العام: ووفقاً له ، Organique يستعمل اصطلاح المرفق العام بمعنيين، أولهم

عضوي أو شكلي

يعرف المرفق العام بأنه :المشروع أو الهيئة الجهاز الإداري (التي تقوم على نشاط يهدف إلى إشباع حاجات ذات نفع عام)¹، ومن أمثلة المرفق العام بالمعنى العضوي :الجامعات، والمستشفيات.....الخ،ونقصد به Materiel

أما عن المعنى الثاني للمرفق العام فهو مادي أي يقصد النشاط الذي تمارسه الهيئة أو الإدارة العامة لتحقيق خدمة عامة² ومن أمثلة المرفق المادي :التعليم والصحة ."

لكن هذا المفهوم لم يصمد كثيراً أمام التطور المستمر لفكرة المرفق العام وإدارته، والذي

1- حماد، محمد شطا، تطور وظيفة الدولة " نظرية الرفق العام ". الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1984

2- عبد الحميد ، محمود النعيمي ، مبادئ الإدارة العامة ، دون بلد النشر ، منشورات، ELG، 1997 ، ص- 164.16 6

أدى إلى ظهور مرافق عامة تخضع لأحكام القانون الخاص، نتيجة لطبيعة أنشطتها الصناعية والتجارية، ونتيجة لذلك فقد أصبح هذا المفهوم متجاوزاً وقديماً.

أما في الوقت الحاضر فقد أصبحت المرافق العامة مظهراً من مظاهر تدخل الدولة في سبيل إشباع الحاجات العامة للأفراد، وهو أكثر هذه المظاهر قوة، وأوسعها نطاقاً وأبعدها مدى. وهكذا نجد أن الإدارة تقوم بوظيفتها عن طريق وسيلتين هما الضبط الإداري والمرفق العام الذي انتشر في نهاية القرن التاسع عشر، كما يجمع الفقه الإداري على ذلك، لكن هناك من يرى بأن المرفق العام ليس وليد القرن التاسع عشر حيث يحلو للفقهاء التأريخ له من " حكم بلانك وفي ذلك التاريخ يشهد الاعتراف الصريح الصادر من محكمة التنازع الفرنسية سنة 1873 بالمرفق العام لأنشطة قيست على المعايير السائدة آنذاك، والفارق بين نشأة الشيء والاعتراف بوجوده المسبق على تاريخ ذلك أمر واجب التسليم به.

ويبنى على ذلك صحة القول بأن ظهور المرافق العامة الحديثة ليس إلا تطوراً كمياً في وظيفة الدولة كشف عنه وستجبه تطور الحاجات البشرية وانتشار الديمقراطية التي اعترفت للمواطنين بحاجات يجب على الدولة القيام بإشباعها، وقبل تاريخ حكم بلانكو 1873 والأحكام التالية له لم يكن الفقه قد تنبه بعد إلى فكرة المرفق العام وكان المعيار السائد هو التمييز بين أعمال السلطة وأعمال الإدارة العادية.¹

1- حماد، محمد شطا، مرجع سابق.

وإذا كان المرفق العام حقيقة مسلمة، بافتراض وجوده، يترتب عليه الفقه والقضاء الإداريين نتائج قانونية محددة محل اتفاق من الجميع، فإن الخلاف ظل محتدما حول ماهية المرفق العام، ولا نضيف جديدا حينما نقرر أن هذا الصراع تبلور في تيارين متناقضين هم 1 :تيار سمي بمدرسة السلطة العامة وآخر سمي بمدرسة المرفق العام، وأن وراء كل مدرسة تكمن فلسفة قصدها تحديد نشاط الدولة ومن تصنيفها كدولة حارسة أم دولة رفاهية أم دولة مرافق تحتم ان المرفق العام هو الإطار المكاني لتنفيذ الخدمات العامة.

المطلب الثاني :نظم وأنواع الخدمة العمومية

يمكن تقسيم نظم الخدمة العامة كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين:

نظام الخدمة العامة المفتوحة، ونظام الخدمة العامة المقفلة.

1/ نظام الخدمة العمومية المفتوحة : 1 حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها

مثل أي مهمة مجتمعية، يتم إعداد الفرد لها ، ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية ، و تقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة (اقتصادية ، زراعية ، تجارية ، حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية ، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة¹.

وما هو جدير بالذكر هو أن منظمات الخدمة العامة قبل توظيف الأفراد تقوم بتحديد الشروط الواجب توفرها في المرشحين للوظائف العامة ، إلى جانب إجراء مقارنة بين الوظائف المتشابهة،

1- عبد الحميد ، محمود النعيمي، مرجع سابق، ص 167

بهدف الحد من الازدواجية في المسؤوليات والتضارب في الاختصاصات ، حيث تدون مهام كل وظيفة في كتيب خاص يسمى (كتيب المهام) ويمتاز نظام الخدمة العامة المفتوحة بجملته من الخصائص تتمثل في:

أ- البساطة : إذ يظهر ذلك من خلال:

-لا تبذل المنظمة جهدا في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم ، وتحمل نفقات هذا الإعداد

-لا مسؤولية الإدارة عن التدريب أثناء العمل ، سواء بدورات تدريبية أو غيرها (الموظف هو المسئول عن تحسين مستواه بنفسه، حيث تنص مسؤوليات المنظمة وفق نظام الخدمة المفتوح على الآتي:

-تصنيف الوظائف وتقييمها والإبقاء على هذا التقويم صالحا على الدوام

-تقديم دراسات حول الرواتب ، ومقارنتها بالرواتب التي تمنحها المؤسسات الخاصة ، والتأكد من مدى استقطاب هذه الرواتب للموظفين الذين تحتاجهم المنظمة.

ب- مرونة النظام :

تترجم حرية الإدارة في التخلي، وإلغاء الوظائف التي لم تعد الحاجة إليها قائمة، كما يعطي هذا النظام هامش حرية للموظف، كي يبحث على وظيفة أخرى، تتناسب مع ميوله، واستعداداته أو تضمن له عائدا أكبر.¹

ج- اقتصادية النظام :

تتبع اقتصادية النظام من الاعتبارات التالية:

-التعيين في الوظيفة تتم وفق الاحتياجات الحقيقية للعمل ، كما للإدارة حق الاستفادة من العناصر المتخصصة ، التي يتم إعدادها في القطاعات الأخرى ، وبذلك تتجنب الإدارة التزامات الإعداد والتدريب.

-عنصر الانفتاح على المجتمع ، وعدم تميز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى.

أما عيوب النظام المفتوح للخدمة العامة فتكمن في انه يتطلب العمل بالمنظمات العامة نظام ما وذهنية خاصة ، و مهارات تختلف عن المهارات المطلوبة في القطاعات الخاصة ، إضافة إلى افتراضية وجود أنظمة تعليمية تشمل مختلف التخصصات ، تقوم بإعداد موظفين مؤهلين ، وتضمن توفيرهم للمنظمة العامة ، وبالتالي هناك حاجة لوجود قطاع خاص متطور ، يتبادل الخبرات في إطار متكامل مع القطاع العام بهدف نقل الخبرة وتنمية المهارات.

2- نظام الخدمة العمومية المقفلة:

وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل ، واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات ، و اكتشاف الاستعدادات ، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات.¹

1- المرجع نفسه ص 169

ويرتكز نظام الخدمة العامة المقفلة على محورين هما كالتالي:

أ- قانون الموظفين:

هو مجموعة قواعد قانونية محددة لأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية ،تجعلهم يتميزون عن الموظفين في القطاعات الأخرى ، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة،تتعلق بالتعيين ، والمعاملة المالية ، والإجازات والمنافع المادية ، والمعنوية المختلف ، كما يحدد أيضا كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف ، ومختلف الإجراءات الجزائية ، الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في الخدمة العمومية¹.

ب- حياة وظيفية متميزة:

إذا كان النظام المفتوح للخدمة العمومية يتم التحاق الفرد فيه من أجل شغل وظيفة محددة ، فإن النظام المقفل يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل ، استنادا إلى العديد من الاعتبارات ، تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المنظمة، وما يمكن أن يقدمه طول حياته من خلال أدائه لوظائف كثيرة . يقوم نظام الخدمة العامة المقفلة على بعض المميزات وهي:

- إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها
- رعاية الموظفين ، وتنمية الحس الوظيفي لديهم ، أي الشعور والالتزام بالمصلحة العامة
- الإعداد والتدريب لدى الإدارة يجعلها تحصل على كل احتياجاتها من العناصر البشرية ، دون الاعتماد على عناصر خارجية مثل سوق العمل ، نظام التعليم السائد.

أما عيوب هذا النظام يمكن إجمالها في الآتي:

-صعوبة قيام الإدارة بعمليات ترتيب الوظائف والترقيات والعلاقات ، مما يضفي التعقيد في الهياكل الإدارية.

-إشكالات قياس حجم الإنتاجية ، ومقارنتها بين القطاع العام والخاص (إنتاجية الموظف)

-كثرة الحقوق والامتيازات للعاملين تؤدي في العادة إلى كثرة الخمول ، و الإتكالية ، والقضاء على عنصر التجديد والابتكار، مع إشكالات الرواتب ، وإمكانية استقطابها للكفاءات ، والخبرات التي تحتاجها الإدارة وتمثل إدارة شؤون الأفراد نموذجا آخر لنظام الخدمة المقفلة ، حيث أن ما يلاحظ على نظام الخدمة العمومية في فرنسا ، هو منحه صفة الموظف العام للمستخدمين في المرافق الحكومية التقليدية التعليم ، الصحة ، الأمن (...) و مع ظهور بعض النشاطات الجديدة الناتجة عن تطور مؤسسات الإدارة، شملت صفة الموظف العام العاملين في وظائف ذات علاقة بالنظام الاقتصادي، وتختص منهم ذوي الوظائف القيادية في هذه المؤسسات، دون غيرهم من العاملين في المؤسسات الاقتصادية.¹

المطلب الثالث :منظمات الخدمة العمومية

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

1- نفس المرجع السابق، ص 47

1/ تعريف المنظمة العامة:

هي كل هيئة أو جهاز يقوم بإنتاج، أو توفير خدمة عامة ، بغرض إشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع ، أو هي كل مشروع يعجز ، أو يحجم الأفراد ، والجماعات الخاصة عن القيام به، إما لضخامة ما يتطلبه من موارد وإمكانيات ، أو لقلّة أو انعدام الربح المتوقع تحقيقه في الأجل القصير

وتعرف بعض الدراسات المنظمة العامة انطلاقاً من تعريف المرفق العام، إذ ترى بان المرفق العام " هو منظمة تقوم بأداء خدمة عامة، وتسيطر عليها الدولة، و أن المرفق العام أو المنظمة العامة تمتاز بما يلي:

-الدولة هي المسؤولة عن إحداثه عندما تقرر نشاطا يقتضي أن تقوم به تحقيقاً لمصلحة عامة.
-الخضوع للسلطة الإدارية ، ولا يمكن أن يفصل عن سلطة الدولة فتحدد نظامه ، وموظفيه وتمويله.

-يتم استحداثه بهدف تحقيق حاجات النفع العام ، والخدمات العامة ، مع خضوعه لنظام قانوني.
-يأخذ شكل أنواع مختلفة (منظمات إدارية ، مهنية ، اقتصادية)
وبالتالي فالمنظمة العامة هي عبارة عن مرفق عام ، يكرس وجود خدمات عامة ، تقدمها الجهات الحكومية ، تلبيّة لحاجات الجماهير وكسب رضاهم ، كما تسير وفق أطر تنظيمية ، وقواعد قانونية محددة¹.

1- حماد مختار، تأثير الادارة الالكترونية على سير المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري ، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، 2007. ص64

2/ أهداف المنظمة العامة:

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

أ- الأهداف الإدارية والاقتصادية:

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

ب- الأهداف السياسية:

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

ج- الأهداف الاجتماعية والدينية:

حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة تهدف التنشئة الاجتماعية ، وتضبط سلوك الأفراد من الانحرافات ، والارتقاء بمستويات التعليم ، ومحاولة نشره وتعميمه لكل الفئات والشرائح، كما يتطلب كذلك إنشاء وتخصيص مؤسسات عامة ، تهتم بالبعد الديني ، أو الروحي والجوانب المتعلقة بالعقائد ، حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات ، وإصدار قوانين تهدف خلق مؤسسات عامة، تنمي وتحفظ الجانب الروحي لدى كل المواطنين بشكل عام ، مثل وزارة الشؤون الدينية والأوقاف ، ومديرية الشؤون الدينية والأوقاف بالجزائر¹.

¹ - حماد مختار، مرجع سبق ذكره، ص 65

3/ أسباب إقامة المنظمات العامة:

صحيح أن انتشار المنظمات العامة يجد مبرراته في الدول الاشتراكية ، لان ذلك رديف بفلسفة النظام السياسي القائم في هذه البلدان ، إلا انه يمكن القول أن التوسع في إنشاء منظمات عامة تملكها الدولة كلياً أو جزئياً ، هو موجود في الأنظمة التي تأخذ فلسفة نظمها السياسية بالرأسمالية ، التي تؤمن بمبدأ الملكية الفردية ، وبذلك فان مبررات إنشاء المنظمات العامة تعود في حقيقة الأمر إلى :

-مبررات تتعلق بعدم إقبال رأس المال الخاص عليها ، بسبب ضخامة رؤوس الأموال اللازمة لإنشاء هذه المنظمات مثل: حالة النقل الجوي، والسكك الحديدية ، وإما لارتفاع تكاليف تشغيلها ومحاولة الحكومة تقديم منتجاتها بأسعار تكون في متناول جميع طبقات المجتمع ، و أحيانا بسبب انخفاض أو انعدام معدلات العائد ، وكذلك صافي الأرباح المتوقعة ، وتقديم مشاريع عامة معينة ، تقدم خدماتها لفائدة صغار المنتجين بغية حمايتهم من استغلال الرأسمالية لهم ، مثل تقديم القروض بأسعار فائدة ميسرة لصغار المنتجين، عن طريق بنوك صناعية، وبنوك الائتمان العامة. -دواعي تتعلق بتزايد المخاطر التجارية ، فتتولى الدولة إقامة المشروعات التي تكون عرضة لإخطار تجارية عالية ، مما يجعل أصحاب رأس المال من الأفراد والجماعات لا يرغبون فيها ، ويترددون في قبولها.

-أسباب مرتبطة بالأمن القومي ، مثل إنفراد الدولة بإنشاء مشاريع الأسلحة ، والطاقة النووية¹

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

-مبررات تتعلق بحماية الموارد ، والتي ترتبط بحماية مظاهر الحياة في المجتمع ، وحماية الممتلكات والموارد ، مثل منظمات إطفاء الحرائق والشرطة.

وبعد التطرق إلى أسباب إقامة المنظمات العامة ، لا يمكننا إهمال ما تتسم به من عيوب تكاد تكون السمة المشتركة لدى دول العالم الثالث ، والتي تتمحور حول تسخير القطاع العام من أجل الربح وليس المصلحة العامة، ضعف الرقابة البرلمانية والحكومية عليها مما أدى إلى الفساد المالي والإداري، والانحراف عن أهداف المنظمة ¹.

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

خلاصة الفصل الأول:

تم التطرق خلال هذا الفصل إلى الإطار المفاهيمي والنظري للخدمة العمومية والإدارة الإلكترونية و المرفق العام ومساهمته في تقديم الخدمات العامة للجمهور، كما تطرقنا إلى دور الإدارة الإلكترونية في تحسين وتبسيط الإجراءات من أجل خدمة المواطن دون عناء التنقل والانتظار في الطوابير، إذ أصبح من الممكن تلقي الخدمات في مكان العمل أو حتى في البيت وهذا بفضل تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة التي أحدثت قفزة نوعية في مجال الخدمات العامة الإلكترونية وبذلك القضاء على الإدارة التقليدية.

الفصل الثاني

تطبيقات الإدارة الإلكترونية في

الجزائر - دراسة حالة بلدية

النزلة ولاية ورقلة-

المبحث الأول: تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية النزلة ولاية ورقلة

من بين السياسات التي انتهجتها الجزائر في مجال التقدم الإداري تجسيد الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع، حيث باشرت تقديم الخدمات الإلكترونية من أجل تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين وإرساء الثقة والشفافية في الإدارة، ومن خلال ذلك يتناول هذا المبحث وضعية الإدارة الإلكترونية على مستوى بلدية النزلة ومعرفة أهم الوسائل والبرامج المستخدمة لتحقيق وترشيد الخدمات الإدارية المقدمة للمواطن.

المطلب الأول: نبذة تعريفية حول بلدية النزلة

أولاً: التعريف ببلدية النزلة: بلدية النزلة من أكبر بلديات الجزائر تعرف بكثافتها السكانية و نشاطاتها المهنية التقليدية والثقافية المتعددة و التي تستمد جذورها الغابرة من القرن السابع للهجرة، و لحسن موقعها الجغرافي فهي تعتبر نقطة تربط بين القرى الجنوبية والشمالية للمقاطعة الإدارية تقرت.

تقع بلدية النزلة في الشمال الشرقي للجزائر، وهي من أهم وأكبر بلديات ولاية ورقلة، يحدها شمالا كل من بلديتي تقرت وتبسبست، جنوبا بلدية تماسين، وشرقا بلدية المنقر، وغربا دائرة الحجيرة، إذ تتربع على مساحة قدرها 132.15 كلم²

ويبلغ عدد سكانها 57579 نسمة ومقسمين إلى أربعة تجمعات تجمع الرئيسي بالنزلة و التجمعات الثانوية (عين الصحراء، حي الحرية، وسيدي مهدي.

تضم أزيد من 324 مستخدم وهذا حسب إحصائيات شهر ديسمبر 2015، مصنّفون على النحو التالي:

33 عامل، 135 مستخدم متعاقد، 144 مستخدم دائما و متريص¹

ثانيا: مهام البلدية: تقوم بعدة مهام أساسية نذكر منها:

- منح الشهادات والوثائق المطلوبة (بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية ووثائق الحالة المدنية).
- تساهم في خدمة الهيئات.
- السهر علي تطبيق القوانين.
- التوعية التحسيسية في مجال البيئة.¹
- النظافة العمومية والصحة العامة.
- إنجاز المشاريع لتحسين حياة المواطن مثل السكن وتهيئة العمران.
- إنجاز الطرقات وتنمية المناطق الريفية.

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية النزلة

1- الجانب المادي (الأجهزة و المعدات):

تحتوي بلدية النزلة على عديد من الأجهزة تم اقتناؤها من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية للمساعدة في تطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية، و فيما يلي نذكر هذه الأجهزة:

جدول رقم (01): تعداد الأجهزة الإلكترونية لبلدية النزلة

العدد	النوع	الجهاز
153	مركب	جهاز إعلام آلي
03	DELL	جهاز إعلام آلي محمول
1	HP Go 15.5	جهاز إعلام آلي محمول

100	canon	أجهزة آلات الطباعة
40	Panasonic	الهاتف
6	sony	آلة التصوير
1	/	آلة تصوير المخططات
6	kyocera	آلة نسخ
03	Plazma	أجهزة تليفزيون ملونة
5	Panasonic	أجهزة فاكس
4	/	الماسح الضوئي
84	Star	مخزن كهربائي
3	Intel	وحدة مركزية
15	canon	طابعة ليزر
2	Brother A3	طابعة ملونة
3	Serveur d'imp. réseau	موزع الطباعة بالريزو
3	Câble USB Wifi	جهاز استقبال الويفي
1	Routeur wifi	ربط الخط بين المؤسسات
3	Point d'accès	توسعة نطاق الويفي
1	RMZ	قارئ شريحة الباركود

المصدر: إحصائيات مكتب الممتلكات للبلدية 2017/04/21

2- الجانب البشري:

تتوفر البلدية عدد معتبر من الإطارات والموظفين المسخرين في سبيل إنجاز عملية عصرنة الإدارة وهم مصنّفون وفق الجدول التالي:

جدول توزيع الإطارات في مصلحة الحالة المدنية لبلدية النزلة

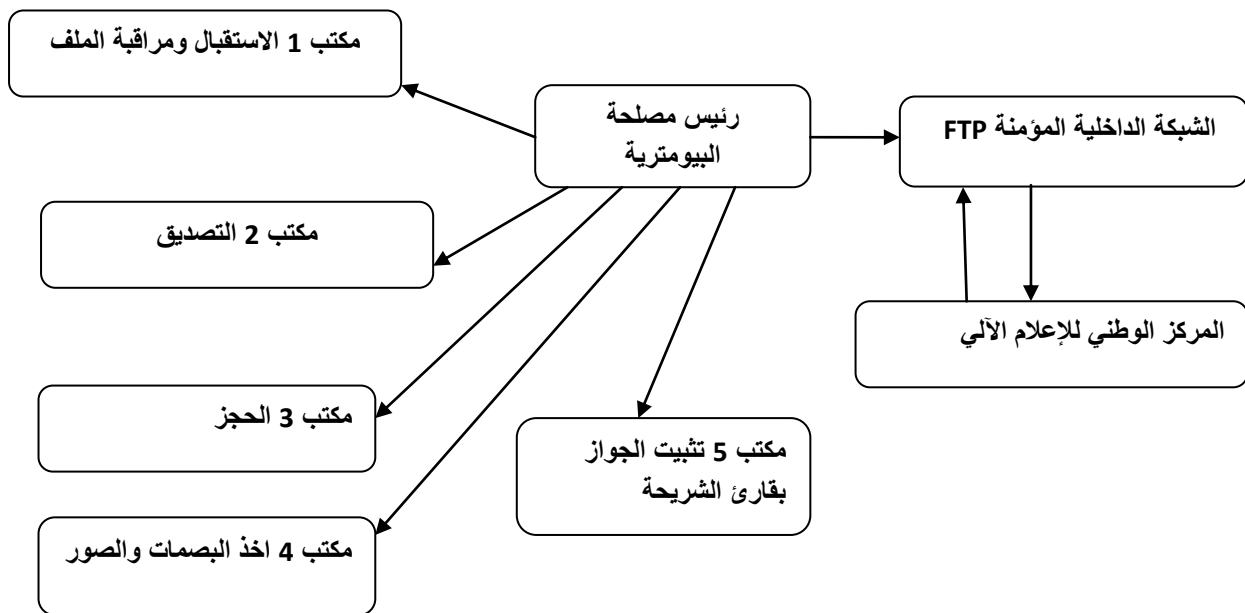
المنصب	التخصص	العدد
رئيس قسم الإعلام الآلي	تقني سامي في الإعلام الآلي	01
نائب رئيس قسم الإعلام الآلي	مهندس دولة في الإعلام الآلي	01
مساعد مهندس في الإعلام الآلي	مهندس في الإعلام الآلي	02
ملحق الإدارة الإقليمية	تقني سامي في الإعلام الآلي	13
عون حفظ بيانات	تقني في الإعلام الآلي	12
عون إداري	تخصصات مختلفة	18

المصدر: مكتب المستخدمين يوم 2016/03/23

المبحث الثاني: تقييم تطبيق الإدارة الإلكترونية لبلدية النزلة

لقد شهد نظام الحالة المدنية في الجزائر تأخرا كبيرا خاصة من حيث استخراج الوثائق للحالة المدنية وكان سخط المواطنين كبيرا إلا أنه عرف تحسنا وقفزة نوعية في هذا المجال خاصة مع التحول إلى استخراج الوثائق البيومترية حيث عرفت مصلحة الحالة المدنية إعادة هيكلة مكاتبها حيث تم استحداث مناصب جديدة خاصة بالعملية الرقمية كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 01: هيكل التنظيمي لمكتب البيومترية في بلدية النزلة



المصدر: مصلحة الحالة المدنية (مكتب البيومترية) بلدية النزلة

المطلب الأول : جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين

أولاً: جواز السفر البيومتري

أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في يوم 28/01/2011 انطلاق المرحلة الأولى لإصدار جواز السفر البيومتري الإلكتروني بداية من 02/01/2012 على مستوى 47 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة، وأضاف ذات المصدر أن هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية و التي ستعمم على جميع المقاطعات والدوائر.¹ حيث يكون جواز السفر البيومتري وفقا للمعايير التي أملتتها المنظمة الدولية لطيران المدني والتي تعد الجزائر عضوا فيها , حيث يكون هذا الجواز وثيقة سفر مؤمنة ومقروء آليا.

لقد كان للمنظمة العالمية لطيران المدني الفضل الأكبر في فرض تغييرات على نظام استخراج جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية فقد كان استخراج جواز السفر العادي معاناة كبيرة من حيث الوقت والسرعة في الانجاز.

فقد صارت الوثائق المطلوبة في انجاز جواز السفر البيومتري كالتالي :

- شهادة الميلاد بيومترية (s12).
- استمارة معلومات تتضمن المعلومات الشخصية بدقة.
- شهادة إقامة خاصة بجواز السفر.
- بطاقة الزمرة الدموية.

¹ " من أجل تقريب الإدارة من المواطن " , بوابة المواطن متاح على <http://www.elMouwatini.dz> تاريخ الاطلاع 2017/04/22

• وصل ضريبي.

• ثلاث صور شمسية بخلفية بيضاء.

إضافة إلى:

• عقد زواج أو شهادة طلاق أو شهادة عزوبة بالنسبة للنساء.

كما تم استحداث ثلاث أنواع من الوصل الضريبي وهذا حسب المذكرة رقم 2017/47

بتاريخ 2017/01/19 المحددة للتدابير الجديدة لإصدار جواز سفر بيومتري وحقوق الطابع¹ :

-25.000.00 دج بالنسبة لجواز سفر بيومتري سريع مكون من 28 صفحة.

- 60.000.00 دج بالنسبة لجواز سفر بيومتري سريع مكون من 48 صفحة (خاصة برجال الأعمال).

-6.000.00 دج بالنسبة لجواز سفر بيومتري عادي مكون من 28 صفحة.

-12.000.00 دج بالنسبة لجواز سفر بيومتري عادي مكون من 48 صفحة.

كما تم استحداث طابع جبائي بقيمة 10.000.00 دج حقوق ضياع جواز سفر بيومتري.

حيث يتم استخراج جواز السفر السريع في خلال خمسة أيام.

ومن أجل انجاز جواز سفر بيومتري نمر عبر المراحل التالية:

¹ التعليمات الوزارية رقم 2017/001 بتاريخ 2017/01/12 الصادرة عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

1. إيداع الملف على مستوى البلديات (على مستوى بلديات الولاية).
2. التحقق من المعلومات الشخصية (vérification)
3. ادخال المعلومات الى الحاسب الآلي. (Saisie de renseignements)
4. حجز المعلومات.
5. وإعادة تصحيح الأخطاء. (certification) 4 التثبيت من المعلومات
6. أخذ البصمات البيومترية و التصوير والتوقيع الالكتروني. (enrôlement)
7. تحويل المعلومات (Transfer de renseignements)
8. إرسال المعلومات عبر الشبكة المؤمنة ¹.FTP
9. تسجيل الجواز بعد وصوله إلى مقر البلدية .
10. تثبيت الجواز بقارئ الشريحة وقارئ MRZ
11. تسليم الجواز للمعني بعد أخذ بصمته الإبهام ويكون الجواز مزود بشريحة قابلة للقراءة آليا.

ثانيا : بطاقة التعريف الوطنية البيومترية:

لقد صارت بطاقة التعريف الوطنية البيومترية مطلبا لكثير من المواطنين فقد استحسن المواطن الشكل الجديد للبطاقة وصار الطلب بكثرة عليها خاصة أنها ستستعمل في المستقبل في كل التعاملات مع توفير القارئ الآلية، وهذا راجع إلى سعي الحكومة إلى المضي قدما في

FTP: هي اختصار لكلمة **File Transfer Protocol** وتعني بروتوكول نقل الملفات، وهذه الخدمة هي إحدى تسهيلات التي تجعل من الممكن نقل الملفات بين الكمبيوترات على الشبكة ومن ميزات FTP الرائعة أنها تقوم بترجمة شكل الملفات النصية بطريقة أوتوماتيكية حيث أن الكمبيوترات تحتوي نظم تشغيل مختلفة وعليه فلديها أشكال Formats مختلفة للملفات النصية فبالنظر إلى محتاج لترجمة وهو ما تقوم به FTP وبخدمة نقل الملفات فإننا نحتاج لوضع نقرات على الفأرة كي ننقل ملفاً في أميركا إلى جهازنا .

RMZ: قارئ الباركود ماسحة محمولة تماس، قارئ بطاقة الهوية الماسح.

مشروع الإدارة الإلكترونية.¹ وقد راسلت الحكومة البلديات من أجل انجاز هذه البطاقة وذلك عبر مراسلة الولاية.²

طلبت الحكومة تقديم هذه الوثيقة إلى طلاب الثانوية خاصة الأقسام النهائية من أجل استخراج هذه البطاقة وذلك في حالة النجاح لتسهيل عملية التسجيل في الجامعة مع ارتباط هذه الوثيقة بالتسجيل الآلي وذلك باستعمال رقم التسجيل الوطني.

إن بطاقة التعريف الوطنية البيومترية نحصل عليها من خلال تقديم الملف التالي إلى مصالح الحالة المدنية مكتب بطاقة التعريف البيومترية :

1. استمارة معلومات

2. شهادة الميلاد بيومترية (s12)

3. ثلاث صور شمسية بخلفية بيضاء.

4. شهادة إقامة تثبت الإقامة على تراب البلدية .

5. شهادة جنسية.

6. بطاقة فصيلة الدم.

7. شهادة ميلاد الأب.

8. بطاقة التعريف القديمة أو بيان ضياع أو تصريح شرفي بعدم انجاز بطاقة تعريف من قبل،

عند تقديم هذه الوثائق يتم أخذ موعد من أجل التصوير (ملحق رقم 10).¹

(1): التعليم الوزاري رقم 2017/001 بتاريخ 2017/01/12 الصادرة عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية..

(2): مراسلة السيد الوالي رقم 141/بتاريخ 2016/02/14 المتعلقة بكيفية إصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية (cnibe)

تتم العملية على مستوى البلدية بداية من طلب المعني الذي يقوم بإيداع الملف حيث يتم التأكد من المعلومات، وبناءا على ذلك يتم أخذ البصمات والتوقيع بصفة إلكترونية، ومن ثمة تحويل المعلومات الكاملة بعد التصديق عليها إلى مركز الوثائق المؤمنة وإصدارها بالأغواط من أجل إنجاز البطاقات وإعادة إرسالها إلى البلدية الصادر عنها الملف ويتم إشعار المواطن عن طريق الرسائل النصية القصيرة عبر الهاتف النقال.²

كما أن إجراءات العصرية تسير وفق ما هو مقرر لها من الإدارة المركزية من أجل الوصول إلى رقمنة كل وثائق الحالة المدنية، وهذا من أجل تسهيل الحصول على هذه الوثائق في أقل وقت ممكن وعبر شبكة الانترنت، كما أن الإدارة تسعى من خلال هذه الخدمة إلى توفير خدمة ذات جودة لكل فرد في المجتمع.³

1- مراسلة السيد الوالي رقم 141/بتاريخ 2016/02/14 المتعلقة بكيفية إصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية (cnibe)

2- لقاء مع السيد: شمس الدين دبة مهندس دولة في الإعلام الآلي رئيس قسم الإعلام الآلي بلدية النزلة يوم: 2017/04/10 الساعة 10:15

3- مقابلة مع السيد : قاسم بايزيد متصرف رئيسي إقليمي ، رئيس مصلحة البيومترية-بلدية النزلة يوم 2017/04/05 الساعة 11:00 .

المطلب الثاني: عصرنة العملية الانتخابية وقرعة الحج.

أولاً: عصرنة العملية الانتخابية:

لقد عرفت الجزائر تنظيم العديد من المناسبات الانتخابية بمختلف أنواعها (تشريعية، رئاسية محلية أو استفتاء حول الدستور)، إلا أنه كان هناك طعن في مصداقية الانتخابات خاصة من حيث إشراف الإدارة على تنظيم مثل هذه المناسبات، وهو ما دعا بعض الأحزاب إلى الطلب من الجماهير من أجل مقاطعة الانتخابات، وهو ما استدعى السلطة التنفيذية إلى اتخاذ إجراءات تدخل في ضمن إصلاح النظام الانتخابي، خاصة من حيث تطهير القوائم الانتخابية من المسجلين الذين غيروا مقر سكناهم والمتوفين ، حيث عملت الإدارة في هذا المجال على إدخال بعض الإصلاحات في النظام الانتخابي من أجل ضبط القوائم وتطهيرها ، و تم إصدار قانون عضوي جديد خاص بالنظام الانتخابي رقم 10/16 المؤرخ في 22 ذي القعدة عام 1437 الموافق لـ 25 غشت سنة 2016 مكون من 255 مادة .

كما تم إنشاء الهيئة العليا المستقلة لمراقبة الانتخابات وفق القانون العضوي رقم 11/16 مؤرخ في 22 ذي القعدة عام 1437 الموافق لـ 25 غشت سنة 2016 يتكون من 52 مادة ، حيث أسندت لها مراقبة الانتخابات، ولها صلاحية الإشراف القانوني على سير العملية الانتخابية ، ويدوم عمل هذه الهيئة دون انقطاع حيث تقوم دوريا بمراقبة التسجيلات في القائمة الانتخابية وعدد المشطوبين من القائمة .

تم إنشاء الهيئة العليا المستقلة لمراقبة الانتخابات الذي نص عليها دستور 2016، حيث تعتبر هذه الهيئة كإطار رقابي للانتخابات لإعطاء مظهر للشفافية العملية الانتخابية، وتعمل السلطات على مواكبة التطورات الحاصلة في الدول المتقدمة عبر تبني وسائل إلكترونية التي تجعل من هذه الهيئة تعمل وفقا لجملة من الأدوات التكنولوجية الحديثة التي تزيد من فاعلية الرقابة على عملية الانتخابات.

إن عصنة العملية الانتخابية متطلب أساسي يضمن درجة معينة من الشفافية، حيث ينطلق ذلك من استخدام الإدارة الإلكترونية وتسيير النظام الانتخابي بطريقة آلية تسمح بتسريع كل مراحل الانتخابات من بينها إرسال النتائج يوم الاقتراع هذا من جهة، ومن جهة ثانية الهدف الأساسي هو ضمان شفافية العملية الانتخابية ونزاهتها بحيث يتم إرساء مبدأ تكافؤ الفرص¹

1 - مقابلة مع السيد : برهي مولدي ، متصرف رئيسي اقليمي مكلف بالأمانة العامة للبلدية يوم 20/02/2017 على الساعة 11:00 بمقر البلدية

كما قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بعدة إصلاحات في هذا الجانب وقد تمت خلال المراحل التالية:

1. مرحلة تحضير القائمة الانتخابية : وتشمل ما يلي:

- تسجيل المواطنين الجدد بسبب بلوغ السن أو تغيير الإقامة.
- تعديل القائمة الانتخابية (تصحيح الأخطاء).
- الشطب من القائمة الانتخابية وذلك للأسباب التالية:
- الوفاة.
- تكرار التسجيل (على مستوى البلدية أو بين بلديات الولاية أو باقي بلديات الوطن).
- فقدان الحقوق المدنية (من خلال مراسلة رئيس المحكمة المختصة إقليميا)، وكل هذا يتم عن طريق الإعلام الآلي .

2. أثناء سير العملية الانتخابية :وتشمل مايلي:

- استعمال الحاسب في البحث عن أسماء الناخبين من أجل تسهيل التوجيه إلى مكاتب الاقتراع داخل المراكز.
- رقمنة قاعة العمليات الانتخابية على مستوى البلديات والدائرة والولاية من أجل تسهيل حجز نتائج سير العملية الأولية والنهائية (نسب المشاركة، نتائج التصويت).
- إرسال النتائج في المواعيد المحددة إلى الوصاية ومن ثمة إلى وزارة الداخلية ويلاحظ خلال الاقتراع الأخير أنه اعتمد الساتل من أجل إرسال النتائج في حينها تفاديا لانقطاع شبكة الاتصال.

3. إدخال النتائج بواسطة الإعلام الآلي.

4. حجز المعلومات بواسطة الإعلام الآلي.

5. إرسال النتائج إلى وزارة الداخلية بواسطة الإعلام الآلي.

إن هذه الإمكانيات تبقى غير كافية من أجل النهوض بالعملية الانتخابية، وقد شاب العملية الانتخابية بعض النقص خاصة في عدم وجود بعض الأسماء على القائمة الاسمية، كذلك السرعة في إنجاز القوائم وعدم اعتماد التسجيل الآلي للمواطنين، وعدم رسكلة القائمين على العملية الانتخابية، كل هذه النقائص أدت إلى بعض العزوف من الناخبين.

ثانيا: عصنة قرعة الحج للموسم 2017

تقوم وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتنظيم عملية الحج وذلك عن طريق الجماعات الإقليمية (البلدية) حيث تقوم هذه الأخيرة بتسجيل المواطنين الراغبين في الحج بناء على طلبهم وذلك بانتقال المواطن الى مقر البلدية التي يقيم فيها مرفقا بمجموعة من الوثائق التي تثبت الإقامة وشهادة ميلاد بطاقة هوية وتصريح بعدم أداء الحج لمدة خمس سنوات، إلا انه هذا الموسم تغير نمط إدارة العملية وذلك بإدخال الإعلام الآلي فيها حيث قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإنشاء بوابة خاصة بتسجيلات الحج على الموقع التالي www.interieur.gov.dz وعن طريق التسجيل في هذا الموقع يقوم الحاسب الآلي بإرسال المعلومات إلى بلدية الإقامة ، كل هذا يتم عن طريق الانترنت دون عناء التنقل إلى مقر البلدية أو الاكتظاظ في الطابور، إن الدولة من خلال هذه العملية تهدف إلى عصنة جميع مجالات الإدارة خاصة التي تمس مباشرة حياة

المواطن، وفي هذا الشأن قام السيد: عبد القادر جلاوي والي ولاية ورقلة بمراسلة جميع الهيئات على مستوى الولاية من أجل التحضيرات لموسم الحج 2017 وذلك من خلال اتخاذ كافة التدابير من أجل تسهيل عملية التسجيلات من إدخال المعلومات عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وكذا تقديم المساعدة للأشخاص الذين لا يجيدون استعمال الانترنت أو لا تتوفر لديهم الأجهزة، وذلك بتسجيلهم عن طريق استمارة التسجيل المرفقة بهذا الإرسال ويسلم لهم رقم تسجيل بعد انتهاء العملية.¹

إن الدولة قامت بإصلاحات عديدة وذلك من أجل تخفيف الإجراءات وتسهيل العملية أمام المواطنين الراغبين في التسجيل في قرعة الحج إلا أن نقص شبكة الانترنت، والأمية التكنولوجية والجهل بمبادئ الحاسوب حالت دون إتمام العملية على أحسن وجه.

أنظر ملحق رقم 12 مراسلة السيد والي ولاية ورقلة رقم 139 بتاريخ 2017/02/16.¹

المبحث الثالث: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

إن التحول نحو نظام الإدارة الإلكتروني واجهته العديد من الصعوبات والعراقيل الداخلية و الخارجية منها وهذا نظرا لطبيعة البيئة و عقلية الفرد لمقاومة كل ما هو جديد من أجل الإبقاء على الوضع السائد وهذا لاستفادة البعض منه، وفي هذا المطلب نتطرق إلى بعض المعوقات التي وقفت حائلا في طريق التوجه نحو الإدارة الإلكترونية ويمكن تقسيمها إلى معوقات داخلية ومعوقات خارجية.

المطلب الأول: معوقات داخلية

1- **محدودية البنية التحتية التكنولوجية:** ويتجلى ذلك من خلال عدم توفير الإمكانيات المادية والبشرية من انجاز مشروع الإدارة الإلكترونية حيث تعد الجزائر من أوائل الدول العربية التي استخدمت الحاسوب في بداية الثمانينيات إلا أنها عرفت تراجعا كبيرا في هذا المجال نظرا للظروف التي مرت عليها خلال العشرية السوداء.

2- **ضعف مجتمع المعلومات:**

تعاني الجزائر من الأمية التكنولوجية وهذا راجع إلى عدة اعتبارات منه ضعف معدل الدخل الأسري مما جعل المواطن غير راغب في اقتناء أجهزة الحاسوب ، وكذلك ضعف البرامج الخاصة بنظام المعلومات والاتصال مع عدم توفر انترنت بتدفق عالي الجودة، كذلك عدم إدراج برنامج تعليمي خاص بالإعلام الآلي لتلاميذ الناشئة والتي تمثل المستقبل، رغم كل هذا

إلا أن الجزائر قاما بالعديد من البرامج التي تستهدف نشر ثقافة الحاسوب من برنامج أسرتك¹، وبرنامج أسرتك 2الخ.

3- معوقات قانونية وسياسية:

والمتمثلة في:

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة، و الداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجي
- غياب التشريعات القانونية التي تضبط التعاملات الإلكترونية.
- عدم الالتفاف حول القيادة السياسية أثناء التغييرات الحاصلة.
- عدم قناعة بعض المسؤولين بالتغييرات الحاصلة على مستوى الإدارة.
- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل التشاور السياسي، وتتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني ، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته.¹

4- معوقات متعلقة بالجوانب التقنية:

ومن أهم المعوقات المتعلقة بالجوانب التقنية مرتبة حسب حدة تأثيرها ما يلي:

- 1-التفاوت في ميكنة أساليب العمل بين الجهات الحكومية :ويحد هذا العائق بدرجة كبيرة على تطبيق التعاملات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية.

1- عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 41

ب-عدم التوافق بين الكثير من الجهات الحكومية في الأنظمة الآلية الخاصة بتطبيقات التعاملات الإلكترونية.

ج-عدم توافر خدمة الإنترنت للجمهور بالشكل المناسب وسرعة التدفق العالية¹.

5 - معوقات تتعلق بالتوقيع الإلكتروني:

يعتبر التوقيع الإلكتروني من المراحل الحرجة إلى حد ما خاصة في حجية الوثيقة ، وإن تكون الوثيقة غير قابلة لإعادة الاستخدام وغير قابلة للتغيير، إذ أن التوقيع يصبح ممكن عن طريق تحويله إلى جانب التشفير والذي يختلف عن التوقيع بخط اليد لأنه غير مرئي ولكن يقابل سلسلة تناظرية².

المطلب الثاني: معوقات خارجية:

1- الجوسسة الخارجية: إذ لابد على الدولة من توفير نظام حماية لشبكاتها وتأمين المعلومات بصفة دائمة خاصة مع انتشار ظاهرة القرصنة واختراق المواقع الدولية كما حدث في الانتخابات الأخيرة الأمريكية من اختراق لحساب المرشحة الديمقراطية *هيلاري كلنتون* واتهام المخابرات الروسية بالجوسسة.

2- تسريب المعلومات: عن طريق الولوج إلى الحاسب المركزي ونشر المعلومات كما حدث مع السفارة الأمريكية (واقعة ويكيلكس).

¹ عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 41

² A,NEDJAR, "e-algerie2013 et la signature électronique :Aspects juridique et technique",dispooneble sur <http://www.setif.info/article4173.html;page> webconsultée 12/012017.

3- ظاهرة القرصنة (الهكرز): والتي صارت الصفة الغالبة في السطو على المعلومات خاصة

البنوك والمصارف العالمية التي صار مشتركوها في إفلاس دائم، من خلال اقتناص بطاقات

الائتمان وسرقة محتوياتها.¹

4- مشكلة التمويل الخارجي للانترنت: حيث يمكن أن تنقطع في أية لحظة سواء عمدا عن

غير قصد كما حدث للكابل البحري الذي يربط الجزائر مرسليليا بفرنسا عن طريق باخرة

تجارية، وقد طالبت الجزائر بالتعويض عن هذا الضرر.

1- فاطمة الزهراء طلحي و رحابلية سيف الدين، مداخلة بعنوان: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية الجزائرية- دراسة ميدانية

لمجموعة من الإدارات. الملتقى الدولي الأول: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية مقاربات نظرية وتجارب عالمية جامعة السلطان محمد الفاتح،

اسطنبول، تركيا، يومي 17-18 نوفمبر 2015.

خلاصة الفصل الثاني:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية كنموذج في هذه الدراسة تتمثل في عصرنة أحد أهم مصالح البلدية (مصلحة الحالة المدنية) وقد أبرزت الدراسة بعض تطبيقات الإدارة الإلكترونية على مستوى هذه المصلحة التي تعد الأكثر طلبا في استخراج الوثائق، إذ نجد أن التقنيات الحديثة قد خففت من عناء التنقل إلى الإدارات، كما أنه توجد بعض المعوقات التي تحول دون السير الحسن لتطبيق هذه الخدمات.

خاتمة

مما سبق يتطلب التحول للخدمة العامة الإلكترونية في الجزائر ضرورة توفير الدعم السياسي للمشروع، وصياغة منظور استراتيجي وطني وشامل، يركز على رؤية واضحة للنقلة النوعية المطلوبة للعمل الحكومي، وهو ما يدعم إيجاد المعايير الموحدة التي تضبط آلية العملية ومنهجية التنفيذ، ولعل هذا ما تحمله سياسة الحكومة عندما قامت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بإعداد مشروع الجزائر الإلكترونية.

وتحتاج الإدارة الإلكترونية إلى إدخال وتغذية مرتدة مستمرة من وإلى المواطنين والمسؤولين الذين يتعاملون مع خدمات الحكومة الإلكترونية ويستخدمونها.

وعلى ضوء هذا الدراسة يمكن أن نستنتج أنه بات من الضروري الاهتمام بتطوير العمل الإداري من خلال البدء بتطبيق نظام الإدارة العامة الإلكترونية في مجال المرافق العامة - ذلك أنها هي أمثل الأنظمة الإدارية في عصرنا الحالي، حيث يتم الإعداد العلمي المسبق لعملية التحول إلى نظام الإدارة العملية الإلكترونية، ويكون هذا التحول على مراحل مخطط لها تخطيطاً جيداً، فلا يمكن الانتقال من نظام قديم تقليدي إلى نظام إلكتروني حديث مرة واحدة.

- إن تطبيق الإدارة العلمية الإلكترونية المتقدمة، يتم عبر عمليات إصلاح إدارية حقيقية لتلك الإدارات الحكومية، تقوم على الأسس العلمية، وعلى معايير موضوعية مجردة لا معايير شخصية ضيقة.

- كما ينبغي عند التحول إلى نظام الإدارة العامة الإلكترونية الربط بينه وبين البيئة الداخلية، لضمان نجاح هذا التحول، فلا يكفي في هذا المجال مجرد التقليد لأنظمة يتم تطبيقها بمجتمعات أخرى تختلف بيئتها وطبيعتها مجتمعاتها عن البيئة والمجتمع الداخلي.

- الاهتمام بكل ما يخدم عملية التحول واستمراره على المدى الطويل وذلك بتطوير نظام التعليم منذ المراحل الأولى لإعداد الأجيال الجديدة بشكل يؤهلهم لنجاح تعاملهم مع التطورات العلمية.

- ينبغي الاهتمام بإنشاء وعي جماهيري مساند للتحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية، فلا إدارة إلكترونية دون جمهور إلكتروني يحسن استخدام التكنولوجيات الحديثة.
- الاهتمام مسبقاً بإعداد البنية الأساسية السليمة اللازمة للتحويل لنظام إدارة المرافق الإلكترونية، مثل مرفق الاتصالات الهاتفية، والصناعة المحلية، للحواسيب الآلية وتوفيرها بأسعار معقولة.
- تحقيق التنسيق بين التجارب العربية لنظام الإدارة الإلكترونية، دراسة وتبادلاً للمعلومات والخبرات.
- محاولة إصلاح وتقنية بعض المفاهيم الخاطئة، بالنسبة للتحويل إلى نظام الإدارة الإلكترونية، مثل اعتبار ذلك التحول مجرد قضية تقنية، وليس قضية إدارية في المقام الأول .
- استخدام المصطلحات العلمية والقانونية الدقيقة والمنضبطة، في مجال تطبيق نظام الإدارة العامة الإلكترونية، ومن ذلك استعمال مصطلح (المنظمة العامة أو الإدارة العامة الإلكترونية بدلاً من مصطلح (الحكومة الإلكترونية).
- معالجة بعض الآثار السلبية المترتبة على التحول إلى نظام الإدارة العامة الإلكترونية، وإيجاد حلول لها، وذلك مثل ما يؤدي إليه تطبيق النظام الجديد من استغناء عن بعض الموظفين وخاصة في المستويات الوسطى والدنيا.
- أهمية الإطلاع على التجارب الناجحة في مجال الإدارة الإلكترونية ونقل الخبرات في هذا المجال مما يزيد من حظوظ ونجاح برنامج الإدارة الإلكترونية.
- كما نوصي في الأخير بإجراء المزيد من البحوث والدراسات حول تطبيقات الإدارة الإلكترونية بما يخدم الصالح العام.

المراجع

المراجع:

- 1- رأفت رضوان، "الإدارة الالكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة" . الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، مركز المعلومات واتخاذ القرار ، 2004.
 - 2- سالم بن سليم العنبوسي و سالم سعد الهاجري، صعوبات تطبيق الإدارة الالكترونية بمدارس وزارة التربية والتعليم بكل من سلطنة عمان دولة الكويت. دراسات العلوم التربوية ، المجلد 43 العدد2 سنة 2016 .
 - 3- محمد، محمود الطعامة، سمير، محمد عبد الوهاب، الحكم المحلي في الوطن العربي واتجاهات التطوير. القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2005.
 - 4- ياسين، سعد غالب، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة 2005.
- الرسائل والمذكرات:
- 1- حماد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على سير المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام ، 2007.
 - 2- سعيد ، بن معلا العمري، " المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ . رسالة .ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003 .
 - 3- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم كلية -السياسية و العلاقات الدولية : تخصص الديمقراطية والرشادة. جامعة منتوري - قسنطينة الحقوق والعلوم السياسية، 2009

- 4- سحر قدوري، الإدارة الالكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة . ورقة بحثية صادرة في مجلة المنصور عدد 14 خاص (العدد الأول) سنة 2010 عن مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، الجامعة المستنصرية.
- 5 - فاطمة الزهراء طلحي، الملتقى الدولي الأول: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية مقاربات نظرية وتجارب عالمية. ورقة بحثية مقدمة لفعاليات الملتقى .يومي 18/17 نوفمبر 2015، جامعة السلطان محمد الفاتح، اسطنبول، تركيا،
- 6- كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قطر 2008.

2015

المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- Riadh , Bouriche, "**Le rôle des TIC dans la bonne gouvernance** ", participation avec cette communication au séminaire national intitulé, Informations et société de la connaissance , La faculté des sciences sociales et humaines, Université Mentouri Constantine- Algérie, organisé les 18/19 avril 2009
- 2 - Jacques, Sauret, "**efficacité de L'Administration et Service à L'Administraté**" : **Les Enjeux de L'Administration Electronique** , Revue Française d'administration publique , école nationale d'administrative, N° 110, 2004, p 288.

المواقع الالكترونية:

- 1- من أجل تقريب الإدارة من المواطن ", بوابة المواطن متاح على <http://www.elMouwatin.dz> تاريخ الاطلاع 2017/04/22 الساعة 22:05
- 2 - مشاكل التوقيع الالكتروني على الموقع <http://www.setif.info/article4173.html>

الملاحق

Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Locales

Portail de suivi des demandes de passeports biométriques

APC/Daira/CA: COMMUNE NEZLA

Listes des dossiers rejetés par motif

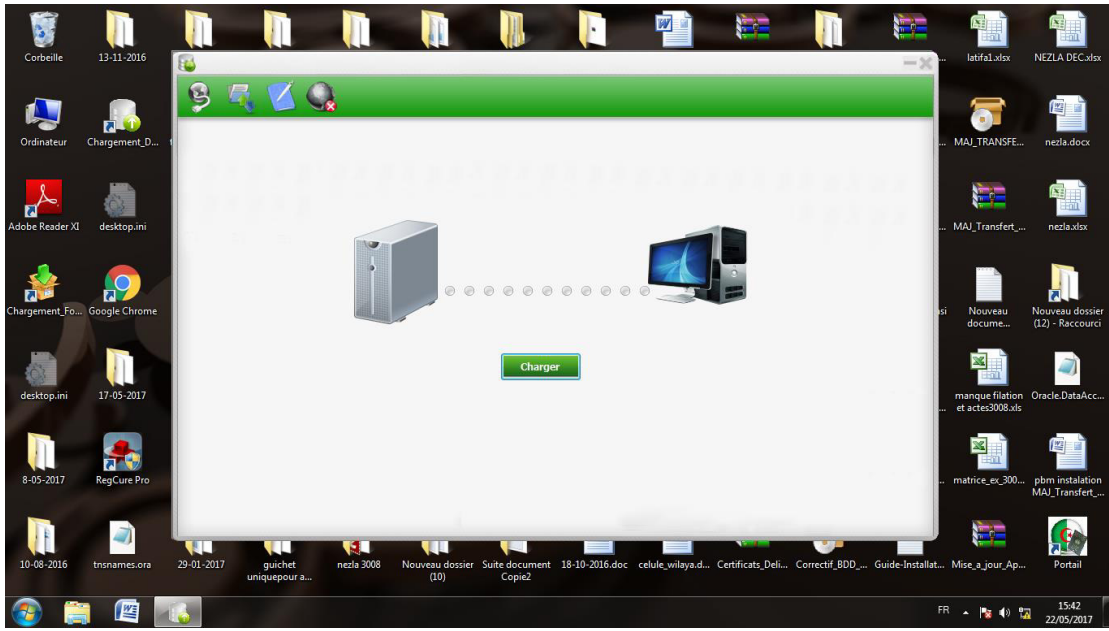
Motifs des rejets des dossiers	Nombre de dossiers	Détails
Photo rejetée	0	Consulter
Dossier en double	0	Consulter
NIN Erroné	0	Consulter
Mauvaise qualité des données biométriques	0	Consulter
Fichier NIST endommagé	0	Consulter
Avis d'enquête provisoire défavorable	3	Consulter

Historique des dossiers rejetés

Du : 22/05/2017 Au : 22/05/2017

Photo rejetée	Afficher
Dossier en double	Afficher
NIN Erroné	Afficher
Mauvaise qualité des données biométriques	Afficher
Fichier NIST endommagé	Afficher
Avis d'enquête provisoire défavorable	Afficher

بوابة التحويل إلى المركز الوطني للإعلام الآلي



بوابة متابعة الملفات المرسلة إلى لمركز

http://eac.micntds.dz/CERTIFICAT/Demande.aspx - Windows Internet Explorer

http://eac.micntds.dz/CERTIFICAT/Demande.aspx

Favorites Sites suggérés Galerie de composants ...

http://eac.micntds.dz/CERTIFICAT/Demande.a...

Service Vérification et Certification Électronique | Tâche : Demande de Certificat

NEZLA NEZLA

Demande

Demande de Certificat

Daira de: NEZLA

Chaine des Certificats EAC

Numéro du CVCA: 00003

Numéro du DV: 00104

Numéro du TIS:

Demande de Certificat

Numéro de la demande: 15

Terminé

Internet | Mode protégé : activé

FR 15:45 22/05/2017

تحميل التثبيت للجواز أو البطاقة البيومترية

الملخص:

إن الإدارة الالكترونية ليست وليدة الصدفة، وإنما نتاج حراك كبير تمثل في الانقلاب على نظم الإدارة التقليدية ، التي صارت من الماضي ، وقد تم التوصل من خلال دراستنا هذه الى النتائج التالية :

- الإدارة الالكترونية تسهل من الإجراءات الإدارية ؛
- الإدارة الالكترونية تساهم في ترشيد الخدمة العمومية ؛
- وجود معوقات أمام تطبيق نظام الإدارة الالكترونية؛

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، الفجوة الرقمية، المرفق العام.

Abstract:

Electronic management is not a product of chance, but the product of significant mobility in the coup on the traditional administrative systems, which became the last, was reached through these study results :

- Electronic management simplifies administrative procedures;
- Electronic management contribute to the rationalization of the public
- The existence of obstacles to the implementation of electronic administration system service;

Keywords: e-governance, digital divide, General Annex