



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر . الوادي
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



آليات ترقية الخدمة العمومية لبلدية في التشريع الجزائري

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ل.م.د في الحقوق
تخصص القانون الاداري

إعداد الطالبة:
هبة الرحمان خضير

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	المؤسسة	الصفة
أ.د/جروني فايزة	جامعة الشهيد حمه لخضر . الوادي	رئيسا
أ.د /مرغني حيزوم بدر الدين	جامعة الشهيد حمه لخضر . الوادي	مشرفا ومقررا
د /جابر صالح	جامعة الشهيد حمه لخضر . الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

شكر وعرفان

أشكر الله العلي القدير الذي أنعم علي بنعمة العقل والدين. القائل في محكم التنزيل " وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ " سورة يوسف اية 76 صدق الله العظيم.

وقال رسول الله (صلي الله عليه وسلم): "من صنع إليكم معروفاً فكافئوه فإن لم تجدوا ما تكافئونه به فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتموه "رواه أبو داود.
وأثني ثناء حسنا على أستاذي الفاضل الدكتور حيزوم مرغني بدر الدين

على مجهوده المبذول في سبيل أن أتم مذكرتي على أكمل وجه
وأیضا وفاء وتقديرا واعترافا مني بالجميل أتقدم بجزيل الشكر لأولئك المخلصين الذين لم
يألوا جهداً في مساعدتنا في مجال البحث العلمي.

ولا أنسي أن أتقدم بجزيل الشكر إلى والدي الذي قام بتوجيهي طيلة هذه الدراسة
وأتقدم بجزيل شكري إلي كل من مدوا لي يد العون والمساعدة في إخراج هذه الدراسة على
أكمل وجه.

إهداء

أحمد الله عز وجل على منه و عونه لإتمام هذا البحث إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل المبتغى إلى الإنسان الذي امتلك الإنسانية بكل قوة إلى الذي سهر على تعليمي بتوضيحات جسام مترجمة في تقديسه للعلم إلى مدرستي الأولى في الحياة أبي الغالي على قلبي أطل الله في عمره إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء و الحنان إلى التي صبرت على كل شيء التي رعتني حق الرعاية و كانت سندي في الشدائد و كانت دعواها لي بالتوفيق تتبعتني خطوة بخطوة في عملي إلى من ارتحت كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي نبع الحنان أُمي أعز ملاك على القلب و العين جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين إليهما أهدي هذا العمل المتواضع لكي أدخل على قلوبهما شيئا من السعادة إلى أخوتي و أخواتي الذين تقاسموا معي عبء الحياة كما أهدي ثمرة جهدي لأساتذتي الكريم الدكتور حيزوم مرغني بدر الدين الذي كلما تظلمت الطريق أمامي لجأت إليه فأنارها لي و كلما دب اليأس في نفسي زرع فيا الأمل لأسير قدما و كلما سألت عن معرفة زودني بها و كلما طلبت كمية من و وقته الثمين وفره لي بالرغم من مسؤولياته المتعددة إلى كل أساتذة قسم الحقوق بجامعة الشهيد حمه لخضر و إلى كل من يؤمن بأن بذور نجاح التغيير هي في ذواتنا و في أنفسنا قبل أن تكون في أشياء أخرى وإلى كل من قدم لنا يد العون من قريب أو بعيد

مقدمة

مقدمة

أضحى موضوع عصرنة الإدارة المحلية وتحسين الخدمة العمومية في قطاع البلدية يشكل أولوية كبيرة في الجزائر خاصة على المستوى المحلي فالخدمة العمومية تعتبر همزة وصل بين الإدارة والمواطنين وهي وسيلة لتلبية راغبات و اشباع الحاجات العامة المختلفة للجمهور من طرف الجماعات الإدارية من جهة ومن جهة أخرى تقديم الخدمة العمومية في مختلف الميادين تمثلياً مع المقولة الشهيرة الإدارة في خدمة المواطن ، فارتفاع حجم الحاجات العامة على المستوى المحلي وعدم القدرة على تلبيتها بالجودة والنوعية اللازمة سبب تذمر المواطنين الأمر الذي جعل موضوع الخدمة العمومية في صدارة اهتمامات السلطات العامة في الجزائر لاعتباره واجبا دستوريا ومن اجل كسب رضا المواطنين الذين يعتبرون مصدر الشرعية بالنسبة للسلطة العامة.

فتسعى البلديات إلى تكريس العدالة الاجتماعية وتعزيز دولة القانون عبر ادارت مؤسسات عمومية فعالة وناجعة و لأجل هذا باشرت الدولة عملية واسعة لإعادة تأهيل المرافق العمومية من ان تحسين مستوى الخدمة العمومية التي باتت في صلب اهتمامات السلطة العامة في الجزائر ومن اجل هذا راهنت الإدارة المحلية وفي مقدمتها البلدية التي تعد الجماعة القاعدية وقاعدة اللامركزية التي تسيير الشؤون العمومية ولتحقيق هذا الهدف لجأت السلطات العمومية لإصدار جملة من النصوص القانونية و التنظيمية ، كما اتخذت مجموعة من التدابير والإجراءات من اجل تحسين اداء تقديم الخدمة العمومية وتحقيق رضا الجمهور .

تتجلى أهمية دراسة موضوع اليات ترقية الخدمة العمومية للبلدية في التشريع الجزائري على بيان الآليات الكفيلة لتحسين وضمان جودة تقديم الخدمة العمومية على مستوى البلديات الجزائرية و رقي بها لمستوى تطلعات المواطنين وتعرف على المجهودات الحقيقية الرامية الى لتأهيل المرافق العمومية و عصرنه الإدارة باستعمال التكنولوجيا الحديثة أي الإدارة الالكترونية وتحديث وخلق آليات جديدة لتسيير المرافق العمومية في ظل مكاسب الديمقراطية التشاركية وتحسين وتوطيد علاقة الإدارة بالمواطن داخل الإدارة المحلية دون ان ننسى تأهيل المورد البشري ، فالعلاقة الأساسية التي تربط الدولة بمواطنيها هي أداء الخدمات الأساسية اللازمة لتحقيق المصلحة العامة وذلك بإشباع الحاجات العامة للمواطن والتي يعجز النشاط الفردي لوحده عن توفيرها كل ذلك بغية تحقيق النفع العام من اجل الوصول بالخدمة عمومية الى أرقى

صورها و افضل قوامها العادلة وتحقيق المساواة بين المنتفعين و المترفين من خلال مجموعة من النصوص والتشريعات التي تنظم الخدمة العمومية.

وكذلك التعرف على اليات التي ترتقي بها الخدمة العمومية في قطاع البلدية على الشق النظري للإدارة الالكترونية بالإضافة الى تحديد أنجع الآليات المتخذة في عصرنة قطاع البلدية. وتتألف دوافع اختيار موضوع اليات ترقية الخدمة العمومية للبلدية في التشريع الجزائري ومن دوافع ذاتية و اخرى موضوعية ، وتتمثل الدوافع الذاتية وهي الاسباب التي دفعت بي كباحثة للخوض في غمار هذا الموضوع لصلاته الوثيقة بالواقع بحكم انني مواطنة انتمي الى بلدية جزائرية وعلى احتكاك دائم ومباشر مع خدمات التي تقدمها والتي تعرف تراجع مستمرا في ظل انتهاجها للأسباب التقليدية في تسير ،لذلك كان هذا لي دافعا قويا للبحث حول السبل و الآليات الكفيلة بترقية خدماتها العمومية وكذلك الميول الشخصي لدراسة هذا النوع من البحوث وهي الخدمة العمومية في البلدية و الآليات ترقيتها.

أما الدوافع الموضوعية حيث لا يخفى على أحد أن ما لموضوع الدراسة من أهمية بالغة وكبيرة نظرا لقيمة الخدمة العمومية في المجتمع فضلا عن المكانة التي تحتلها البلدية والمرافق التي تنشأ خدمات للصالح العام وهو من الاسباب الموضوعية التي دفعت بي كباحثة لتطرق الى موضوع الدراسة التي نسعى فيها للوقوف على المستوى تقديم الخدمة العمومية للمواطن وكيفية ترقيتها وتحسينها من اجل رفع اداء وناجعة المرفق العمومي المحلي.

أما أهمية الدراسة تكمن في القيمة العلمية التي تضفيها وهي إثراء المكتبة الجامعية بموضوع البحث الذي يتميز بطابعه المتجدد والوقوف على آخر التطورات الحديثة في مجال ترقية الخدمات العمومية والآليات القانونية الكفيلة بتهيئة المناخ لتطوير الخدمة.

العمومية اما الاهمية العملية التطبيقية لموضوع الدراسة تكمن في اهمية موضوع الخدمة العمومية لمساسه بشكل كبير ومباشر بالإطار المعيشي للمواطن، ونظرا كذلك للحاجة الملحة لمثل هذه الدراسة لبيان آليات الجديدة لترقية المرفق العام وتحسين أدائها من خلال الاستفادة المثلى من التطورات التكنولوجية الحديثة والعمل على ترقية أخلاقيات الخدمة العمومية وسبل تحسينها وتأهيل الموظف العام القائم بتقديم الخدمة العمومية مع إظهار مرتكزات تحسين العلاقة بين الخدمة العمومية المقدمة والقائم بتقديمها.

ولمعالجة إشكالية بحثنا هذا من المناسب جدا لموضوع الدراسة الاستعانة بالمنهج التحليلي فهو الأكثر ملائمة لتوضيح النصوص القانونية واستخلاص نتائج مختلف القوانين والتشريعات

المرصودة لتحسين الخدمة العمومية التي يقدمها المرفق العام الممثلة في البلدية وتحديد المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة.

وفي ظل التزايد المتسارع لوتيرة التنمية والتطور الهائل في مجال الرقمنة والعولمة والتطور التكنولوجي على كافة المستويات أصبح لازما على الإدارة المحلية التكيف ومزامنة العصر من خلال ترقية آلياتها من أجل تحسين مستوى الخدمة العمومية وتبني البلدية الالكترونية التي تعتبر همزة وصل بين الإدارة والمواطن، وبالتالي ظهرت في الجزائر العديد من الآليات والمبادرات لتحسين وتطوير الخدمة العمومية.

ومن خلال الإصلاحات التي بشارتها في السنوات الأخيرة تماشيا مع التطور احتياجات المواطنين وذلك عن طريق عصرنة المؤسسات والخدمات المحلية والإدارية في قطاع البلدية لتحقيق تنمية مستدامة في كل المجالات المختلفة وتحسين أساليب علاقة الإدارة المحلية بالجمهور.

من خلال كل ما سبق ولدراسة موضوع بحثنا المتمثل في آليات ترقية الخدمة العمومية للبلدية في التشريع الجزائري قمنا ببلورة الإشكالية في التالي :

- إلى أي مدى وفق المشرع الجزائري في إرساء الآليات الكفيلة بترقية الخدمة العمومية للبلدية في الجزائر ؟

أما فيما يخص صعوبات الدراسة فقد وجهت بعض الصعوبات فيما يتعلق بالدراسة كان لها تأثير على النتائج المتوصل إليها حول الموضوع، حيث كانت في غالبيتها نتائج عامة ذات طابع نظري دون الحصول نتائج واضحة ودقيقة حول التحسينات المتعلقة بالخدمة العمومية خاصة من جانب فعالية الآليات والنتائج التي حققتها لترقية الخدمة العمومية في البلدية المضمنة في مختلف النصوص القانونية والإجراءات المختلفة.

لقد قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين حيث عنوانا الفصل الأول بـ **تحديث المرافق العمومية للبلدية كمدخل لترقية الخدمة المحلية** وقسمناه بدوره إلى مبحثين جاء المبحث الأول تحت عنوان **الإدارة الالكترونية كآلية لعصرنة مرافق البلدية**، والمبحث الثاني جاء بعنوان **ترقية أساليب تعامل مرافق البلدية وموظفيها مع المرتفقين** أما الفصل الثاني عنوانه **تحسين علاقة إدارة البلدية بالمواطن أساس ترقية الخدمة المحلية** وفيه مبحثان المبحث الأول **تأهيل الموظف القائم بالخدمة العمومية** والمبحث الثاني **تحديث طرق تقديم خدمات مرافق البلدية**.

الفصل الأول:

تحديث المرافق العمومية

للبلدية كمدخل لترقية الخدمة

المحلية

تمهيد

في إطار التوجه نحو تحسين الخدمات العمومية للبلدية وفي ظل تداعيات الرقمنة والتطور التكنولوجي والمعلوماتي في العالم اهتمت الدولة الجزائرية بتبني الإدارة الالكترونية التي من شأنها استبدال النمط التقليدي بالنمط الحديث.

تهدف الإدارة الالكترونية في تبسيط الاجراءات الادارية وتسريع و تسهيل عملية صنع القرار وتمكين الإدارة من التخطيط العالي للاستفادة بمتطلبات تقنية عالية وبذلك تُحقق الإدارة الالكترونية دورا فعالا في تحسين أداء الخدمة العمومية ومن خلال هذا الفصل أردنا أن نبين جانب تحسين علاقة إدارة البلدية بالمواطن أساس لترقية الخدمة المحلية وذلك بتقسيمه إلى مبحثين المتمثلان في:

المبحث الأول: الإدارة الالكترونية كآلية لعصرنة مرافق البلدية

المبحث الثاني: ترقية اساليب تعامل مرافق البلدية وموظفيها مع المرتفقين

المبحث الأول: الإدارة الالكترونية كآلية لعصرنة مرافق البلدية

سعت معظم الادارات والمؤسسات بالجزائر في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية إلى العديد من الاصلاحات وذلك من أجل تحسين مستوى أدائها على مستوى جميع الخدمات فقد تبنت البلدية أسلوب الإدارة الالكترونية من أجل تطوير خدماتها وزيادة مستوى الكفاءة والخدمة المقدمة ورفع جودتها ومنه سنتناول هذا المبحث وفق مطلبين حيث المطلب الأول ضمناء بمفهوم الإدارة الالكترونية والمطلب الثاني مظاهر تطبيق الإدارة الالكترونية.

المطلب الاول: مفهوم الإدارة الالكترونية

تعد الإدارة الالكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية وذلك باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين¹.

يعتبر مفهوم الإدارة الالكترونية من المداخل الحديثة للإصلاح الاداري حيث ساهمت في تطوير العمل الاداري وتوفير المعلومات في الوقت المناسب بأقل تكلفة، وهي تعد نقله نوعية من المجتمع الصناعي الى المجتمع المعلوماتي، والجزائر في اطار مسعاها لتحقيق منظومة الحكم الراشد أولت عناية بالإدارة الالكترونية من خلال إطلاق مشروع الحكومة الالكترونية في سنة 2008².

يعتبر وجود التشريعات والنصوص القانونية هي الدعامة والهيكل الذي يؤيد ويدعم الادارة الالكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج المترتبة عنها³

1 بحماوي عبدالله، سبل تحسين الخدمة العمومية و عصرنة الإدارة العامة في الجزائر، مجلة القانون والمجتمع، جامعة احمد دراية ادرا، العدد2، المجلد 07 ، 2019 ، ص 326.

2 عمر يحيوي، الإدارة الالكترونية كمسعى لترقية الخدمات العمومية في الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية دراسات اقتصادية، جامعة المسيلة، العدد 37 ، افريل ، 2019 ، ص 97.

3 كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، اطروحة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال، الجامعة الافتراضية الدولية ، 2008 ، ص 36 ، 37.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية ومميزاتها

أصبح الفكر الإداري موجه إلى الاهتمام بالإدارة الإلكترونية لذلك سنتناول هنا التطرق إلى تعريف الإدارة الإلكترونية وكذلك مميزاتها.

أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة يطلق عليها أحيانا مصطلح الحكومة الإلكترونية أو الحكومة الذكية وأيضا بحكومة عصر المعلومات أو الإدارة بغير أوراق وتُعرف بالانتقال من تقديم الخدمات والمعاملات الإدارية وغيرها في شكلها التقليدي الروتيني إلى الشكل الحديث والعصري عبر الانترنت¹.

ومنه قد عرفت الإدارة الإلكترونية وفق عدة تعريفات من وجهات نظر وزوايا مختلفة سنوردها فيما يلي:

عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل اليدوي العادي إلى النمط الإلكتروني وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف.

تعرف الإدارة الإلكترونية أيضا بأنها الاستغناء عن المعاملات الورقية والتوجه إلى الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا².

فالإدارة الإلكترونية تمثل أداء الأعمال وتبادل المعلومات من خلال الوسائل الإلكترونية بل امتدت إلى جميع فئات المجتمع وشرائحه، فهي عملية ميكنة جميع مهام ونشاط المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا³.

1 احمد بورزق , تحسين الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية , مجلة العلوم القانونية والاجتماعية , جامعة زيان عاشور , الجلفة , العدد الثالث , 2021 , ص 986.

2 سليم محمد , سعدون عبد الكريم , اثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية , مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر اكايمي , كلية الحقوق والعلوم السياسية , جامعة محمد بوضياف , المسيلة , 2021-2022 , ص 8.

3 عقبي امال , دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة محليا , مجلة المفكر , جامعة محمد خيضر بسكرة , المجلد 14 , العدد 2 , جوان 2019 , ص 283.

كما يمكن أن تُعرف الإدارة الالكترونية أنها العملية الادارية القائمة على الامكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الاعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة و الآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة¹.

عُرفت أيضا الإدارة الالكترونية 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 بأنها "منهجية ادارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الاساسية للإدارة في عصر العولمة والتغيير المستمر² , فالإدارة الالكترونية هي قدرة المنظمات المختلفة في إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما يُيسر تقديمها وتوفيرها للعملاء الداخليين والخارجيين بوسائل الكترونية وبسرعة وقدرة عالية وبتكاليف ومجهودات قل، فهي تعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية³, ومنه سوف نفرق بين الإدارة الالكترونية و التقليدية في تقديم الخدمة العمومية من خلال الجدول التالي :

الإدارة التقليدية	الإدارة الالكترونية
تعتمد على الاوراق والملفات اليدوية في حفظ المعلومات	تعتمد على الملفات والمستندات الالكترونية عن طريق الحاسب الآلي
التعامل المباشر مع الاطراف المرتفقين	التعامل عن بعد مع المواطنين
صعوبة و بطئ الاعمال و ضياع الوقت في تقديم الخدمات	سهولة اداء الاعمال وتبسيط الاجراءات والتكاليف في الخدمة المقدمة

1 صقيغ عبد اللطيف، الاليات القانونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر في الحقوق تخصص الدولة والمؤسسات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة زيان عاشور، الجلفة ، 2020-2021 ، ص 52.

2 سعيدة جوي، رياض بوريش، اثر تطبيق الإدارة الالكترونية داخل الجماعات المحلية على نوعية الخدمات المحلية، مجلة جامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية، قسنطينة المجلد 35 ، العدد 01 ، 2021 ، ص 1154.

3 بهاز الجيلالي، بن عطالله سارة، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية والمرفق العام، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة جامعة غرداية، المجلد 05 ، العدد 02 ، 2020 ، ص 190.

تحسين جودة التكوين والنوعية في تقديم الخدمات العمومية	رداءة الكفاءة ونقص التأهيل والتكوين للعنصر البشري القائم بتقديم الخدمة العمومية
سرعة الاداء في تقديم الخدمة العمومية مع تخفيف الاجراءات وتخفيض التكاليف	بطئ الاداء في تقديم الخدمة العمومية مع ضعف الجودة وعبء التكاليف

المصدر: من اعداد الطالبة مع الاستعانة بمجموعة من المراجع.

ثانيا : مميزات وخصائص الإدارة الالكترونية

من اهم ما يميز الإدارة الالكترونية أنها تقلل بشكل كبير الاعتماد على وسائل كثيرة ذات تكلفة عالية كانت تعتمد عليها الإدارة التقليدية من أبرزها الورق والحدود الزمنية والمكانية وكثرة العاملين وضخامة المباني وغيرها من الامور التي تعيق السرعة والدقة في الاداء. وفيما يلي سندرج أهم خصائص الإدارة الالكترونية.

1 : إدارة بلا اوراق

يتم هنا الاعتماد على الارشيف والبريد و الادلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية فهي تركز على الكمبيوتر مما يجعلها في غنى عن يد عاملة و هذا ما يؤدي الى تقليل التكاليف وتوفير المال, اصبح بإمكان المرافق العامة في بعض القطاعات استخراج وثائق باستخدام أجهزة الكمبيوتر والتخلي عن العمل التقليدي الذي يتمثل في كتابة الوثائق باليد ، وهذا ما سيجعل من المرافق تتميز بالسرعة في أداء وتقديم خدماتها العامة.

2 : ادارة بلا مكان

حيث تعتمد هنا على الاتصال الالكتروني والتليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد التيلكس والمؤتمرات الالكترونية والعمل عن بعد وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة فالتكنولوجيا جعل من العالم قرية صغيرة فيمن استخراج الوثائق وقضاء بعض حاجات العامة للمواطن دون الذهاب للإدارة وعن بعد¹.

1 خبد الرؤوف سلطان و محمد ايمن بوسليت :اثر تحسين الخدمة العمومية على المواطن مذكرة ماستر , كلية الحقوق والعلوم

السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة, الجزائر 2020-2021 ص 72

جاء من خلال المادة 18/08 من القانون 03/2000 ان الخدمة العامة للمواصلات السلوكية واللاسلكية جعلت تحت تصرف الجميع الحد الأدنى من الخدمة من الخدمة تتمثل في خدمة الهاتفية ذات نوعية خاصة وكذا بث و ارسال المكالمات المستعجلة وتقديم خدمات استعلامية وكذلك دليل هاتفي للمشاركين وتزويد كامل التراب الوطني ...¹.

3 : إدارة بلا زمان

حيث العمل 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد ، فالمواطن بفضل هذا التطور أصبح بإمكانه قضاء حاجاته العامة في بعض المرافق العامة في أي وقت كمرفق البريد يمنّ للمواطن استخراج أمواله في أي وقت بفضل عصره هذا القطاع وباستخدام البطاقة الذهبية والصراف الآلي².

4 : إدارة بلا تنظيمات جامدة

فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة، كما تتميز الإدارة الالكترونية أيضا ب :

- التقييم الموضوعي لأداء العاملين وتنمية نظام متطور لمعرفة المقصرين.
- تخفيض الاخطاء إلى أقل ما يمكن فالنظام الالكتروني أقل عرضة للأخطاء.
- تقليص المخالفات نظرا لسهولة ويسر النظام ودقته.
- الوضوح والسهولة في الفهم من قبل المستفيدين لما هو مطلوب منهم من وثائق.
- الشفافية في المعاملات دون تحيز في الانتفاع بالخدمات العامة وذلك بإتباع اجراءات موحدة ضمن نظام الإدارة الالكترونية.
- تمكين المواطنين من المشاركة في معالجة السلابيات عن طريق ابداء اريهم في شؤون الإدارة الالكترونية.
- وجود نظام دقيق للمراجعة والمحاسبة.
- التقليل من المشاكل الادارية والتنظيمية الاجتماعية التي تساعد على مظاهر الرشوة.

¹ القانون رقم ، 03-2000 المؤرخ في ، 05/08/2000 ، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 08 ، الصادر في : 08/08/2000.

2 خبذ الرؤوف سلطان- محمد ايمن بوسليت ، مرجع سابق ، ص 72.

- القضاء على الاعتبارات الشخصية في العمل والاعتماد على استقطاب واختيار الموظفين بطريقة محايدة على أساس الكفاءة والخبرة¹.
- سرعة أداء الخدمات حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث تعلقت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة ومن ثم يتم القيام بيه في وقت محدد و قصير.
- تخفيض التكاليف و تقليلها يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الامكانيات من أوراق والمستندات وأدوات كتابية ،هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للإطلاع عليه والتوقيع ثم إحالته إلى موظف آخر الاطلاع عليه².
- التسريع من وتيرة سير إجراءات الإبرام أمام الحاجة للتحديث و العصرية الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع ودقيق³.

الفرع الثاني :أهمية الإدارة الالكترونية وأهدافها

تحقق الإدارة الالكترونية أهمية كبيرة على مستوى الإدارة المحلية كما أنها تهدف إلى تحقيق غاية ما، لذا سننتقل إلى عنصرين متمثل الأول في أهمية الإدارة الالكترونية و العنصر الثاني أهداف الإدارة الالكترونية.

أولا : أهمية الإدارة الالكترونية

- تحقق الإدارة الالكترونية أهمية كبيرة في العديد من المجالات نذكر منها :
- تبسيط العمليات وخفض التكاليف من خلال التخلص من الاجراءات المطولة وتقليص زمن تقديم الخدمة.

1 خبد الرؤوف سلطان - محمد ايمن بوسليت , مرجع سابق، ص 73.

2 رحومة شعيب ,العابد الحاج عماره , دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية , -دراسة ميدانية في بلدية حاسي خليفة, مذكرة ماستر, كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي ,2021-2022, ص 19 - 20.

3 جليل مونية , ادارة البوابة الالكترونية للصفقات العمومية , و افاق تحسين الخدمة العمومية ,حوليات جامعة الجزائر , العدد 01 , جامعة محمد بوقرة بومرداس , الجزائر , 2022 , ص 72.

- تشجيع ووضع فكرة الابداع في الإدارة موضع التنفيذ وضمان تجديد فكر المؤسسات بالمقارنة مع المتغيرات.
- توفير المعلومات للمواطنين المحليين.
- اعتماد البريد الالكتروني كوسيلة سريعة لنقل المراسلات الادارية والطلبات والشكاوي وردودها.
- نقل الاجتماعات عبر الانترنت من خلال تسجيلها او بثها الحي على مواقع الجماعة المحلية كالبليات.
- زيادة الكفاءة الادارية للجماعة المحلية , من خلال تحسين الاتصال الداخلي والخارجي وتحسين مستوى تقديم الخدمات¹.
- تقليص تكاليف الخدمة من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل الالكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.
- سرعة الاستجابة واحترام المواعيد حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الادارية المتماثلة وتحقيق ربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.
- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة².

ثانيا : أهداف الإدارة الالكترونية

إن الفلسفة والهدف الرئيسي للإدارة الإلكترونية هي نظرتها للإدارة كمصدر لتقديم الخدمات للمواطن والشركات كزبائن أو عملاء الذين يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات لذلك للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تتجسد فيما يلي:

- تقديم خدمات جديدة ومتطورة مما لاشك فيـــــــــــــــــه أن الادارة الالكترونية تهدف في النهاية لتقديم الخدمات الى الجمهور بشكل لائق وبمواصفات تتفق مع جودة الإدارة الالكترونية

1 عبد الغني بن حامد ومحمد البخاري مومن , استخدام الإدارة الالكترونية لتعزيز الخدمة العمومية في الإدارة المحلية , دراسة ميدانية على موظفي بلدية الرويسات , المجلة الجزائرية للاقتصاد السياسي , جامعة البليدة 2, المجلد 03 , العدد 02, 2021, ص 12.

2 درحمون هلال , نساب عائشة , الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية ودوره في ترقية الاداء الاداري العمومي, الملتقى الوطني حول اصلاح الخدمة العمومية وتاهيل المرفق العام الواقع , التحديات , الافاق , جامعة البليدة 2 , 2014, ص, 4 , 5.

ذاتها، لذلك فإن مخطط برامج الإدارة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المتقدمة للجمهور ومن هذه المحاور محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله ذلك أن الحاسب الآلي وحسب البرنامج وقاعدة البيانات المزود بهما يعطيان نتائج يقينية لا مجال للخطأ فيها¹.

- توفير المعلومات والبيانات لصناع القرار بالسرعة والوقت المناسب ورفع مستوى العملية الرقابية.

- سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيات المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقديم له².

- الوصول إلى أفضل خدمة ويتجلى ذلك بإحلال الحاسب الآلي بدل النظام التقليدي واستخدام التقنيات الرقمية الحديثة لتطوير الإدارة وخدماتها.

- تحقيق عنصر الشفافية والقضاء على البيروقراطية وتخفيف التكاليف.

بحيث يتم الغاء العلاقات الشخصية المباشرة بين أطراف التعامل أو تخفيف منها قدر المستطاع وهذا من شأنه اضافة شفافية على التعامل والحد من تأثير النفوذ في تقديم الخدمات للجمهور.

- إلغاء الارشيف الورقي ووضع قاعدة بيانات للارشيف الالكتروني حيث يلاحظ أنه في الإدارة الالكترونية يتم الاعتماد على الارشيف الورقي، وهو ما يسبب عبثا كبيرا وتكاليف ناهضة لهذا نجد أرشيف الإدارة الالكترونية يخفض من الأعمال الورقية إلا وهو الأرشفة الالكترونية³.

- تفعيل الرقابة الادارية ومنه يخضع موظفو الإدارة المحلية في ظل نظام الإدارة الالكترونية لنظام رقابي أسهل و ادق لعدم وجود مستويات ادارية او تعدد في الرئاسة مما يساعد على اتخاذ لقرار، اضافة الى تغير نوع الرقابة في وجود مستويات ادارية فالبرنامج الذي اعدته

1 بوهالي اشواق ، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين اداء الخدمة العمومية ،مذكرة لنيل شهادة الماستر ، كلة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة محمد خيضر بسكرة ،2020 ، 2021.

2 هاني جمال الدين ، اثر وسائل الدفع الالكتروني في تسيير الخدمة العمومية في الجزائر في ظل جائحة كورونا ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي ، 2020،2021،ص 18.

3 عيسى جلاب ، محمد خريفي ،دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية ،مذكرة لنيل شهادة الماستر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة ابن خلدون ، تيارت ،2021،2022 ، ص 25.

مصالح وزارة الداخلية يمكنه كشف كل الشهادات الخاصة التي سبق ان استخرجت من البلدية في الجزائر¹.

- زيادة الإتقان في 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.
- تهدف الإدارة الالكترونية إلى تخفيض التكاليف إذا كانت الإدارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول فإن انتهاج نموذج المنظمات الالكترونية، بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير².

ومما سبق يلاحظ تركيز هذه الأهداف والمبادئ التي قدمت للإدارة الالكترونية على الجوانب المتصلة بعمليات الإصلاح الإداري كالقضاء على الروتين وزيادة فعالية الأجهزة الإدارية والتعامل الجيد مع طالبي الخدمة بشكل يدعم الثقة لدى عملاء الإدارة حيث يسجل عدم اهتمام بالمحددات البيئية، والتي تنعكس على مستوى المردود المنتظر أن يحققه التحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية بسبب المشاكل التي تفرزها هذه البيئة، والتي تؤثر سلبا على محتوى ونوع الخدمات الالكترونية وجعل أسرار الأعمال الحكومية عرضة للتهديد ومخاطر الجرائم الالكترونية كإتلاف المواقع والبيانات وتدميرها عن طرق الفيروس المعلوماتي³.

الفرع الثالث : وظائف و عناصر الإدارة الالكترونية

لقد أدى التطور الهائل إلى حدوث تغيرات مختلفة من وظائف تقليديه الى وظائف حديثة تعتمد على نظم المعلومات.

أولا : وظائف الإدارة الالكترونية

تقدم الإدارة الالكترونية عدة وظائف وهي كالتالي :

1 : التخطيط الالكتروني

1 شهرياد مناصره ,حاحة عبد العالي , دور الادارة لالكترونية في تعزيز الشفافية بالادارة المحلية , مجلة العلوم القانونية والسياسية , جامعة شهيد حمه لخضر الوادي , المجلد 01 , العدد 01 , 2019 , ص 1204.

2 عشور عبد الكريم , دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامركية و الجزائر , مذكرة مقدمة للحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية , كلية الحقوق والعلوم السياسية , جامعة منتوري قسنطينة , 2009,2010, ص 19.

3 عشور عبد الكريم ,المرجع السابق, ص 17.

- يختلف التخطيط الالكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث مميزات :
- إن التخطيط الالكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الاهداف الواسعة و الانانية قصيرة الأمد والقابلة للتجديد والتطور المستمر والمتواصل.
 - أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
 - أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدي لجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الالكتروني في كل مكان وزمان.

2 : التنظيم

يمكن تعريف التنظيم على أنه عملية إدارية تهتم بتحديد المهام والمسؤوليات وتوزيع الصلاحيات على الافراد وتخصيص الموارد وكذلك التنسيق بين الانشطة و الاقسام من أجل إنجاز الاعمال بشكل فعال وهي وظيفة تقوم على تحديد مكونات الجهاز الاداري وتحديد صلاحيات ومهام كل وحدة ادارية وعلاقة هذه الوحدات ب بعضها البعض.

3: النفاة الالكترونية

فهي التي تسمح بالمراقبة الآلية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركات الداخلية مما يعطي تقليص الفترة الزمنية بين اكتشاف عملية الانحراف أو الخطأ وعملية تصحيحه كما أنها عملية تعمل باستمرار و باضطراب ومتجددة تكشف عن الانحراف.

4 : التنسيق والاتصال

يقصد بذلك ترتيب جهود الجماعة وتنظيمها كي تتحد هذه الجهود في التصرف والتنفيذ لتحقيق اغراض محددة وجاءت الحاجة الى التنسيق الاداري نتيجة اختلاف الافراد في الفهم وتفسير و التأويل للقرارات والسياسات واللوائح ونظم العمل¹.

ثانيا : عناصر الإدارة الالكترونية

هنالك عدة عناصر وآليات يتوجب توفرها للتوصل لإدارة إلكترونية ناجعة تؤدي إلى تحقيق أهدافها وتتقسم متطلبات الإدارة الالكترونية إلى:

1 : العناصر الفنية (التقنية)

تتكون الإدارة الالكترونية من الناحية الفنية من أربعة عناصر مترابطة و هي:

1 نايلي صونية , عواب اميرة , اليات عصرنة تسيير المرفق العام في الجزائر , مذكرة لنيل شهادة الماستر , كلية الحقوق والعلوم السياسية , جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي , 2021-2022 , ص 39.

- **عتاد الحاسوب (Computer hardware)**

ويقصد بهاء أجهزة الحاسوب وملحقاتها ومن الأفضل للمنظمة مهما كانت طبيعتها امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين:

- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.
- ملائمة العتاد للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

- **البرمجيات (software)**

تحتاج الإدارة الالكترونية إلى أنظمة برمجية ولكن يجب على المنظمات تطوير هذه الأنظمة من وقت لآخر تزامنا والتطورات الحاصلة في هذا المجال وما يتوافق والخدمات المقدمة من طرف المنظمات¹.

- **شبكات الاتصال : (Telecommunications network)**

لعل هذا العنصر يعتبر هو الأهم من الناحية الفنية فبدونه لا يوجد للإدارة الالكترونية أو لأي مفهوم الكتروني موجود حاليا. وهي تتضمن مجموعة من الحاسبات تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها نقل وتبادل المعلومات فيما بينهم.

- **صناع المعرفة (Kmonlege Worky)**

والمقصود هنا الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية.

2 : الآليات الإدارية والبشرية:

وتتمثل في ما يلي :

- **الآليات الإدارية:**

وتتطلب توافر مجموعة من العناصر أهمها:

- وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس.
- وضع الخطط لمشروع الإدارة الالكترونية.
- القيادة والدعم الإداري وجوب مساندة و دعم الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات.

1 مكي دراجي , راشدة موساوي , دور الإدارة الالكترونية في تطور الخدمة العمومية و المرفق العام في الجزائر , مجلة العلوم القانونية والسياسية , جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي , العدد 17 , 2018 , ص 326.

- الهيكل التطبيقي يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية.

- تعليم وتدريب العاملين حيث تستلزم الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في توعية الموارد البشرية¹.

- وضع الأطر التشريعية و تحديثها وفقا للمستجدات بمعنى تغيير القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية لإضفاء المشروعية والمصدقية على كافة النتائج المترتبة عنها.

- الآليات البشرية :

يعتبر المورد البشري من أهم الموارد التي يمكن أن يكون له الأثر الفاعل في تحقيق النجاح في تطبيق الإدارة الإلكترونية ونعني هنا الخبراء والمختصون والعاملون في حقل المعرفة والتكنولوجيا وموظفي الإدارات المعنية².

الفرع الرابع : مبادئ ومتطلبات الإدارة الالكترونية

أولا : مبادئ الإدارة الالكترونية

لكي يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية بطريقة صحيحة لابد من التقيد بالعديد من المبادئ الإدارة الالكترونية يتم ذكرها فيما يلي:

- إزالة الفجوة بين مختلف المستويات التنظيمية.
- تحديث اساليب التسيير و الغاء التقييم التقليدي للإدارة و اعادة بناء الادوار والوظائف داخل التنظيم.
- استخدام الآلات والبرمجيات التي تتعلق بالوظائف والعلاقات مما يساعد في تسريع العمل وانجازه عن بعد.
- تبادل المعلومات والبيانات إلكترونيا مما يساعد في وصولها لجميع الموظفين والمتعاملين مع المؤسسة.
- التفاعل الإلكتروني وتقديم أحسن الخدمات للمواطنين³.

1 مكي دراجي , راشدة موساوي, المرجع السابق , ص 326.

2 مرجع نفسه, ص 326.

3 سهام راجي , تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر , اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه كلية الحقوق والعلوم السياسية , جامعة باتنة 1 , 2018-2019 , ص 168.

- التفكير بالمستفيد لا بالإدارة الحكومية والرؤية الإستراتيجية للحكومة.
- الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.
- التوازن بين شفافية المعلومات وخصوصية المستفيد.
- إعادة هندسة عمليات الحكومة وليس حواسبها.
- وهناك مبادئ إرشادية تقوم عليها الإدارة العمومية الإلكترونية وتتمثل في:
 - سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع والخصوصية والأمان والتحديث.
 - التركيز على النتائج والتعاون والمشاركة.
 - قلة التكلفة والتعمير المستمر¹.
- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين Citizen oriented وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها.
- التركيز على النتائج Results oriented حيث ينصب اهتمام الحكومة الالكترونية والإدارة العامة الالكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين².

ثانيا : متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في خدمات البلدية

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى النظام الإداري الإلكتروني تعتبر عملية متعددة الجوانب و الممارسات فهي ليست عملية بسيطة و تقنية بحتة بل يجب تهيئة بيئة المناسبة والمواتية لتفاعل مع كافة العناصر السياسية و الاجتماعية و الثقافية و التكنولوجية³, لذلك. إن مشروع الإدارة الالكترونية يراعى عدة متطلبات لازمة لتطبيقها تتمثل في:

- متطلبات تقنيات المعلومات والاتصالات الالكترونية.

- المتطلبات التقنية.

- المتطلبات المالية.

- المتطلبات الادارية.

1 مومنين فاطمة الزهراء, الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر, 2013-2018, مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علوم سياسية, جامعة احمد درار, 2018-2019, ص 26.

2 معضادي برديس, تاثير الفساد الاداري على جودة الخدمة العمومية في الجزائر , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر اكاديمي كلية الحقوق والعلوم السياسية, جامعة محمد بوضياف المسيلة 2021-2022 , ص 75.

3 لبيد عماد واخرين , الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر, المركز الديمقراطي العربي برلين, 2021, ص 16.

- متطلبات القانونية.

- متطلبات تأمين وحماية أعمال ومعاملات الادارية الالكترونية¹.

- متطلبات البنية التحتية للاتصالات.

1-المتطلبات التقنية

يستلزم التحول إلى نظام الإدارة الالكترونية ضرورة وجود أجهزة علمية متطورة كإقتناء نظم صوتية وتجهيزات التحوار المرئي وإقتناء نظم الاتصال عن طريق الصوت والصورة².

2-المتطلبات المالية

تتطلب الادارة الالكترونية توفر قدر كافي من التمويل من اجل إقتناء التجهيزات والوسائل المتطورة ومتابعة الصيانة الدورية³.

3-المتطلبات الادارية

يتوجب على البلديات ان تأخذ بعين الاعتبار متطلبات العمل في البيئة الالكترونية لذا فانه من الواجب عليها اعادة هيكلة ادارتها حتى تكون اكثر فاعلية و اسرع استجابة فيجب عليها اعادة تصميم هيكلها وتنظيم عملها وذلك من اجل التخلص من الاجراءات البيروقراطية والروتينية.

4-المتطلبات القانونية

لابد من وجود قوانين تشجع أساليب العمل إذ لا يجوز نقل خدمة البلدية العادية على الفضاء الالكتروني وتركها وحيدة بدون أية تشريعات تساندها بحيث يمكن للفرد الوصول إلى مواقع الخدمة وانجازها بسرعة وبطريقة نظامية في ظل التشريع المواكب للثورة التكنولوجية⁴. وقد جاءت خدمات الإدارة الالكترونية وفق عدة نصوص تتمثل في:

القانون رقم 10/05 المؤرخ في 20 جوان 2005 يعدل ويتمم الأمر 58/75 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 والمتضمن القانون المدني المعدل والمتمم حيث أقر بحجية المحررات الالكترونية ضمن المادة 02/327 من القانون المدني الجزائري إذ نصت على اعتماد التوقيع

1 صقيع عبد اللطيف , الاليات القانونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر, مذكرة ماستر, كلية الحقوق والعلوم السياسية, جامعة زيان عاشور الجلفة , 2020-2021,ص 55.

2 عبد العالي حاحة , شهرزاد منصرة , المرجع السابق , ص 50.

3 موبحة خولة , دخموش عائدة , دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية , مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر, كلية العلوم الانسانية والاجتماعية, جامعة محمد الصديق بن يحي,جيجل , 2020 - 2020 , ص 48.

4 عبد العالي حاحة , شهرزاد منصرة , المرجع السابق , ص 50.

الالكتروني من أجل إضفاء الحجية على المحررات الإلكترونية كما اعترف القانون السالف الذكر أيضا بحجية التوقيع الالكتروني¹.

5- المتطلبات الأمنية

توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عالي لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الارشيف الالكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي لدولة أو الافراد ،وذلك أما بوضع الأمن في برمجيات بروتوكول الشبكة أو باستخدام التوقيع الالكتروني أو بكلمة المرور .

كما يجب على الإدارة الالكترونية تحقيق الأمن وتقليل التأثيرات السلبية لاستخدام شبكة الانترنت ووضع القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات الأمنية التي تحد من الاختلاس الالكتروني وانتهاك خصوصية المعلومات بتطوير أدوات التشفير في البرامج والمعلومات التي يتم حفظها وتخزينها في مختلف المعلومات².

6-متطلبات البنية التحتية للاتصالات

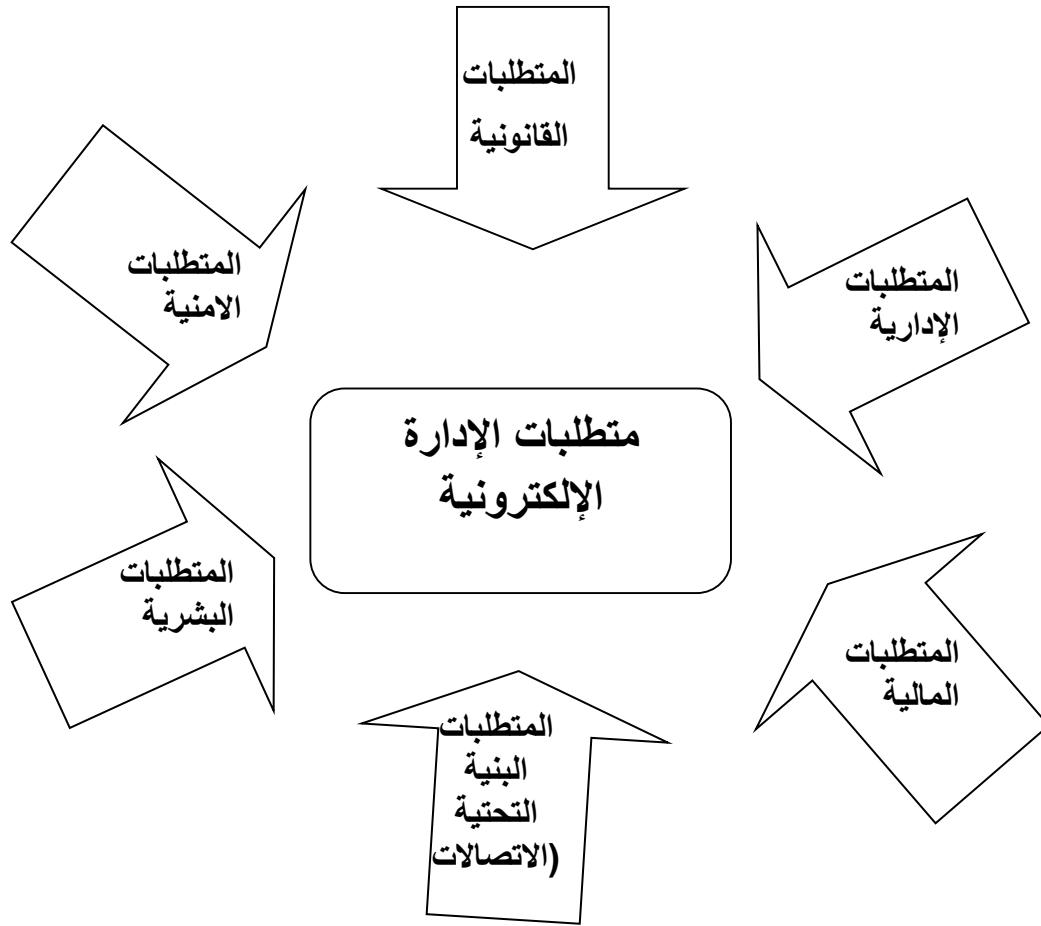
ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة وأكشاك الكترونية في الأماكن العمومية والهواتف والفاكسات وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة و تمثل "رؤية الملك عبد الله الثاني عربيا إحدى الاستراتيجيات المحورية في تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية من خلال التنمية الاجتماعية والاقتصادية التحول إلى إقتصاد المعرفة والاستفادة من الموارد البشرية ورأس المال و الاهتمام بإصلاح القطاع العام واستخدام التكنولوجيا كأداة بيئة³.

وتختلف متطلبات الإدارة الالكترونية بين مبادرة الكترونية وأخرى وهذا حسب برامج التحول الالكتروني وتبعا لحجم المشروع الذي يستهدف الأتمتة الكلية أو الجزئية لوظائف وأنشطة المنظمات الإدارية يمكن توضيحها حسب مخطط التالي:

1 المادة 327 من القانون رقم : 10/05 المؤرخ في 20/06/2005 يعدل ويتم الامر 58/75 المؤرخ في : 26/06/1975 والمتضمن القانون المدني المعدل والمتمم : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 04 ، المؤرخة في 26/06/2005.

2 نوة امينة شيماء ، نوري نسرين ، اثر الإدارة الالكترونية على الخدمة العمومية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة يحي فارس،المدية ، 2021،2022،ص 33.

3 عشور عبد الكريم ، المرجع السابق،ص 26.



المصدر : عبد القادر عبان بالتصرف ، تحديات الإدارة الإلكترونية ، أطروحة دكتوراة ، كلية علوم الإنسانية ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014-2015 ، ص 54.

المطلب الثاني : مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع البلدية

مشروع الإدارة الإلكترونية سياسة سعت إليها الجزائر من زمن طويل من اجل تحسين الخدمة العمومية للمواطن وتتجسد مظاهر الإدارة الإلكترونية في الفروع التالية:

الفرع الاول : رقمه مصلحة الحالة المدنية

يتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن¹.

حيث قامت البلدية بمسح جميع العقود الواردة في السجلات وتخزينها في مزود داخلي لإعادة استخراجها عند الطلب للمواطنين المولودين في البلدية أو الموجودين بها دون تكلفة وعبء السفر لكان المولودين بهو انشاء سجل الكتروني وطني يحتوي على بيانات المواطنين وبهذا يمكن لأي مواطن استخراج وثائقه بسهولة دون تكبد عناء الانتقال والسفر باستخدام الرقم التعريفي الوحيد الخاص بكل مواطن يتبعه مدى الحياة من اجل تفادي الاخطاء المتعلقة بأسماء و القاب المتكررة نفسها².

اولا : تمديد صلاحية بعض وثائق الحالة المدنية

مس جانب تحسين الخدمة العمومية المتعلقة بوثائق الحالة المدنية الصادرة عن البلدية أيضا مدة صلاحية بعض هذه الوثائق كالتالي:

- مدة صلاحية عقد الميلاد نصت المادة 63/2 من قانون الحالة المدنية المعدل والمتمم على أن أجل صلاحية عقد الميلاد يحدّد بعشر 10 سنوات ما لم يحدث تغيير في الحالة المدنية. للشخص المعني وللإشارة فإن أجل صلاحية هذا العقد كان محددا بسنة واحدة قبل هذا التعديل.

ولقد تمّ تجسيد هذا التعديل على مستوى مصلحة الحالة المدنية ببلدية المعاضيد في بداية الأمر باستعمال طابع باللون الأحمر على الجانب الأيمن لوثيقة عقد الميلاد يتضمن عبارة "صالحة لمدة عشر 10 سنوات".

- مدة عقد الوفاة : نصت المادة 80 من قانون الحالة المدنية المعدل والمتمم على أن أجل

1 سعيدة جوي , رياض بوريش , اثر تطبيق الإدارة الالكترونية داخل الجماعات المحلية على نوعية الخدمات المحلية , مجلة جامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية , قسنطينة , المجلد 35 , العدد 01 , الجزائر , 2021. ص 1164.

2 نوة امينة شيماء , نواري نسرين , اثر الإدارة الالكترونية على الخدمة العمومية-دراسة حالة -مذكرة لنيل شهادة الماستر , كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير , جامعة يحي فارس بالمدية , 2021-2022. ص 80.

صلاحية عقد الوفاة غير محدد وهو أمر معقول جدا إذ أن تحديد صلاحية وثيقة أخرى مرتبطة بتغير في الحالة المدنية للشخص قد يكون أمرا مقبولا أما والحال أن هذه الوثيقة متعلقة ب وفاة الشخص فلا يُعقل أن تحدد صلاحيتها بمدة معينة لاستحالة تغير هذه الحالة المدنية إلى حالة أخرى وهو الأمر الذي طالما سبب تضرر وعدم رضى لدى المواطن إذ أن أجل صلاحية عقد الوفاة كان محددا بسنة واحدة قبل أن يتم تدارك ذلك من قبل المشرع الجزائري في تعديل 2014¹.

الفرع الثاني : خدمة الشباك الموحد الإلكتروني لطلب الوثائق الادارية

يعتبر الشباك الإلكتروني الموحد حل تقني يعمل على استقبال مختلف طلبات الوثائق البيومترية وتسجيلها بصفة آنية في قاعدة معطيات مركزية وهذا باستغلال الربط المباشر مع قاعدة معطيات الوثائق البيومترية وكذا السجل الوطني الآلي للحالة المدنية حيث تم تعميم مشروع الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية على مستوى 1584 بلدية وملحقة بلدية ابتداء من 25 مارس 2019 بعدما كان جاري العمل بيه على مستوى 03 بلديات فقط في العاصمة², جاءت هذه الخدمة لتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحث عن أي مسألة قانونية³.

إن الشباك الإلكتروني للوثائق البيومترية هو حل تقني يعمل على استقبال طلبات مختلف الوثائق البيومترية و تسجيلها بصفة آنية في قاعدة معطيات مركزية يركز في عمله على قاعدة معطيات الوثائق البيومترية المنجزة سلفا مع معطيات السجل الوطني للحالة المدنية بصفة آلية و بالتالي التأكد بصفة آنية من صحة المعلومات الخاصة بطالب الوثيقة و زر السفر أو بطاقة التعريف الوطنية.

الأهداف المنتظرة من وضع الشباك الإلكتروني :

- تحسين ظروف الاستقبال و العلاقة بين الإدارة و المواطن.

1 بن شعبان مصطفى , جعفري علبد الحق تحسين الخدمة العمومية من خلال الجماعات المحلية ,مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر اكاديمي ,كلية الحقوق والعلوم السياسية, جامعة محمد بوضياف المسيلة , 2019-2018 , ص 67.

2 نوال بلحري , دور البلدية الالكترونية في ترقية الخدمات العمومية الالكترونية في الجزائر 2010-2022 بلدية ترعي بابنا بولاية ميله انموذجا , المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية الجهة المصدرة للمجلة , العدد 01 , 2022 , ص 255 , 256.

3 زبير الياس ,شويحة محمد ,الاطار القانوني لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر , مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص دولة ومؤسسات , كلية الحقوق والعلوم السياسية, جامعة زيان عاشور ,الجلفة , 2021-2020,ص33.

- فتح المجال للولوج التدريجي إلى عالم الإدارة الإلكترونية .
- السرعة في دراسة و مراقبة البيانات ومعالجة المشاكل.
- إعفاء المواطن من تقديم الوثائق الموجودة بياناتها في قاعدة المعطيات ما لم يتم تغييرها بما في ذلك ملخص شهادة الميلاد الخاص EC12S.
- إعفاء المواطن من الملء اليدوي لاستمارة طلب الوثائق البيومترية.
- إلغاء عملية أخذ البيانات البيومترية للمواطنين الحائزين سلفا على وثائق بيومترية ما عدا في حالات الضرورة التقنية أو التنظيمية.
- تقليص الأخطاء الناتجة عن الحجز لأن الحل يعتمد على الاطلاع المباشر على البيانات.
- الموجودة في قواعد المعطيات المركزية¹.

الفرع الثالث : جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين

لقد اصدرت وزارة الداخلية عدة قرارات نذكر منها:

- 1- قرار مؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق 2010/10/17 يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.
 - 2- قرار المؤرخ في اول صفر عام 1433 الموافق 2010/10/26 انطلاق اول المرحلة الاولى بإصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني بداية 2012/12/10 على مستوى 45 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الادارية لحسين داي بالجزائر العاصمة واعتبرت هذه الدوائر بمثابة نموذج للمشروع العملية وسوف تعمم هذه العملية على باقي المقاطعات والدوائر².
- إن الهدف من جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين هو عصرنه وثائق الهوية حيث تكون هذه الوثائق مؤمنة تماما بشكل أكثر مرونة لكي تضمن للمواطنين القيام بمختلف الاجراءات اليومية حيث أعلنت الوزارة الداخلية والجماعات المحلية في 2012/12/28 انطلاق أول المراحل الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني في بداية 2012/12/10 على مستوى 45 دائرة بعواصم الولايات والمقاطعة الادارية لحسين داي بالجزائر العاصمة³.

1 غندوري عبد الحي , تحسين الخدمة العمومية كمقاربة لتحقيق التنمية المحلية , مذكرة لنيل شهادة الماستر،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة احمد دراية ادرار , 2018-2019. ص 62 , 63.

2 عقبي امال , شعيب محمد توفيق , المرجع السابق ص 292.

3 غندوري عبد الحي , المرجع السابق , 2019 ص 292.

وتعتبر بطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما وذات شكل أكثر مرونة تحتوي على شريحة إلكترونية وصور رقمية من شأنها أن تضمن للمواطن يف الإتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية وهذا بسبب استخداماتها المتنوعة في الإطار البيئي مع القطاعات¹، فيهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريتين إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطن القيام بكافة الإجراءات اليومية كما أن جواز السفر الإلكتروني هو وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا ومطابق للمعايير المعتمدة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني².

الفرع الرابع : نظم المعلومات الإدارية و تقنيات الارشفة الالكترونية

ويقصد بنظم المعلومات الإدارية مجموعة منظمة من الموارد والمعدات والبرامج والأشخاص وبيانات تسمح بمعالجة وتخزين ومن ثم إيصال المعلومات في المنظمة³، والارشفة الإلكترونية هي نظم السجلات الإلكترونية ومسح الوثائق ومعالجتها وتخزينها في وسائط الكترونية وربط هذه الوثائق بقاعدة بيانات الفهرس⁴.

المبحث الثاني :ترقية أساليب تعامل مرافق البلدية وموظفيها مع المرتفقين

تتمثل في إرساء علاقة جيدة ووطيدة بين مقدم الخدمة ومتلقيها ولذلك من أجل تكريس مبدأ ضمان الحياد وعدم التحيز و إرضاء المواطن في أداء الخدمة الحكومية فإن تحسين علاقة الإدارة المواطن مبدأ اساسي لتفعيل الخدمة المحلية و انجاحها وتحسين و اشباع خدمات الجمهور.

المطلب الاول : التدابير القانونية المتعلقة بتحسين كفاءات تقديم الخدمة المحلية للمواطن

1 باحمو مصطفى، عزيزي عبد القادر ، المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة احمد دارية ادرار ، 2018،2019، ص 70.

2 حماتي صباح ، الاليات القانونية لترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراء ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2019-2020 ، ص 28.

3 بلخضر ناصيرة ،حري المخطارية،نظم المعلومات الإدارية المعرفية أداة في صناعة القرارات الاستراتيجية في ظل الاقتصاد المعرفي ،مجلة المنارة للدراسات الاقتصادية،العدد2 ،ديسمبر 2017،ص167.

4 حسام الدين عوض الله أحمد القدال،الارشفة الالكترونية المتطلبات والمعوقات ،دراسة حالة جامعة الخرطوم،مجلة حولية المكتبات والمعلومات،العدد3،أكتوبر 2019،ص255.

لقد أعطت الجزائر أهمية و أولوية كبيرة للإصلاح الإداري ونهوض بالتدابير المتعلقة بكيفية تقديم الخدمة العمومية وذلك ضمن إطار تبسيط الاجراءات والتكاليف فقد عملت الدولة على بذل مجهودات عميقة في سبيل تحسين علاقة الإدارة بالمواطن وتكريس أسس دولة القانون.

الفرع الاول :تبسيط الاجراءات والشكليات الادارية

تستلزم تلبية احتياجات المواطنين و إجابة الطلبات العامة ضرورة التخفيف وتبسيط الإجراءات لفعالية أكثر في اتخاذ القرارات بالإضافة إلى سعي التنظيمات و المؤسسات لأن تكون في مستوى مطالب الجميع دون تهميش وخدمة كافة الأطراف والاستجابة لمطالبهم دون ماطلة و تأجيل مما يسهم في تحسين الخدمة وكسب الثقة وبالتالي تطوّر الإدارة¹.

إن مفهوم تبسيط الاجراءات يكمن في تقديم الخدمات في أقل الاوقات و أيسر السبل فهو يشير إلى القيام بالأعمال و تأدية الواجبات المطلوبة في أقل الاوقات وأقل الجهود وأقل التكاليف من أجل تحقيق الاهداف والغايات بدرجات مقبولة ، فإجراءات العمل هي مجموعة من الخطوات التفصيلية التي تتقرر وتعتمد كمراحل يجب السير فيها للحصول على الخدمة أي أن لكل خدمة من الخدمات التي تقدمها المؤسسة اجراءات عمل مقررة ومعتمدة وعلى كل طالب خدمة السير بها للحصول على الخدمة².

يحقق التبسيط فوائد عديدة تتمثل في:

- الاقتصاد في الجهود والتكاليف التي يمكن استثمارها في امور اخرى نافعة.
- الدقة في الاداء نتيجة وجود اجراءات عمل نمطية مقننة.
- العدالة في المعاملة بين المواطنين دون تمييز.
- مساعدة الإدارة العليا في تحسين عملية الرقابة³.
- جمع خطوتين أو أكثر في خطوة واحدة وذلك بهدف توحيد بعض الخطوات البسيطة التي جرى تفتيتها دون حاجة وتم توزيعها بين عدد كبير من الموظفين بحث اصبحت عملية نقل المعاملة بين الموظفين تستحوذ على الجزء الاكبر من الوقت اللازم لانجاز المعاملة

1 سهام رابحي ، المرجع السابق ، ص 170.

2 اسامة جرادات ، تبسيط اجراءات العمل ، الاساليب و الاليات ، الطبعة الثانية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2008، ص 3.

3 المرجع نفسه ، ص 3 ، 4.

- تقرب أماكن وجود الموظفين المشتركين في انجاز المعاملة الواحدة و إعادة ترتيب المكاتب حيث نجد في كثير من الأحيان تباعد وتناثر مكاتب الموظفين المشتركين في انجاز المعاملة الواحدة في مختلف الطوابق والردهات دون اعتبار لمراحل سير المعاملة¹.

الفرع الثاني : تخفيف اعباء الوثائق الادارية

تعاني الإدارة الجزائرية بتدخل المستوى السياسي في العمل الاداري وبتجلى ذلك من جانبيين عضوي ووظيفي والجانب العضوي يبدو في عمومية المعايير المعتمدة في تعيين الموظفين الاداريين خصوصا في الوظائف السامية ، وما يتبع ذلك من ولاءات غالبا ما تكون لنفوذ سياسي اكثر ما تكون للقانون والخدمات العمومية من أجل القضاء على ليبروقراطية التي اصبحت العمود الفقري لكل هيئة إدارية².

الفرع الثالث : تحسين الاداء على مستوى الشبابيك

نظرا للظواهر السلبية في تقديم الخدمات للمواطنين التي آلت اليها في شبابيك لمختلف القطاعات وخاصة الحالة المدنية ومصالح التنظيم العام من جهة لوجود في بعض الشبابيك موظفون معاقبون أو محولون اليها ، وبالتالي لا يمكن أن ينتظر منهم ردة فعل إيجابي من طرفهم ومن جهة أخرى وجود عمال الادماج المهني والذين ملئت بهم الشبابيك ليس لهم أية مؤهلات أو تجربة مهنية³.

المطلب الثاني : التدابير المتعلقة بأخلاقيات تقديم الخدمة العمومية للبلدية

تعتبر الاخلاقيات الوظيفية من أساسيات شغل الوظائف والتي يتم التأكد عليها بصفة مستمرة من منطلق أن الموظف تقع على عاتقه اخلاقيات ومسؤوليات إدارية يجب التقيد بها مع متلقى الخدمة وتحلي بها أثناء ممارسة وظيفته.

الفرع الأول : واجب إحترام سلطة الدولة

مهام الموظف العمومي وثيقة الصلة بالخدمة العامة وبالمصلحة العامة حيث تعكس صورة الدولة ومنه توجب عليه احترام الدولة اثناء القيام بأي تصرف فهو عون من اعوانها

1 المنظمة العربية للتنمية الادارية، التطور الاداري في الوطن العربي ، دون دار النشر ،مصر 2003 ، ص 8.

2 حماتي صباح ، مرجع سابق ، ص 362.

3 فائزة جروني ،اليات تحسين الخدمة العمومي على مستوى المرافق العمومية المحلية في الجزائر ، الملتقى الدولي حول ترقية الخدمة العمومية في الدول المغاربية ،تحديات ورهانات ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الوادي ، المنعقد يوم 10 مارس 2016، جامعة الوادي، ص 366.

ويعمل تحت سلطاتها ولدى دائرة أو مصلحة من مصالحها ودوائرها تنص المادة 40 من الامر رقم 06-03 المتضمن القانون الاساسي للوظيفية العمومية يجب على الموظف في اطار تأدية مهامه احترام سلطة الدولة وفرض احترامها وفقا للقوانين والتنظيمات المعمول بهاء¹.

الفرع الثاني: حسن الاستقبال والمعاملة

يشكل استقبال المواطنين أو الجمهور من قبل الإدارة حجر الاساس داخل كل ادارة عمومية وعنصر من عناصر الهامة التي تهتم بقضاء المواطنين ومتابعتهم اليومية بهدف القضاء على مختلف اشكال الاستقبال غير لائق وتفاذي كل اصطدام محتمل قد يقع فيما بين المواطنين بوصفهم زائرين وبين الموظفين بصفتهم ممثلين للإدارة، فاستقبال المواطنين وممثلي المجتمع المدني بمثابة الوسيلة المثلى لتحسين وتقوية العلاقة بين الإدارة والمواطنين ونقل المواطنين تظلماتهم ومشاكلهم الى الإدارة العمومية سيساهم لا محالة في معرفة حقيقة العراقيل البيروقراطية والتي تعترض عمل المرافق العمومية².

ولقد نص المرسوم التنفيذي رقم 82/199 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لكتابة الدولة للوظيفة العمومية و الاصلاح الاداري تم استحداث مديرية فرعية تابعة لمديرية التبسيط الاداري تحت تسمية المديرية الفرعية للإعلام وتوجيه الجمهور فقد كلفت بدراسة جميع الاجراءات التي من شأنها أن تحسن من ظروف الاستقبال وتوجيه المواطنين كما أسندت لها صلاحية العمل على ترقية إعلام الجمهور وذلك باتخاذ كافة الاجراءات بما في ذلك صلاحية اعداد أي سند وثائقي يرتبط بمجال عملها وتوزيع على المواطنين وذلك تحت ظل مديريةية التبسيط الاداري³.

اولا : انواع الاستقبال

ينقسم الاستقبال الى نوعين :

1- الاستقبال الشخصي

1 نجاة غنية , اخلاقيات الموظف العمومي و اثرها في ترقية الخدمة العمومية . ورقة بحثية مقدمة للمشاركة في الملتقى الدولي الرابع , حول اصلاح الخدمة العمومية , الملتقى الدولي حول ترقية الخدمة العمومية في الدول المغاربية و تحديات ورهانات , كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الوادي , المنعقد يوم 10 مارس 2016, ص 10.

2 عبد العالي حاحة , امال تعيش تمام , عصرنة مرفق الحالة المدنية وأثره على تحسين الخدمة العمومية المحلية , الملتقى الدولي حول اصلاح الخدمة العمومية , الملتقى الدولي حول ترقية الخدمة العمومية في الدول المغاربية , تحديات ورهانات , كلية الحقوق والعلوم السياسية , جامعة الوادي , مارس 2016 , ص 10.

3 حمايتي صباح , المرجع السابق, ص 370 .

أي استقبال المواطن مباشرة عند تنقله لمقر البلدية وهو الأكثر نطاقا وذلك راجع عدة أسباب منها:

- ذهنية المواطن الذي يفضل التنقل وتحمل المشقة أحيانا من أجل قضاء حاجاته.
- قناعة المواطن أن تنقله إلى مقر البلدية مثلا من شأنه أن يعجل في قضاء أموره.
- نتيجة الأعباء الوظيفية الملقاة على عاتق العديد من موظفي البلدية فإن إمكانية نسيان بعض المصالح المتعلقة بالمواطنين واردة جدا لذلك فإن تنقل المواطن في العديد من المرات لمقر البلدية من شأنه أن يذكر الموظف المختص بتلك الأمور.

2- الاستقبال الرقمي والورقي

أ- الاستقبال الرقمي

حيث يتم تخصيص موقع رسمي على شبكة الانترنت ومن ثم يتم استقبال طلبات المواطنين احتياجاتهم الرد على طلباتهم وتقديم وتوفير المعلومات والبيانات لتي تخصهم

ب- الورقي

حيث يحتل هذا النوع أهمية كبيرة وبالغة رغم التطور الملحوظ إلا أن الطلبات المكتوبة ورسائلهم وشكاويهم لها أهمية كبيرة¹.

الفرع الثالث : التكفل بانشغالات المواطنين

يعتبر الهدف الأسمى للادرات العمومية هو التكفل بانشغالات واحتياجات المواطنين إذ أن الغاية من إنشاء هذه المرافق هو اشباع وتلبية طلبات المترفين وعليه قد كانت في صميم الاقتراحات من أجل وضعها محل التطبيق وليس الاستماع إليها دون تنفيذها سابقة لصدور أول تنظيم قانوني يحكم العلاقة بين الإدارة والمواطن².

الفرع الرابع : خدمة الاعلام وتوجيه

إن تفعيل مبدأ الشفافية في التسيير في مختلف أوجه نشاط الإدارة و لأجهزة الرسمية وعلاقتها بالجمهور من شأنه أن يؤسس نظام معلومات واضح ومعلن قوامه الوضوح وهذا الأمر

¹ حنان بن زغي ، الاستقبال والتوجيه في الجماعات المحلية الخطوة الاولى في تحسين الخدمة العمومية ، مجلة افاق للعلوم ، جامعة الجلفة ، الجزء 1 ، العدد الثامن ، 2017 ، ص 330.

² حمايتي صباح ، المرجع السابق ، ص 378.

يولد بلا شك علاقة متينة بين المواطن و الإدارة أساسها النزاهة والصدق في المعاملة وهو ما يؤدي في النهاية الى رفع نسب ومعدلات ثقة الإدارة بالمواطن وتعزز هذا الدور نتيجة لتطور الرهيب الذي شهدته وسائل الاعلام والاتصال¹.

أولا : مكانة إعلام المواطن وحق الاطلاع على الوثائق الادارية

بالرغم من أنه لا يوجد قانون خاص بحق الوصول إلى المعلومة بالجزائر غير أنه يوجد بعض المواد في التشريعات و القوانين المختلفة تنص على هذا الحق.

- فنجد المرسوم 131/88 المنظم للعلاقة بين الإدارة والمواطن ذي جاء كنتيجة لأدراك النظام السياسي القائم لأهمية الشفافية وحق المواطن في الاطلاع المرسوم 131/88 المنظم للعلاقة بين الإدارة والمواطن ذي جاء كنتيجة لأدراك النظام السياسي القائم المؤرخ في 04 جويلية 1988 وعلى المعلومات والوثائق الادارية في ارساء الديمقراطية القادمة حيث نصت المادة 10 منه يمكن المواطن ان يطلعوا على الوثائق والمعلومات الادارية مع مراعاة أحكام التنظيم المعمول به في مجال المعلومات المحفوظة والمعلومات التي يحميها السر المهني².

أما باقي النصوص على المستوى المحلي فنجد قانوني البلدية ولولاية من خلال القانونين -القانون 08/90 المتعلق بالبلدية وفقا لنص المادة 21 اشار الى تعليق محضر المداولات في المكان المخصص لها لإعلام المواطن في مقر المجلس الشعبي البلدي خلال الثمانية ايام التي تلي انعقاد الجلسة.

1 حماتي صباح , المرجع السابق, ص 381.

2 حفصة كويبي , الحق في الوصول على المعلومات , مجلة الاتصال والصحافة , جامعة عبد الحميد بن باديس , مستغانم , المجلد 8 , العدد 01 , 2020 , ص 62.

خلاصة الفصل الأول

تناول هذا الفصل تحديث المرافق العمومية للبلدية كمدخل لترقية الخدمة المحلية وذلك من خلال تطرق الى الإدارة الالكترونية باعتبارها منظومة متكاملة تهدف الى تحويل العمل الاداري العادي من ادارة يدوية إلى الإدارة باستخدام الحاسوب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية التي تساعد في اتخاذ القرار الاداري بأسرع وقت وذلك بالاعتماد على مجموعة من التقنيات و المتطلبات (الادارية ,البشرية , المالية , الأمنية ,البنية التحتية) وتقوم على مبادئ و اسس يجب ان تتبناها المنظمات من اجل تحسين تقديم الخدمة العمومية المحلية وإبراز أهم مظاهر تطبيق الإدارة الالكترونية في قطاع البلدية من خلال رقمه مصلحة الحالة المدنية وخدمة الشباك الموحد الالكتروني لطلب الوثائق الالكترونية وكذلك مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين، وترقية أساليب التعامل مرافق البلدية و موظفيها مع المرتفقين وذلك من خلال ذكر التدابير المتعلقة بتحسين كفاءات تقديم الخدمة المحلية للمواطن من تبسيط الاجراءات والشكليات الادارية وتخفيف وتبسيط الاجراءات والوثائق الالكترونية وكذلك التدابير المتعلقة بأخلاقيات تقديم الخدمة العمومية للبلدية من حسن الاستقبال والمعاملة ولتكفل بانشغالات المواطنين مع خدمة الاعلام والتوجيه.

الفصل الثاني:

تحسين علاقة إدارة البلدية
بالمواطن أساس ترقية الخدمة
العمومية

تمهيد

تعتمد البلدية في إطار ممارسة صلاحياتها على فئتين من المسييرين وهم المنتخبون والموظفون الذين يشكلون الإطار البشري الفاعل في إدارة التنمية المحلية، فالبلدية تتميز عن غيرها من المؤسسات الإدارية في كونها تتكون من جهاز إداري يتم تعيينه بطرق محددة ويخضعون إلى قانون خاص مهمتهم لإشراف على تسيير مصالح البلدية المتعدد تحت السلطة السلمية المباشرة لرئيس البلدية .

المبحث الأول : تأهيل الموظف القائم بالخدمة العمومية

تعتمد الإدارة المحلية في تسيير قطاعها على ما تملكه من إمكانيات بشرية فالعنصر البشري يعتبر ركن جوهريا في تسيير الإدارة المحلية لذلك تسعة الدولة الى تأهيل العنصر البشري وزيادة فعاليته.

المطلب الاول : تحسين طرق التوظيف المورد البشري في ادارة البلدية

إن قانون 10-11 المتعلق بالبلدية جاء في نص المادة 03 في الفقرة الثانية منه على أن البلدية تساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم و التنمية الاقتصادية والاجتماعية و الأمن و كذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين و تحسينه و هذا ما يبرز فكرة تحسين الخدمة العمومية و دور الدولة و البلدية في ذلك¹.

فالخدمة العمومية هي عبارة عن نشاط أو منفعة يقدمها طرف ما الى طرف آخر², ومن أجل تحسين الخدمة العمومية تم اصدار المرسوم الرئاسي رقم 12/99 المؤرخ في 97 يوليو 1999 الذي ينظم العلاقة بين المواطن والإدارة عمل هذا المرسوم على تحسين العلاقة بين المواطن والإدارة من خلال إلزام لإدارة بوجوب اطلاع المواطنين على التنظيمات والتدابير التي تقوم بها عن طريق نشرها أو تمكين المواطنين من الإطلاع عليها بشكل مباشر كما ألزم الإدارة بتوفير ظروف التي تسمح باستقبال المواطنين بشكل لائق وبأعوان مؤهلين وبالمقابل نص هذا المرسوم على ضرورة مساهمة المواطن بدوره في الرقي بالخدمة العمومية من خلال تقديم الاقتراحات التي تساهم في تحسين الخدمة العمومية ونزاهة في انتقاء الموظف المحلي³.

1 القانون رقم 10-11 المتعلق بالبلدية ، المؤرخ في 22-06-2011 ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 37 الصادرة بتاريخ 03-07-2011.

2 بو زيان حسان ، اثر جودة الخدمة على رضا الزبون ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة سعد دحلب ، البليلة ، 2013 ، ص.37

3 باحماوي عبدالله ، سبل تحسين الخدمة العمومية و عصرنة الإدارة العامة في الجزائر ، مجلة القانون والمجتمع ، جامعة احمد دراية ادرار ، العدد 02 ، جامعة ، 2019 ، ص 331.

الفرع الأول : تكريس معايير الشفافية والنزاهة في انتقاء الموظف للإدارة المحلية

تعتبر الشفافية الإدارية من المفاهيم الإدارية الحديثة و المتطورة التي إمكانها الوصول إلى بناء تنظيمي و مؤسسي سليم و قادر على مواجهة المتغيرات التي تؤثر على المنظومة الإدارية كما يستوجب على الإدارات الواعية ضرورة الأخذ بها لما لها من أهمية ونتائج ايجابية أدت إلى تدني مستوى الفساد وزيادة الكفاءة و الفعالية لشفافية الادارية.

بالرجوع للقانون 01/06 المؤرخ في 20/02/2006 , المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحاته العدل والمتمم وفقا لأحكام المادة 11 التي تضمنت اضاء الشفافية على كيفية تسيير الشؤون العمومية ان تركز اساسا باعتماد اجراءات وقواعد يمكن الجمهور من الحصول على المعلومات تتعلق بتنظيمها وسيرها وتقنية اتخاذ القرارات فيها¹.

ومن المزايا الشفافية الإدارية بالنسبة للخدمات العامة المتوخاة من المرفق العام ما يلي :

- إن الشفافية في العمليات الإدارية تمكن من توفير الوقت والتكاليف وتجنب الفوضى .
- و تلعب الشفافية دورا فعالا في اتخاذ القرارات الصحية و الرشيدة التي تعود بالنفع على الجهاز الإداري.

- تمكن الشفافية من استقدام الكفاءات البشرية المؤهلة التي تنمي من قدرات المنظومة.

كما ساهم المشرع في اضاء الشفافية وتعزيزها من خلال تكريسها في عدة نصوص قانونية خاصة عند تحديد التسعيرة لمنح الامتياز منها:

- المرسوم التنفيذي 174/05 من خلال المادة 4/17 التي فرضت على المسير الشبكة اعلام الزبون وتسليمه نسخة مكتوبة من هذه التعديلات للزبون المعني².

- نص المادة 21 من نفس المرسوم على ضرورة اعلام الجمهور بالتعريفات ونشرها.

- كما نصت المادة 22 من نفس المرسوم 417/04 على فرض على صاحب الامتياز ضرورة الحق في الاعلام بالتوقيت و التسعيرة المتعلقة بكل خدمة.

¹ المادة 11 ن القانون رقم : 01/06 المؤرخ في : 20/02/2006 , المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحاته , الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية , العدد 14 , لسنة 2006 , المعدل والمتمم بموجب الامر رقم : 05/10 , المؤرخ في 26/08/2010 , الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية , العدد 50 , الصادر بتاريخ : 01/09/2010.

2 المادة 04/17 من المرسوم التنفيذي 174/5 المتضمن الموافقة على رخصة اقامة شبكة عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية واستغلالها وتوفير خدمات هاتفية ثابتة دولية وما بين المدن في الحلقة المحلية للجمهور .

تلعب الرقمنة دورا كبيرا في القضاء على كل أنواع البيروقراطية الإدارية التي لطالما أثقلت كاهل الأساتذة والطلبة دون وجه حق كما تعمل على إضفاء نوع من الشفافية في مختلف التعاملات الإدارية ومنح لكل ذي حق حقه فالرقمنة تعد وسيلة ناجعة لتكريس مبدأ المساواة في الفرص بين مختلف الفاعلين في العملية التعليمية¹.

مشاركة المواطن: من خلال مجموعة الأنشطة التي يقوم بها المواطنون أما بصفة منفردة أو مشتركة مع المرافق العمومية لتحسين أحوالهم وإشباع حاجة بعدالة². فالشفافية في إجراءات إبرام الصفقات العمومية هي محصلة لتعزيز آليات الرقابة من أجل قمع جميع مظاهر الفساد كما تضمن تطبيق مبادئ حرية الوصول للطلبات العمومية والمساواة في معاملة المرشحين 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 الرؤية³.

الفرع الثاني : تحسين الرواتب وتحفيز الموظف القائم بالخدمة المحلية

لقد كرست الجزائر مبدأ التنظيم المركزي لعلاقات العمل من قبل السلطات العامة بما فيها تنظيم مسألة الاجور ابتداء من سنة 1974 وفقا للمادة 28 من قانون المالية⁴. فالوظيفة العمومية في الجزائر هي سوسيولوجيا وحقيقة اجتماعية تخص موظفي الدولة والجماعات العمومية الاخرى فنظام الاجور هو عدد من السياسات الاجرية المتداخلة ولمرتبطة والمتكاملة فيما بينها تفسر مظاهر قانونية وإدارية فالأجور في الجزائر منذ 1989 الى يومنا هذا كانت نتيجة ضغط النشاط النقابي في القطاعين العام والخاص وكان تدخل السلطة العمومية وانطلاق من مركز القرار تضع الحد الأدنى للأجر المضمون وكذلك دراسة كل مستويات الاجور في المؤسسات ومقارنتها بسوق العمل و الاعتماد على النظام هيكلي

1 فريدة بو عمرة , الرقمنة الادارية لتعزيز الخدمة العمومية ,مذكرة متممة لنيل شهادة الماستر , الحقوق والعلوم السياسية جامعة العربي التبسي , 2021,2022 , ص 55.

2 زبير الياس , شويحة محمد , مرجع سابق , ص 33.

3 جليل مونية , ادارة البوابة الالكترونية للصفقات العمومية و افاق تحسين الخدمة العمومية ,حوليات جامعة الجزائر 1,العدد, 2021 ص 73.

4 سليمان احمية , التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري وعلاقات العمل الفردية , ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر , 1998 , ص 227 .

للمؤسسة والاستناد على بطاقة العمل التي تفصل وتدقق المهام وكل هذا من أجل تحسين و الاجور¹.

كما ان فاعلية الإدارة لا يمكن ان تتح قالا من خلال فاعلية الموظف العمومي باعتباره عنصر اساسيا وجوهريا ضمن الإدارة فيمكن تحفيز الموظف العمومي من خلال مجموعة من امتيازات من اجل تقديم افضل الخدمات ، فالتحفيز هو القوة التي تحرك الفرد وتثيره من اجل انجاز المهام الموكلة اليه على اكمل وجه عن طريق تلبية احتياجاته ورغباته فهو مجموعة الاسس والقواعد التي تقوم على تحديد الحوافز الموجودة بالإدارة ويكون هذا النظام بشكل مكتوب ومتقن تحاول المؤسسة من خلاله تلبية حاجات موظفيها بغرض تحقيق أهدافها².

المطلب الثاني : تكوين الموظف المحلي لترقية اداء الخدمة العمومية في البلدية

يعتبر التكوين في الخدمة العمومية عملية استدراك لتغطية النقص الناتج عن التطور الذي تشهده الحياة المهنية و الاكاديمية على السواء ولا سيما الفكري البشري في تطور مستمر وليس له حدود مما يجعل من التكوين ركيزة اساسية في دعم الموارد البشرية التي تعول عليها الدولة في تحسين الخدمة العمومية وانعكاسها ايجابيا³.

الفرع الاول : مفهوم التكوين

يعد التكوين من العمليات الاساسية لتنمية الموارد البشرية بغرض تنمية وتطوير المؤسسات وقد اختلف الكتاب والباحثون حول تعريف التكوين الاداري خاصة إلا أن تعريفاتهم متضمنة على الركائز الاساسية لعملية التكوين في انها التغيير أو التحسين أو التطور الذي يحدث للمتكون خلال قيامه بالمهام و الأعمال المطلوبة منه بكفاءة وفعالية افضل وبما يساهم في تحقيق اهدافه المؤسسة والمجتمع⁴.

1 حماتي صباح , المرجع السابق, 393.

2 العنزي عائشة , نظام تحفيز الموظف العمومي , مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر , كلية الحقوق والعلوم السياسية, جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم , 2020 , ص 11.

3 محمد الصالح جدي , دور التكوين في ضمان جودة الخدمة العمومية , مجلة دائرة البحوث والدراسات والقانونية والسياسية جامعة الجزائر 2 , العدد 01 , 2022 , ص 126.

4 بوقطف محمود , التكوين اثناء الخدمة ودوره في تحسين اداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية ,مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع العلوم الاجتماعية والانسانية , جامعة محمد خيضر بسكرة , 2013,2014 , ص 12.

تعريف التكوين:

لقد تضمن الامر رقم 06-03 المؤرخ في يوليو 2006 المتضمن القانون الاساسي العام للوظيفة العمومية في بنوده مواد تنص على التكوين كحق للموظفين ،وهذا راجع للاحميتة الكبيرة قد نصت المادة 38 منه على أنه " للموظف الحق في التكوين وتحسين المستوى والترقية في الرتبة خلال حياته المهنية"¹،وأعتبره المؤسس الدستوري حقا دستوريا مكفولا من خلال احكام المادة 65 من التعديل الدستوري 2020 على انه " تسهر الدولة على التساوي في الالتحاق بالتعليم والتكوين المهني"².

ولقد أهتم المشرع بعملية تنمية الموارد البشرية منذ 1966 وذلك ضمن القوانين الاساسية للوظيفة العامة من خلال الامر رقم 66 / 133 المؤرخ في 02 يونيو 1966 المتضمن القانون الاساسي ومنه اختلف الفقهاء حول إعطاء تعريف دقيق لتكوين وخاصة التكوين الإداري أثناء الخدمة فقد عرفها الهبتي بأنها " جهود إدارية وتنظيمية مرتبطة بحالة الاستمراري تستهدف إجراء تغيير معرفي وسلوكي في خصائص الفرد الحالية والمستقبلية لكي يتمكن من الإيفاء بمتطلبات عمله أو أن يتطور أدائه الفعلي والسلوكي بشكل أفضل، وهناك من يرى أن التكوين " عملية منظمة و مستمرة محورها الفرد في مجمله تهدف الى احداث تغييرات سلوكية وفنية وذهنية لمقابلة احتياجات محددة حالية او مستقبلية يتطلبها الفرد والعمل الذي يؤديه والمنظمة التي يعمل فيها والمجتمع الكبير"³.

كما يعرف "التكوين عبارة عن نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغييرات إيجابية في المتدربين من ناحية اتجاهاتهم ومعلوماتهم وأدائهم ومهارتهم وسلوكياتهم بما يجعل مستوى الأداء لديهم أفضل مما هو عليه".

ويعرف التكوين أيضا على أنه "عملية تهدف إلى إكساب المتدربين

1 محمد الصالح جدي ، المرجع السابق ، ص 130.

2 المادة 65 من التعديل الدستوري 2020 القانون رقم 97/16 ، المؤرخ في 6 مارس 2016 المتضمن التعديل الدستوري 2016 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، جريدة رسمية العدد 14 الصادرة بتاريخ 7 مارس ، 2020.

3 عبد الكريم دردوري ،الخدمة العمومية في الجزائر بين المحلية والواقع ، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر ،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الوادي ، 2016،2017،ص 74.

الخبرات والمهارات التي يحتاجون إليها لأداء أعمالهم بشكل أفضل أو لتجهيزهم لوظائف أعلى أو لتحسين قدراتهم على مواجهة مشكلات تواجه المنظمة التي يعملون بها¹. فلقد شهد قطاع التكوين على غرار القطاعات الأخرى مبادرات عديدة خاصة في مجال تطبيق الخدمة الإلكترونية نتج عن برامج إصلاحية شاملة مست قطاع التكوين المهني في الجزائر وظهور رؤية جديدة ترمي إلى جعل القطاع يساير لبرامج التكوينية ذات الجودة العالية خاصة مع التطور التكنولوجي النوعي وضرورة الاستفادة من الثورة التكنولوجية فتوجه التكوين المهني نحو تطبيق الخدمة العامة الإلكترونية لهدف للرفع من مردودية القطاع والارتقاء لنموذج جيد للتسيير داخله وتستفيد مؤسسات التكوين المهني العامة من شبكة انترنت تؤدي وظيفة الربط بين مختلف المصالح الإدارية ومراكز التكوين المهني ومن ثم فقد استطاعت هذه المؤسسة التوصل إلى دروس افتراضية عبر الشبكة المحلية ويهدف الربط الشبكي بين مؤسسات القطاع في لبرنامج واحد إلى بناء قاعدة معطيات لها شقي وهي المعلومات المتعلقة بالجانب الإداري للتجهيزات والموارد البشرية والمالية و المعلومات المتعلقة بالجانب البيداغوجي من تسيير وهندسة التكوين وهو ما تؤديه ضمن عدد من الفروع والاختصاصات².

الفرع الثاني : خصائص التكوين

لتكوين خصائص عديدة و متنوعة يمكن ايجازها فيما يلي :

- 1-التكوين نشاط رئيسي في المؤسسة وليس نشاطا ثانويا او كماليا.
- 2-التكوين نظام متكامل يتكون من مجموعة الاجزاء والعناصر المترابطة معا تقوم بينهما علاقات تبادلية نفعية.
- 3-التكوين عملية شاملة بمعنى تشمل كل المستويات الادارية التي تتضمنها المؤسسة.
- 4-التكوين عملية فنية تحتاج الى خبرات وتخصصات ينبغي توفرها.

1 مدحت محمد أبو النصر ، إدارة العملية التدريبية النظرية والتطبيق دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ، مصر 2008 ، ص 56 - 57.

2 فضيل مسعي ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ، الحقوق والعلوم السياسية،جامعة العربي التبسي تبسة ، 2021-2022 ، ص 62.

5-التكوين نشاط متغير ومتجدد فهو يتعامل مع متغيرات ومن ثم لا يجوز ان يتسم بالثبات و
انما يجب ان يتصف بالتغير والتجدد¹.

الفرع الثالث : أهمية و أهداف التكوين

يحقق التكوين اهمية بالغة في ترقية وتطوير الموظف القائم بتقديم الخدمة العمومية لذلك فهو
وسيلة ناجعة لتحسين الخدمة العمومية.

أولا : اهمية التكوين

- يساعد العاملين على تعاملهم مع كافة الموارد المتاحة بين ايديهم.
- يصقل مهارات العاملين ويساعد على النهوض بأداء المؤسسة من خلال تحسين نوعية الخدمات المقدمة بحيث ينعكس ذلك على استراتيجية المؤسسة وبالتالي تحقيق اهدافها امام طالبي الخدمة.
- يساعد العاملين على انجاز مهامهم بأقل وقت ممكن ويجعلهم أيضا مهئين نفسيا للعمل الذي هم مقبلون عليه في المستقبل فهو يضع المتدرب أمام كافة الاحتمالات التي يمكن أن تواجهه أثناء العمل.
- يزيد من التواصل الايجابي والفعال مابين الإدارة والمواطن².

ثانيا : أهداف التكوين

- رفع مستوى الفرد عن طريق اكتسابه المهارات اللازمة لاستخدامها في ميدان العمل.
- تحقيق أهداف وغايات خاصة بالمتكون نفسه فيما يتعلق بترقية أو زيادة أجره أو لشغله مناصب أعلى وبهذا يكون التكوين أثناء الخدمة أحد الحوافز المهمة للفرد والتي تحرك دوافعه لبذل المزيد من الاداء.
- يعتبر التكوين وسيلة فعالة لمواجهة التحديات الخارجية للفرد وللمؤسسة³.

1 ثامر صالح , مسعي عون علي , دور التكوين اثناء الخدمة في تحسين اداء الموظفين ,مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر , كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, جامعة الشهيد حمه لخضر , 2019-2020, ص 49.

2 بوصبيح العايش طارق , بوصبيح العايش باسم ,دور التدريب في تحسين الخدمة العمومية ,مذكرة تخرج تدرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر , كلية الحقوق والعلوم السياسية, جامعة الوادي ,2016-2017 , ص 86,87.

3 بوقطف محمود, المرجع السابق , ص 24.

- الإهتمام بالتدريب والتطوير في مجال اخلاقيات الوظيفة فهي بحاجة إلى الإهتمام بالتدريب والتطوير لأخلاقيات الوظيفة وذلك من أجل توفير اساليب الوقاية من الفساد الاداري¹.

- تخفيف العبء على المشرف لأنه يحتاج الى وقت اقل في تصحيح اخطاء العاملين الذين تم تكوينهم مع غير المكونين.

- تحقيق المرونة والاستقرار.

- تحقيق درجة عالية من الفهم وتحسين المهارات.

- تساعد برامج التكوين على تخفيض تكاليف الصيانة و إصلاح الآلات.

- يساهم التكوين في معالجة مشاكل العمل في المنظمة مثل التقليل من الشكاوي.

- رفع معنويات الافراد فاكتمساب القدرة المناسبة تؤدي الى ثقة الفرد بنفسه ويحقق له نوع من الاستقرار النفسي².

الفرع الرابع : مبادئ التكوين

لتحقيق و ضمان جودة الخدمة العمومية لا بد من مراعاة و احترام المبادئ التي يقوم عليها التكوين و التي تتمثل في العناصر التالية:

- يجب أن يكون الهدف من التكوين الإداري محدد و واضح طبقا للاحتياجات الفعلية للمكونين مع مراعاة أن يكون موضوعيا و واقعيا وقابلا للتطبيق.

- يجب أن يكون التكوين يتصف بالاستمرارية والانتظام والإطراد ويتحقق هذا المبدأ ببداية الحياة الوظيفية للفرد ويستمر معه خطوة بخطوة ملازمه لتطويره وتنميته بما يتماشى مع متطلبات التطوير الوظيفي للفرد.

- الشمولية والجمع حيث يجب أن يوجه ويخاطب التكوين كافة المستويات الوظيفية بالمنظمة ويشمل جميع الفئات في السلم والهرم الوظيفي.

- التدرج في التكوين فيجب أن يبدأ التكوين بسلم بداية من بمعالجة الموضوعات البسيطة ثم يتدرج إلى الأكثر صعوبة وهكذا حتى يصل إلى معالجة أكبر المشكلات و الأكثر صعوبة

1 نجم عبود نجم , اخلاقيات الادارة في عالم متغير , المنظمة العربية للتنمية الادارية بحوث ودراسات , جامعة الزيتونة الاردنية , الاردن , 2015 , ص 242.

2 بن شعبان سميرة , دور التكوين في تحسين اداء العاملين , مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر , كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, جامعة 8 ماي 1945 , قالمة , 2018,2019 , ص 27.

وتعقيداً.

-مواكبة التطور حتى يكون التكوين مصدر يتزود منه الجميع بكل ما هو جديد وحديث في شتى مجالات العمل وبأحدث أساليب وتكنولوجيا التكوين.

-ضرورة خلق الدافع لدى المكون فكلما كان الدافع قويا كلما ساعد ذلك على سرعة التعلم واكتساب المعارف والمهارات الجديدة وهذا يعني ربط التكوين بهدف يرغب فيه المتكون كالترقية و الزيادة في الدخل وإضفاء التقدير والاحترام و الترشيح إلى دورات تدريبية جديدة تكوينية¹.

المبحث الثاني :تحديث طرق تقديم خدمات مرافق البلدية

تسعى إدارة البلدية الى تقديم أفضل الخدمات للجمهور وذلك من خلال تفعيل مبادئ الديمقراطية التشاركية وكذلك تنشيط وتحقيق الشفافية الادارية على مستوى جميع خدماتها وتحقيق التناسب والانسجام بين الإدارة والمواطن.

المطلب الاول : تفعيل الديمقراطية التشاركية لتحسين الخدمة المحلية

تعتبر الديمقراطية التشاركية أو التساهمية وسيلة لحسن سير السلطات العمومية في الدولة على اعتبار الحكم الراشد لأداء وتسيير الخدمة العمومية.

الفرع الاول : مفهوم الديمقراطية التشاركية و اهدافها

لقد ظهرت الديمقراطية التشاركية كشكل جديد للديمقراطية تحمل البعد المحلي وتهتم بالمواطن ومشاركته الفعلية لصنع القرار على المستوى المحلي حيث بدأت جذورها في الدول المتقدمة وبالضبط في الولايات المتحدة الامريكية اخذت تنتشر في دول الأخرى في ظل التغيير الحاصل على المستوى الدولي فيما يخص علاقة الدولة بالمجتمع وبروز متغيرات ومناصب جديدة في صياغة النظام الاقتصادي و السياسي ، وقد قسمت هذا الفرع الى نقطتين اولاً مفهوم الديمقراطية التشاركية وثانياً اهداف الديمقراطية التشاركية².

1 محمد الصالح جدي ، المرجع السابق، ص 137.

2 حفا الله طارق ، شارف حمزة ،ليات الديمقراطية التشاركية على مستوى الجماعات المحلية ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي التبسي ، تبسة، 2019،2020، ص 7.

اولا : مفهوم الديمقراطية التشاركية

تحمل الديمقراطية التشاركية معاني متنوعة يمكن تحديدها من حيث اللغة والاصطلاح

1- المدلول اللغوي للديمقراطية التشاركية

الديمقراطية هي كلمة ذات اصول اغريقية حيث كان منبعها الاصلي اليونان القديم وهي مركبة من مصطلحين الاول و الشعب بمعنى demos الثانية kratos بمعنى السلطة والقوة، وهذا ما قصده اليونانيون من هذه الكلمة حيث وظفوها على انها ديمقراطية اقلية ممتازة يتمتع بها السكان الاصليون للمنطقة دون البقية¹.

2- المدلول الاصطلاحي

اصطلاح الفلاسفة والدارسين عدة تعاريف مختلفة حول التشاركية أو المشاركة فمنهم من تناول مفهوم المشاركة فلا لنسبة لمفهوم روسو حول فكرة المشاركة التي تكون وفقا له موقف نشط من الفرد يتمثل في مساهمته مع اقرانه في تكوين وارداتها العامة ،التي تتضح عبر التشريع الذي يكون هو فيه المعبر عن هذه الارادة العامة فحسب هذا المفهوم مشاركة الفرد لا تقتصر على جماعة دون أخرى فيجب أن تمتد إلى باقي الجماعات وإلى كل الانشطة كلما أمكن ذلك².

وهناك من يعرف الديمقراطية التشاركية بأنها وسيلة لحل المشاكل عن قرب وضمان انخراط الجميع وتطوير التدبير المحلي والوطني عن طريق التكامل بين الديمقراطية التمثيلية والديمقراطية التشاركية وتنمية الإدارة السياسية لدى المنتخبين وتوفير الامن الاجتماعي والتربية على ثقافة التوافق و الأخذ بعين الاعتبار حاجيات المجتمع.

وهناك من يعرفها ايضا ضرورة وضوح ادارة الدولة من قبل القائمين عليها بمختلف مستوياتهم فيما يخص اجراءات تقديم الخدمات و الافصاح عن شروط ومعايير واليات الحصول

1 عباسه خالد ، تكريس الديمقراطية التشاركية في الجزائر ، دراسة تحليلية على ضوء قانون الجماعات المحلية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي ، 2018،2019 ، ص 8.

2 حرحوز عبد الحفيظ ، تفعيل الديمقراطية التشاركية على مستوى الجماعات المحلية في الجزائر ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، 2019 ، 2020 ، ص 22.

على هذه الخدمات بشكل علني ومتساو للمواطنين جميعهم وكذلك القرارات الحكومية المتعلقة بإدارة اي جانب من الجوانب العامة فالشفافية عكس السرية¹.

وهناك من يعرفها أيضا بأنها عرض مؤسساتي للمشاركة موجه للمواطنين يركز على اشراكهم بطريقة غير مباشرة في اتخاذ القرارات ضمن المجالات التي تعينه مباشرة وتمس حياته اليومية².

ثانيا : أهداف الديمقراطية التشاركية

تلعب الديمقراطية التشاركية دورا مهما في تمكين المواطنين وذلك من خلال عدة آليات تتمثل في دعم مشاركة المواطنين وترسيخ رقابة المواطنين وتحقيق العدالة الاجتماعية³.

ومن بين أهم الاهداف التي تسعى الديمقراطية التشاركية إلى تحقيقها نذكر ما يلي:

- تسعى الديمقراطية التشاركية إلى تعريف بأفكار وسياسات الحكومة للمواطنين على عكس الديمقراطية النيابية التي تسير في اتجاه واحد لأنها تقوم بإصدار القرارات ممثلين للشعب دون اشتراك المواطنين في صنع القرارات.
- تعتبر الديمقراطية التشاركية تكملة للديمقراطية التمثيلية أي أن الديمقراطية التشاركية بحاجة ماسة إلى مجتمع مدني وعلى قدر فاعليته وكفاءته تعطي الديمقراطية التشاركية ثمارها وتلعب دورها على أكمل وجه في النظام السياسي القائم في البلاد⁴.
- تحقيق الحرية والمساواة الاجتماعية بين الافراد.
- تحقق التداول على السلطة من خلال انتخابات حرة تنافسية.
- حرية تشكيل الأحزاب والجمعيات.
- تحقيق منهج اتخاذ القرارات العامة والتعايش السلمي بين الافراد والجماعات.

1 بلال البرغوثي , النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد , كولاج للإنتاج الفني، الطبعة الرابعة 2016 , ص 60.

2 قتال جمال , شوقي نذير , الديمقراطية التشاركية قراءة في المفاهيم و الاهمية , مجلة مدرات سياسية العدد 1 , المركز الجامعي بتامنغست , الجزائر , 2019 , ص 61.

3 وليد حسن رجب قاسم , دور اليات الديمقراطية التشاركية في تمكين المواطنين ,المجلة العلمية لكلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية , العدد الخامس عشر , جامعة الاسكندرية , 2023 , ص 399.

4عبابسه خالد , مرجع سبق ذكره , ص 19.

- الممارسة الدستورية التي تقوم على دستور ديمقراطي ترضى عليه جميع القوى الفاعلة في المجتمع¹.
- محاولة تجاوز معوقات الحكم وخلق اسس جديدة بين الدولة والمجتمع.
- توسيع من مشاركة الفرد والمواطن في الحياة السياسية بصنع السياسة العامة واتخاذ القرار باعتباره الهدف الرئيسي لعملية التنمية.
- محاولة تجاوز معوقات الحكم وخلق اسس جديدة بين الدولة والمجتمع.
- القضاء على البيروقراطية و تحقيق الشفافية الادارية وكذلك توطيد العلاقة بين المواطن و الإدارة وتكريس حرية الرأي².
- تجسيد احترام القانون وتعني بيه تطبيق القانون على المجتمع بما في ذلك أصحاب المواقع والنفوذ والمناصب العليا في المنظمة وتكريس القرارات والقوانين وأجل خدمتها وتعزيز تقديمها.
- توفير الاجواء الديمقراطية وتعني احترام العاملين في المنظمة على اختلافهم وذلك يؤدي إلى تكريس التفاعل بين العاملين والمنظمة والمشاركة الفعالة والمستمرة في مجتمع المنظمة ويدفع قدرة العاملين في التأثير بصنع القرارات وقدرتهم على المساءلة والمحاسبة³.
- تعتبر الديمقراطية التشاركية تكملة للديمقراطية التمثلية.
- فاعلا من الفواعل الاساسية في المجتمع لحل المشاكل الاجتماعية للمواطن عن قريب.
- تعمل على تطوير الشأن المحلي من خدمات وغيرها.
- تهدف الديمقراطية للانتقال إلى ما هو محلي إلى ما هو وطني في تسيير الشأن العام.
- توفير الأمن الاجتماعي , التربوي , ثقافي والبيئي⁴.

1 نبيل كريبش , دوافع ومعوقات التحول الديمقراطي في العراق و ابعاده الداخلية والخارجية , اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم السياسية , كلية الحقوق والعلوم السياسية ,جامعة الحاج لخضر , باتنة , 2007-2008 , ص 25,26.

2 لالوش سميرة , المجتمع المدني ودوره في تعزيز الديمقراطية التشاركية على المستوى المحلي في الجزائر , مجلة الفكر القانوني والسياسي,جامعة محمد بوقرة بومرداس, العدد الاول , 2022 , ص 616.

3 هادي محمود , اسس الشفافية الادارية وعلاقتها بمكافحة الفساد الاداري , مجلة الإدارة والاقتصاد العدد الحادي والسبعون وزارة التعليم العالي والبحث العلمي,2008 ص 77.

4 سعيد السعيد , دور المجتمع المدني في تكريس الديمقراطية التشاركية , مجلة المفكر,جامعة محمد خيضر بسكرة, المجلد , العدد 2 , 2012 , ص 406,407.

• تقوية البناء السياسي والاقتصادي والاجتماعي للدولة وذلك من خلال تقسيم العمل والنشاطات بين الحكومة المركزية و الإدارات المحليات حيث أن توزيع الاختصاصات بين السلطات اللامركزية من شأنه أن يخفف عبء تقديم كافة الخدمات للمواطنين من قبل السلطة المركزية ، كما أن وجود التنظيم الإداري المحلي ومنح وحداته الاستقلالية وحرية التصرف وتحمل المسؤولية يساعد في تخفيف آثار الأزمات التي قد تتعرض لها الدولة والتي قد تضعف البناء التنظيمي المركزي فتبقى الإدارة المحلية واقفة على تسيير الشؤون المحلية¹.

• تسعى الديمقراطية التشاركية إلى تحقيق أسس إدارة الجودة الشاملة وذلك بإدخال النظم الحديثة والمعايير النمطية في كل مستوى إداري في ضوء مبادئ الإدارة الشاملة².

الفرع الثاني : مساهمة الديمقراطية التشاركية في ترقية خدمات البلدية

إن الديمقراطية التشاركية هي شكل من أشكال تقاسم وممارسة السلطة لأجل تدعيم مشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات السياسية³.

أولا : ترقية الحوار والتشاور مع المواطنين

تشجع الدولة الديمقراطية التشاركية حيث نص التعديل الدستوري الجزائري لسنة 2020 المعدل على أن تشجع الدولة الديمقراطية التشاركية على مستوى الجماعات المحلية وكذلك أفرد القانون البلدي 10-11 فصلا خاصا تحت عنوان مشاركة المواطنين في التسيير البلدي⁴.

تعتبر المشاركة من أبرز آليات الحوكمة وهي حق الجميع للمشاركة في اتخاذ القرار إما مباشرة أو بواسطة مؤسسات شرعية وسيطة تمثل مصالحهم وتركز المشاركة على حرية التعبير والتجمع وتنظيم المجتمع المدني تعتبر المشاركة من أبرز آليات الحوكمة وهي حق الجميع

1 سهام رابحي ، مرجع سابق ، ص 16.

2 برهان الدين حسن السامرائي ، دور القيادة في تطبيق اسس ومبادئ ادارة الجودة الشاملة ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي ، 2011، 2012، ص 8.

3ابراهيم عبد المجيد ، مجلة القانون ، المجتمع والسلطة ، جامعة وهران ، عدد خاص ، 2011 ، 2012 ص 11.

4 عبدالله نوح ، مبدا الديمقراطية التشاركية في نظام البلدية الجزائري ، مجلة البحوث، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة ميلودي معمري تيزي وزو ، الجزء الاول، العدد 12، 2018 ص 12.

للمشاركة في اتخاذ القرار إما مباشرة أو بواسطة مؤسسات شرعية وسيطة تمثل مصالحهم وتركز المشاركة على حرية التعبير والتجمع وتنظيم المجتمع المدني.

ويعرف برنامج الأمم المتحدة المشاركة الشعبية بأن تكون لجميع الفئات سواء من رجال ونساء للمشاركة في صنع القرارات التي تؤثر على حياتهم سواء بشكل مباشر أو شكل غير مباشر ويتطلب تحقيق المشاركة توزيع القوة السياسية و الاقتصادية والاجتماعية على نطاق واسع في المجتمع ,ويعتبر الكثير أن المشاركة وسيلة وغاية في نفس الوقت تعتبر المشاركة من أبرز آليات الحوكمة الراشدة وهي حق الجميع للمشاركة في اتخاذ القرار إما مباشرة أو بواسطة مؤسسات شرعية وسيطة تمثل مصالحهم وتركز المشاركة على حرية التعبير والتجمع وتنظيم المجتمع المدني¹.

كما يتجسد أيضا من خلال الاحزاب السياسية التي اعترفت الدولة بإنشائه باعتباره حق يكفله الدستور²,ومنه تلعب المشاركة والجهود الذاتية دورا أساسيا في برامج التنمية على المستوى المحلي بوصفها العامل الاساسي في تحقيق الاهداف التنموية فالمواطن له دور الصدارة في قيادة وتوجيه التغير لأنها تقوم على عاتقه عملية الانتاج في المجتمع، بالإضافة نجد أن أهداف التنمية تستهدف في النهاية تحقيق الحياة المناسبة و الاثقه للمواطن وعليه فالتنمية تقوم على المواطن وتستهدفه في نفس الوقت إذ لا بد من اشراك المواطنين في برامج تنمية المجتمع من حيث النظر إلى تنمية المجتمع على أنها عملية كمان زيادة معدل المشاركة من طرف المواطنين في المجتمع في صنع القرار معناه زيادة الديمقراطية وعملية النمو النفسي والاجتماعي , فلا يمكن أن تكون بمعزل عن عملية المشاركة³.

ثانيا : تفعيل دور المجتمع المدني

1 افلو وفاء , شرفي امينة , دور الحوكمة في تحسين الإدارة المحلية الجزائرية , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية كلية الحقوق والعلوم السياسية, جامعة 8 ماي 1945 قالمة , 2013,2014 , ص 31.

2 المادة 02 من القانون العضوي رقم : 04/12 المؤرخ في : 2012/01/02 ,يتعلق بالأحزاب السياسية , الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية , العدد 02 , الصادرة بتاريخ : 2012/01/15.

3 قصير امال , مرجع سبق, ص 119.

ظهرت منظمات المجتمع المدني في الجزائر كطرف فاعل في صنع القرار و في سياسة التنمية بصفة خاصة بعد التحول نحو التعددية السياسية التي فتحت المجال لإنشاء الجمعيات المستقلة مهما كان طابعها سياسي أو مدني.

يلعب المجتمع المدني دورا هاما على المستوى المحلي و خاصة كيفية تدعيم منظمات المجتمع المدني لبلدية في إدارتها للتنمية المحلية ،فيكفي أن نشير أن قانون البلدية الحالي لا يضع عوائق أو قيود حول مشاركة المجتمع المدني في تسيير الشأن المحلي من خلال لجان البلدية أو من خلال الاعتراض على مداولات المجلس البلدي بعد تعليقها و الطعن ضدها قضائيا¹.

وفي سنة 2006 تم تشجيع مشاركة المجتمع المدني في الوقاية من الفساد ومكافحته بتدابير كاعتماد الشفافية في كيفية اتخاذ القرار وتعزيز مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية و اعداد برامج تعليمية وتربوية و تحسيسية بمخاطر الفساد².

ثالثا : تفعيل حق الاعلام الإداري

هو آلية فعالة من آليات الديمقراطية التشاركية تعني الشفافية في العمل الإداري مما يمكن المواطن من رقابة أعمال المجالس المحلية وبما أن البلدية هي الاطار المؤسسي لممارسة الديمقراطية على المستوى المحلي والتسيير الجوّاري، فإنه من الطبيعي بل من الواجب أن يكون المواطن على علم بما تتخذه من أعمال وما تصدره من قرارات وقد ورد حق الاعلام الإداري في المرسوم 131/88 المتضمن تنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن الذي ألزم الإدارة في المادة 8 منه بأن "يتعين على الإدارة أن تنشر بانتظام التعليمات والمناشير والمذكرات و الاراء التي تهم علاقاتها بالمواطن إلا إذا وردت أحكام مخالفة في التنظيم الجاري به العمل"³.

1 عزيز محمد الطاهر ، آليات تفعيل دور البلدية في ادارة التنمية المحلية بالجزائر ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2009، 2010، ص 45،46.

2 المادة 15 من القانون رقم : 01/06 المؤرخ في : 2006/02/20 ، المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته.

3 بخته دندان ،تجليات الديمقراطية على المستوى المحلي في الجزائر ، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية ،جامعة مصطفى اسطنبولي ،معسكر ، العدد 01 ، 2022 ص 1186.

ومنه يقضي هذا المبدأ سهولة تدفق المعلومة لتسهيل الاتصال بين الإدارة والمواطن عموما فهو حق دستوري تكفله القوانين الوطنية والدولية ويجد مبدأ الاعلام تطبيقه فعليا على المستوى المحلي.

إذ لا بد أن يكون سكان الوحدات المحلية على علم بكل ما له علاقة بشؤونهم في تلك الوحدات¹.

رابعا : تفعيل التحقيق العمومي

فهو إجراء استشاري يهدف إلى السماح لكل المعنيين التعرف وبواسطة ملف يوضع تحت تصرفهم حول بعض المشاريع والبرامج والمخططات من أجل إبداء ملاحظاتهم حول العمليات المعنية ،حيث اخذت الجزائر بهذا لإجراء في مجال البيئة والتعمير ويتجسد ذلك في مجال التعمير عند إعداد مخططات التهيئة والتخطيط التوجيهي للتهيئة وتعمير ومخطط شغل الاراضي للتهيئة والتعمير أم في مجال البيئة يتضح في إعداد الدراسات الأولية².

الفرع الثالث : أهمية الديمقراطية التشاركية

تظهر أهمية مبدأ المشاركة في عدة مجالات يمكن اجمالها فيما يلي :

- 1 - تساعد على تحديد الاحتياجات الحقيقية للسكان وما يجب الاهتمام بيه من مشاريع باعتبار عنصر المشاركة الضمان الوحيد لإدماج المواطنين بشكل مباشر في التنمية وممارسة السلطة.
- 2 - يساعد مبدأ المشاركة على تجاوز العوائق والصعوبات والمشاكل التي تنتج عن تصادم المشاريع .

1 سويلم محمد , الاطار القانوني لتطبيق مقاربة الديمقراطية التشاركية المحلية في الدول المغاربية -دراسة مقارنة بين الجزائر , تونس المغرب - مجلة الواحات للبحوث والدراسات جامعة غرداية, المجلد 14,العدد2, 2021, ص 343,344.

2 شكاييم عبد القادر , الجمعيات ودورها في تكريس الديمقراطية التشاركية المحلية في الجزائر , مذكرة لنيل شهادة الماستر, كلية الحقوق والعلوم السياسية, جامعة احمد دراية ادرا , 2019 - 2020 , ص 26.

3 - تجسيد الإدارة المباشرة وتنمية الخبرات المحلية و رصد مدى اهمية المشاريع المقترحة في الادارة¹.

4 - الهدف الاساسي من الديمقراطية التشاركية مدى الاهمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية المنتظرة من اشراك المواطنين مباشرة في تقديم المقترحات الى السلطات المركزية بشكل عام و الاقليمية والمحلية على وجه الخصوص².

المطلب الثاني : تكريس مبدأ الشفافية في تسيير خدمات البلدية

من مظاهر التحديث على مستوى ما جاء في التعديل الدستوري لسنة 2020 أنه من واجب الدولة تشجيع الديمقراطية التشاركية على مستوى الجماعات المحلية انطلاقا من أن المجالس المنتخبة هي الاطار الملائم الذي يعبر فيه الشعب عن إرادته وبواسطتها يراقب عمل السلطات العمومية و ما جاء في دستور من ضمانات قانونية لتجسيد الشفافية³.

الفرع الاول : مفهوم الشفافية الادارية

تعد الشفافية من المفاهيم الحديثة النشأة في العلوم الادارية والمحاسبية والاقتصادية فلم يكن مصطلح الشفافية وما له من دلالات حديثة موجودا في الماضي القريب ولقد اختلفت وجهات النظر و الاراء في تحديد تعريف لها فهناك من يعرفها بأنها⁴.

يطلق مصطلح الشفافية على حرية تبادل المعلومات و اعلانها ليطلع بهاء الطرف الآخر فهي إذا مرادفة لمفهومي الوضوح والمكاشفة اللذين يعتمدان على إزالة الشك و الابهام لدى الآخرين⁵.

1 سعاد عمير , الشفافية والمشاركة على ضوء احكام القانون 07/12 المتضمن قانون الولاية , مجلة العلوم القانونية والسياسية جامعة العربي تبسي,تبسة العدد 7, 2013 , ص 26.

2 عبد المجيد براهيم , اشغال الملتقى الوطني حول موضوع مؤشرات الحكم الراشد وتطبيقاتها , مجلة القانون , المجتمع والسلطة , العدد الخاص , 2011 , ص 105.

3 مهديوي عبد القادر , بن السي حمو محمد الهادي ,مبدأ الشفافية في مستجدات التشريع الجزائري , مجلة دقاتر السياسة والقانون ,جامعة ادرا , العدد 19 , ص 374.

4 هرون بوالقول , بوزيان رحمانى جمال , دور الشفافية والمساءلة في تحسين اداء الاجهزة الادارية بالادارات العمومية الجزائرية مجلة الدراسات المالية والمحاسبية و الإدارية,جامعة الجزائر 3 , العدد السابع , 2017 , ص 543.

5 ربيع نصيرة , دور الإدارة الالكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية , مجلة الحقوق والعلوم السياسية,جامعة البويرة, العدد 08 , 2017 , ص 165.

- عناصر الشفافية :

بعد مرورنا بمفهوم الإدارة بالشفافية وتطورها التاريخي وأنواعها وكذا أهميتها وجب ذكر عناصرها وهو النزاهة والثقة والتمكين والمساءلة و اجراءات العمل وهذا ما سنتطرق إليه في هذه النقاط التالية:

• النزاهة

ويقصد بالنزاهة أن الفرد يتمتع بالنزاهة إذا أدى عمله بكفاءة وصدق أداء كاملا دون نقصان فهذا بالنسبة للفرد أما إذا كانت عملية ما تتسم بالنزاهة ذلك إذا نفذ العمل المنوط بها على النحو المطلوب وشكلت مكونا سلسا من المنظومة التي هو جزء منها أما إذا كانت منظمة تتمتع بالنزاهة ذلك إذا خضع عملها للمساءلة السلبية ونفذ تماما بكفاءة دون استقلال منتجاتها أو مواردها لأغراض غير مشروعة والنزاهة هو من الصفات الخلقية التي ترتبط بجودة العمل ولها علاقة مباشرة بالعاملين إذ تورث الاطمئنان والثقة لدى الرئيس وتشكل القدوة لدى المرؤوس وتشير النزاهة إلى مجموعة من المبادئ والقيم المرتبطة بالقيادة كأن يكون القائد عادلا ومستقيما وهادئا ومتخلق في تعاملاته¹.

فتمتاز مسألة النزاهة والشفافية بالتعقيد و الحساسية نظرا لتعدد أوجهها و تأثيرها بعوامل عديدة وارتباطها بعناصر متشابهة مما يحتم الفهم العميق لكل هذه الجوانب وصياغة برامج للمكافحة².

• **الثقة** يرتبط مفهوم الشفافية ارتباطا وثيقا بالثقة إذ تعمل على خلق الثقة بين المعنيين والبيئة تتطلب علاقات الثقة درجة عالية من الشفافية والانفتاح ليس فقط فيما يخص المعلومات التي وإنما فيما يتعلق بمواجهة المشكلات المختلفة ، وهل الأعضاء جديرون بالثقة وتعرف الثقة أنها رغبة أحد الأطراف بأن يكون غير محصن اتجاه الطرف الأخير استنادا لاعتقادها الطرف الأخير ووضوحه و امكانية الاعتماد عليه³.

- أهمية الشفافية الادارية

1 بوخسارة سيف الدين ، الإدارة بالشفافية كآلية لمكافحة الفساد الاداري ، مذكرة ماستر،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2020/2019 ص 22.

2 عبد المعطي الخفاف ، مبادئ الإدارة الحديثة، الطبعة الأولى ، دار الدجلة ،عمان، 2007 ، ص 40.

3 بو خسارة سيف الدين ، المرجع السابق ، ص 23.

تحقق الشفافية الادارية اهمية بالغة على مستوى الإدارة المحلية وبهذا اكتسبت أهمية كبيرة تتجلى في :

- تعمل على إزالة الغموض في أعمال الإدارة ومعرفة العاملين بها للأهداف التي تسعى تحقيقها لان العمل المظلم يضعف روح الانتماء لدى العاملين
- تمثل الشفافية أحد أهم عناصر نجاح التنمية في الدولة إذ تعمل على زيادة الجودة في الاداء الشخصي والمؤسسي.
- تظهر الشفافية الادارية مصداقية أمام الحكومة و الرأي العام من خلال انتهاج الصدق في اعمالها و الاعلان عن نشاطها و أهدافها ومصادر تمويلها¹.
- توفر وثائق واضحة حول أهداف الهيئة المحلية وفلسفة عملها وبرامجها و اتاحتها للجمهور.
- توفير معلومات للجمهور حول النظام الاساسي والهيكل التنظيمي للهيئة المحلية وكذلك نظام الموظفين وميزانية الهيئة.
- اتاحة الفرصة للجمهور للإطلاع على الخطط الهيئة واشتراك الجمهور في صياغة هذه الخطط والتعليق عليها.
- معرفة المواطنين بأنشطة الهيئة المحلية وبرامجها وكيفية الحصول على خدماتها وكيفية تأدية هذه الخدمة².
- تعمل الشفافية على خلق بيئة تكون فيها المعلومات المتعلقة بالظروف والقرارات و العامل متاحة ومنظورة ومفهومة³.
- توفر الشفافية المعلومات وجعل القرارات المتصلة بالسياسة المتعلقة بالمجتمع معلومة من خلال النشر في الوقت المناسب و للانفتاح على كل الأطراف ذوي العلاقة تبرز دراسة

1 لروي اسماء , عزيزي كريمة , مساهمة الإدارة الالكترونية في تعزيز الشفافية الادارية دراسة حالة -بلدية ادرار - مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر اكايمي،كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة أحمد دراية،أدرار , 2020 , 2021 , ص 12.

2 رفيق الننتشة , النزاهة والشفافية في تنفيذ مشاريع البلديات وترخيص الابنية والمنشآت في الهيئات المحلية ,هيئة مكافحة الفساد,فلسطين 2018 , ص 17.

3دراسة حول الشفافية والمساءلة في الإدارة المحلية بليبيا , 2017 , ص 8 , منشورة على الرابط التالي : <https://www.cilg-international.org/wp-content/upl5bdf>.

النصوص التشريعية و اللائحية السارية وجود عدد من الأحكام والقواعد والإجراءات التي من شأنها إرساء حد أدنى من الشفافية و لكن مكانة الشفافية تبدو غير كافية وتحتاج إلى المزيد من التدعيم والتفصيل.

تحقيق الشفافية أهمية كبيرة ومتنوعة على مستوى الإدارة المحلية تتجسد في:

• تحقق الشفافية أحد عوامل نجاح التنمية لأنها توفر العمل في بيئة تتسم بالشفافية التامة فتؤدي إلى جودة الاداء البشري والمؤسسي و بالتالي تمكن شركاء التنمية والمجتمع المدني من تحقيقه اهدافه وتحقيق التقدم.

• القضاء على الفساد الاداري والمؤسساتي بكل أشكاله من خلال شفافية التشريعات ومنع الانحراف.

• الشفافية الادارية سياسة للانفتاح على العاملين الاداريين و تسمح الوصول بالمعلومة¹.

• تكرس الشفافية مبدأ المساواة الذي يضمن الحقوق والواجبات اتجاه المرفق العام مما يسمح للمواطنين بالمشاركة في الحياة الجماعية داخل المجتمع وبالمقابل لذلك فرض الدستور على مواطنين وجبات على قدم المساواة².

-اسس ومبادئ الشفافية

مبدأ الشفافية الادارية يعتبر من المبادئ الاساسية التي تقوم عليها كافة الانظمة ومنه تستند الشفافية الادارية على مجموعة من المبادئ و الاسس التي تقوم عليها وهي تتمثل في:

• الوضوح الاداري من خلال كشف المنظمة عن اجراءاتها وعملياتها الادارية بحيث يكون نشاط الإدارة واضحاً كالشمس من خلال توضيح اسباب القرارات الادارية.

• الأجور الكفيلة المعيشية للعاملين فالعامل يكتفي باجره المحصل من أدائه لواجبه دون الانتظار لتحصيل رشوة.

• المعلومات لجميع العاملين فيجب ان يعلم كل فرد بالهدف العام للمنظمة وكذلك كافة الاهداف النوعية³.

1 نعيمة محمد حرب , واقع الشفافية الادارية ومتطلبات تطبيقاتها في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة , مذكرة استكمالا لاعداد رسالة الماجستير في ادارة الاعمال , الجامعة الاسلامية غزة , 2011 , ص 14.

² حماتي صباح , المرجع السابق , ص 76.

3 نعيمة محمد حرب , المرجع السابق, ص 14.

- أهمية الشفافية الادارية

تحقيق الشفافية اهمية كبيرة ومتنوعة على مستوى الإدارة المحلية تتجسد في:

• تحقق الشفافية أحد عوامل نجاح التنمية لأنها توفر العمل في بيئة تتسم بالشفافية التامة فتؤدي الى جودة الاداء البشري والمؤسسي و بالتالي تمكن شركاء التنمية والمجتمع المدني من تحقيقه أهدافه وتحقيق التقدم.

• القضاء على الفساد الاداري والمؤسساتي بكل أشكاله من خلال شفافية التشريعات ومنع الانحراف.

• الشفافية الادارية سياسة للانفتاح على العاملين الاداريين و تسمح الوصول بالمعلومة¹.

• تعد الشفافية احد الادوات التي تقاس بها مستويات الفساد في بلد ما او ادارة ما.

• تعزز الشفافية القدرة على الحصول على المعلومات التي يحتاجها الاطراف ذات العلاقة.

• تمثل الشفافية أحد أهم مبادئ الحكم الرشيد فهي السلاح الفعال لمكافحة الفساد والاختلاس و الرشوة.

• تمثل الشفافية احد المداخل التي يمكن من خلالها توفير وخلق فرص حقيقة للمنافسة بين المنظمات المختلفة وتحسين سمعة البيئة التنظيمية.

• إزالة العوائق البيروقراطية و الروتينية فهي مجموعة من القوانين و الانظمة التي تساعد على تبسيط الاجراءات والتوسع في اللامركزية².

• تساهم الشفافية في تحقيق التنمية المحلية التي تعرف بأنها " العملية التي بواسطتها

يمكن تحقيق التعاون الفعال بين جهود المواطنين والسلطات العمومية في الدولة للارتفاع بمستويات التجمعات المحلية والوحدات المحلية اقتصادية الاجتماعية والثقافي و الحضاري من منظور تحسين نوعية الحياة في منظومة شاملة و متكاملة³.

الفرع الثاني :مساهمة الشفافية في ترقية خدمات البلدية

تساهم الشفافية في ترقية خدمات البلدية وفق عدة شروط وقواعد وذلك من اجل جعل الإدارة

1 نعيمة محمد حرب، المرجع السابق ، ص 14.

2 سهام ابراهيم عبد السيد ، سلوى سالم ابراهيم ، الشفافية الادارية ودورها في الحد من الفساد الاداري من وجهة نظر موظفي هيئة الرقابة ، المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكلية الاقتصاد والتجارة، جامعة بنغازي ، 2019 ، ص 463.

3 كمال مصطفى رحومة ، التنمية المحلية بخيال سياسي ، مركز الحضارة العربية ، القاهرة دون سنة النشر ، ص 31

قريبة من المواطن اكثر حيث وضعت عدة اجراءات وجب اتباعها حتى يتمكن المواطن من الوصول الى المعلومات الضرورية التي تعنيه سنذكر البعض منها فيما يلي:

1-تعين موظف له دراية وخبرة كافية بالقواعد و الاجراءات المتعلقة بكيفية تقديم الخدمات المقدمة و يحضى بالتقدير لخصاله المهنية و الانسانية وذلك قصد القيام بتوجيه المواطنين عند الضرورة وتقديم المساعدة ان اقتضى الأمر للمواطنين ذوي الاحتياجات الخاصة وكذلك تقديم جميع المعلومات والمطبوعات المطلوبة التي لها علاقة بنشاط المؤسسة ومطالب المواطن.

2-الزامية قيام الإدارة بجميع التدابير و الاجراءات الممكنة وذلك بقصد تمكين المواطن من الاطلاع على التنظيمات التي تسطرها دون اهمال وسيلتي النشر و الاعلام¹ وذلك وفق لما نصت عليه المادة 2 من المرسوم 88 / 131 بصريح العبارة على امكانية المواطن من الاطلاع على الوثائق الادارية².

3-مضمون المنشور الوزاري 2102 المؤرخ في 14 نوفمبر 2014 الذي جاء بأن كل من الولايات و الدائرة والبلدية على وجود المادي للمصالح والمكاتب لتسهيل عملية توجيه المواطنين³.

حيث قد نظم المشرع الجزائري الشفافية الإدارية في عدة قوانين من بينها المرسوم التنفيذي رقم 22-232 المنظم لعلاقات الإدارة والمواطن كما نص عليها في قانون 02-02 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته ،حيث أن كلاهما ينص على إطلاع الإدارة المواطنين على التنظيمات والتدابير عن طريق نشرها في وثائق إدارية من أجل جعل كل شيء واضح وشفاف.

من أجل التصدي لكل أنواع وأشكال الفساد الإداري من رشوة واختلاس ومحسوبية وغيرها من صور الفساد الإداري لما تخلفه من آثار سلبية على المجتمع⁴، ثم تم إقرار مبدأ الشفافية في

1 حماتي صباح ، المرجع السابق ، ص 384.

2 المادة 10 ، من المرسوم رقم : 88 / 131 ، المتضمن العلاقة بين الإدارة والمواطن .

3 المنشور الوزاري رقم 2102، المؤرخ في 14/11/2012 الصادر عن وزير الداخلية والجماعات المحلية ،تحسين علاقة الإدارة بالمواطن و اعادة تأهيل المرافق العمومية الادارية ، الجمهورية الديمقراطية الشعبية.

4 بو خسارة سيف الدين ، المرجع السابق ، ص 91.

قانون البلدية 10-11 فتعتبر البلدية طبقا لنص المادة 02 من قانون الساري المفعول رقم 10 11-المتعلق بالبلدية على أنها "هي القاعدة الإقليمية اللامركزية 1 .

سعى المشرع من خلالها إلى تكريس مبدأ الشفافية الادارية حتى وإن لم يستعمل مصطلح الشفافية بصحيح العبارة وطرق يمكن من خلالها إرساء هذا المبدأ في الإدارة المحلية وذلك بفتح سبل لمشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العامة على المستوى البلدي يتجسد عن طريق المجلس المنتخب المباشر بين المواطن والإدارة توجيه وتسيير الشؤون المحلية على نحو يخدم الجماعة كما يتحقق مبدأ الشفافية عن طريق اشتراك أكبر قدر ممكن من المواطنين أصحاب الكفاءات والفنيين الفاعلين في المجتمع وإيجاد الآليات الكفيلة وتحفيز المواطنين على المشاركة في التنمية المحلية تجسيد لذلك نجد الباب الثالث من قانون البلدية يعكس توجه المشرع الجزائري إلى تفعيل دور المواطن المحلي وخلق إطار الملائم للمبادرة المحلية المحفزة للمشاركة. إضافة إلى المادة 22 الفقرة الأولى منه تنص على "يلصق مشروع جدول أعمال الاجتماعات عند مدخل قاعة المداولات وفي الأماكن المخصصة لإعلام الجمهور"2.

هذا تكريسا لمبدأ الشفافية حاول المشرع من خلاله إزالة السرية التي تعتري النشاط إداري النشاط إلا العلمية مبدأ عامة في جلسات المجلس الشعبي البلدي إذ أنها تكون مفتوحة على كل مواطن معني بالموضوع المداولة 3 ، كما يدعم المرسوم التنفيذي 16 / 190 مؤرخ في 30 يونيو 2016 الذي يحدد كيفية الاطلاع على مستخرجات المجلس الشعبي البلدي وقرارات البلدية الذي جاء تطبيقا لنص المادة 14 الفقرة الثانية من قانون البلدية حيث تنص المادة 02 "على ضرورة اتخاذ المجلس الشعبي البلدي كافة تدابير لتمكين المواطن من الاطلاع على كيفية تسيير الشؤون المحلية وتسهيل إعلامه من أجل بلوغ ذلك تنص الفقرة الثانية من المادة نفسها على وجوب استعمال وتطوير كل الدعائم الرقمية الملائمة قصد ضمان نشر وتبليغ كان أمرا كان الأمر عرضيا في حياة المجلس الشعبي البلدي ولا تنشأ إلا قليلا إلا أنها تلعب المستوى المحلي وتتولى

1 لمادة 02 من قانون ، 11 / 10 المؤرخ في 22 جوان ، 2011 يتعلق بالبلدية ، جريدة رسمية ، ج.ج.د. ش ، عدد ، 37 صادرة في 03 جويلية . 2011.

2 مهدي رضا ، ضريفي نادية ، بن رابح السعيد ، الشفافية في لإدارة العمومية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل ماستر اكاديمي بكلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2021 / 2022 ، ص 19.

3 المرجع نفسه ، ص 20.

القيام بمهمة يحددها اي كانت تباشر مثلا مهمة التحقيق في قرارات البلدية كان يتم ذلك من خلال إنشاء صفحات الويب واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في نشر المعلومات وتبليغها للجمهور¹, حيث خول القانون لأعضاء المجلس الشعبي البلدي إنشاء لجان مؤقتة قصد تعزيز مبدأ الشفافية الإدارية لمجال وسبل مشاركة المواطنين على أمر معين يخص مؤسسة البلدية دورا كبيرا في الكشف عن الحقائق أو المعلومات التي لها وثيق الصلة بالاختصاصات المجلس الشعبي البلدي².

كما ساهم التعديل الدستوري الصادر في 30 ديسمبر 2020 في نص على هذا الحق وهو ما جاء في نص المادة 55 التي تنص الحصول على المعلومات والوثائق والإحصائية ونقلها مضمونان للمواطن لا يمكن أن تمس ممارسة هذا الحق بحياة الغير الخاصة وبحقوقهم وبالمصالح المشروعة للمؤسسات وبمقتضيات الأمن الوطني لينسجم مع ما صادقت عليه الجزائر من اتفاقيات في هذا المجال وذلك بالنص على هذا الحق وهو ما جاء في نص المادة 55 التي تنص الحصول على المعلومات والوثائق والإحصائيات ونقلها مضمونان للمواطن لا يمكن أن تمس ممارسة هذا الحق بحياة الغير الخاصة وبحقوقهم والمصالح المشروعة للمؤسسات وبمقتضيات الأمن الوطني لينسجم مع ما صدقت الجزائر من اتفاقيات في هذا المجال³.

1 مرسوم تنفيذي رقم 16/ 190 مؤرخ في 30 جوان 2016 يحدد كيفية الاطلاع على مستخرجات مداونات المجلس الشعبي البلدي وقرارات البلدية ج.ر.د.ش. عدد 41، الصادر في 12 جويلية 2016.

2 مهدي رضا , ضريفي نادية , بن رابح السعيد , الشفافية في لادارة العمومية , مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل ماستر اكاديمي بكلية الحقوق والعلوم السياسية, جامعة محمد بوضياف المسيلة , 2021/ 2022 , ص 20.

3 المادة 55 من القانون 97/16 , المتضمن لتعديل الدستوري.

خلاصة الفصل الثاني

انطلاقاً من دراسة هذا الفصل ومن فكرة إصلاح وتحسين المرفق العام والتكفل الجيد بمتطلبات المواطن وبنوعية الخدمات المقدمة له، سعت الدولة الجزائرية إلى إنشاء واستحداث جملة من التقنيات والأساليب لتبني عملية التغيير وتطوير العمل الإداري للوصول إلى تنمية والكفاءة والفعالية والجودة في الخدمات المقدمة لكي ترتقي إلى مناصب المستجدات والتطورات المحلية.

ومن خلال تأهيل الموظف القائم بالخدمة العمومية من خلال تكريس كل معايير الشفافية و التكوين والنزاهة وكذلك تحديث طرق تقديم الخدمات في مرافق البلدية ومن تكريس للديمقراطية التشاركية بكل معاييرها وكذلك تكريس الشفافية الادارية حذافيرها.

خاتمة

وختاماً من خلال ما سبق بيانه في هذه الدراسة والتي تم خلالها توضيح بعض الآليات التي من شأنها ترقى الخدمة العمومية في البلدية و إدارتها المحلية في الجزائر اظهرت لنا الدور المهم والحيوي الإدارة الالكترونية وتبسيط الإجراءات الإدارية والديمقراطية التشاركية وكيفية التعامل مع المواطنين المقبلين على الانتفاع بالخدمات المحلية وهي في مجموعها تعد بحق الأدوات الأساسية في ترقية الخدمة المحلية المقدمة من طرف البلديات كجماعة إقليمية قاعدية في الجزائر والخلية الأساسية والأقرب للمواطنين ولأدري بشؤونهم المحلية واحتياجاتهم و متطلباتهم ، كما تجلى لنا أهمية القيام بإصلاحات قانونية جذرية وعاجلة تحقق لنا التحول الأكيد والحاسم نحو إدارة فاعلة على الصعيد المحلي خصوصاً في ظل الإصلاحات القانونية المرتقبة لقانون البلدية رقم 11-10 والتي لابد من التركيز خلالها على تطوير أساليب التعامل بين مرفق البلدية وموظفيها مع المرتفقين وتحسين التدابير المتعلقة بكيفيات تقديم الخدمة العمومية.

ونظراً للتحديات التي أصبحت تواجهها البلديات الجزائرية ليس فقط في توفير الخدمة العمومية و لكن أيضاً الارتقاء بنوعيتها وجودتها و أدائها إلى مستوى تطلعات المواطن بما يحقق أقصى حد من الإشباع العام فقد أضحي إصلاح هذه الهيئة ضرورة ملحة لتحقيق ذلك ،وفي هذا الصدد تمثل تعزيز سياسة اللامركزية الإدارية المتبعة و تفعيل آلياتها و تدعيم هياكلها و هيئاتها من أجل توفير الشروط التي من شأنها أن تمكين البلدية من القيام بدورها.

وفي ما يلي أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة:

1- تعد الإدارة الالكترونية من بين الأساليب التي اثبتت نجاحها في الرقي بالخدمة العمومية كونها إدارة تعمل على استبدال التعامل الورقي بتعامل الكتروني يحقق السرعة والاستجابة المرجوة

2- تم تطبيق بعض مظاهر الإدارة الالكترونية على مستوى خدمات البلدية على غرار رقمنة الحالة المدني وخدمة السباك الالكتروني الموحد بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتري وهو ما حقق السرعة والفاعلية في المعاملات الإدارية.

3- يشكل تبسيط الإجراءات الإدارية من أساسيات نجاح الإدارة عموما في القيام بنشاطاتها الإدارية وهو ما يحقق رضا المواطنين على الأداء الإداري ويزيد من درجة شرعية ومصداقية مؤسسات الدولة ككل.

4- إن تأهيل وتحسين طرق التوظيف يؤدي بضرورة على ترقية وتحسين التعامل مع المواطنين وبسهل عملية تلقي الخدمات العمومية في بيئة إدارية مشبعة بثقافة الشفافية والنزاهة والمساواة في الانتفاع بما تقدمه إدارة البلدية.

5- تعد الديمقراطية التشاركية من بين الأساليب الناجحة في إشراك المواطنين في تحسين أساليب تقديم الخدمات وتطويرها على نحو يجعل المواطن إلى جانب المجتمع المدني والقطاع الخاص له دور أساسي في تطوير ودعم الآليات الكفيلة بتحقيق الاستجابة لحاجيات المواطنين كشركاء في إدارة المرافق المحلية.

ولقد توصنا إلى جمل من التوصيات والاقتراحات التي نراها مفيدة لدعم الجهود القانونية لتطوير الآليات والأساليب التي من شأنها الرقي بالخدمات المحلية البلدية نخص بذكر أهمها في ما يلي:

1- التخفيف من القيود الإدارية في البلديات خاصة الوصاية المفروضة عليها و على قراراتها بحيث تصبح هذه الرقابة المشددة هي الاستثناء و ليس القاعدة بحيث لا تتحول إلى عملية معرقة لتفعيل وتقديم خدماتها.

2- تعميق مسار اللامركزية الإدارية باتخاذ و إتباع إجراءات جديدة مواكبة للتطورات و التغييرات الحاصلة من أجل إرساء إدارة محلية قوية و تخفيف الضغوط التي تعاني منها البلديات.

3- إعادة النظر في طرق توظيف الموارد البشرية للبلدية وذلك من خلال إيجاد نظام قانوني خاص لتوظيف وتأهيل وتكوين العنصر البشري على الصعيد الجماعات الإقليمية كونها الإدارة الأقرب للمواطنين.

4- تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والعمل على إرساء نضم الأمن المعلوماتي الالكتروني وتعميم تطبيق نظام الإدارة الالكترونية ليشمل كافة الخدمات التي تقدمها البلدية للمواطنين المحليين.

5- ضرورة إنشاء لجان تشاركية خاصة من أجل البحث في كفاءات تطوير الخدمات العمومية البلدية للوقوف على أهم الصعوبات التي تعترضها بهدف إيجاد حلول أكثر تقبلا ورضا من المواطن المحلي.

6- العمل على إيجاد حلول لتمويل البلدية من أجل أداء مهامها فقلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذلك كفاءة عالي وعدم منح البلدية وسائل التدخل الكافية من وسائل مالية و مادية و تقنية ... و الاضطلاع الكلي بمهامها و جعلها قادرة على العمل بشكل أنجع للشؤون المحلية و الاستجابة بشكل أفضل لمطالب المواطنين و تكريس مفهوم جديد للخدمة العمومية في البلديات وفق معايير الشفافية والديمقراطية و المحاسبة.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً : قائمة المصادر

*القوانين

أ - التشريع الاساسي

1- دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 المنشور بموجب المرسوم الرئاسي رقم 96-438 المؤرخ في 07 ديسمبر 1996 ، ج. ر. ج. ج. ، العدد 76 ، الصادر 08 ديسمبر 1966 ، المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 02-03 المؤرخ في 10 أبريل 2002 ، ج. ر. ج. ج. ، العدد 25 ، الصادر بتاريخ 14 أبريل 2002 ، المعدل والمتمم بالقانون رقم 08-19 المؤرخ في 15 نوفمبر 2008 ، ج. ر. ج. ج. ، العدد 63 ، الصادر في 16 نوفمبر 2008 ، المعدل والمتمم بالقانون رقم 01-16 المؤرخ في 06 مارس 2016 ، ج. ر. ج. ج. ، العدد 02 ، الصادر في 07 مارس 2016 ، المعدل والمتمم بموجب المرسوم الرئاسي رقم 20-442 المؤرخ في 30 ديسمبر 2020 ، يتعلق بإصدار التعديل الدستوري ، المصادق عليه في استفتاء أول نوفمبر سنة 2020 ، ج. ر. ج. ج. ، العدد 82 ، الصادر في 30 ديسمبر سنة 2020.

ب-القوانين:

1. القانون العضوي رقم:104 المؤرخ في:2012/01/12 يتعلق بالأحزاب السياسية الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد02، الصادرة بتاريخ 2012/01/15.
2. القانون رقم :11/ 10 المؤرخ في 22 جوان،2011 يتعلق بالبلدية، جريدة رسميه، ج. ر. ج. ج. ، عدد،37 صادرة في 03 جويلية ,2011.
3. القانون رقم:01/06 المؤرخ في 20/02/2006، المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 14، لسنة2006، المعدل والمتمم بموجب الأمر رقم:05/10 المؤرخ في:26/08/2010، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية رقم 50، الصادرة بتاريخ:2010/09/01.

4. القانون رقم: 2000-03 المؤرخ في: 2000/08/05 , المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 08 , الصادرة في 2000/08/08.

ج-المراسيم التنفيذية:

1. المرسوم التنفيذي 174/5 المتضمن الموافقة على رخصة اقامة شبكة عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية واستغلالها وتوفير خدمات هاتفية ثابتة دولية وما بين المدن في الحلقة المحلية للجمهور .
2. المرسوم التنفيذي رقم: 88 / 131 , المتضمن العلاقة بين الإدارة والمواطن.
- المرسوم التنفيذي رقم ، 16 / 190 مؤرخ في 30 جوان 2016 يحدد كفايات الاطلاع على مستخرجات مداولات المجلس الشعبي البلدي وقرارات البلدية ج. ر. ج. ج. عدد ، 41 الصادر في 12 جويلية 2016.
3. المرسوم التنفيذي رقم 16 / 190 مؤرخ في 30 جوان 2016 يحدد كفايات الاطلاع على مستخرجات مداولات المجلس الشعبي البلدي وقرارات البلدية ج. ر. ج. ج. عدد ، 41 الصادر في 12 جويلية 2016.
4. المرسوم التنفيذي رقم 16 / 190 مؤرخ في 30 جوان 2016 يحدد كفايات الاطلاع على مستخرجات مداولات المجلس الشعبي البلدي وقرارات البلدية ج. ر. ج. ج. عدد 41 الصادر في 12 جويلية 2016.

د-المناشير

1. المنشور الوزاري رقم: 2102 المؤرخ في: 2012/11/14 الصادر عن وزير الداخلية والجماعات المحلية، تحسين علاقة الإدارة بالمواطن واعادة تأهيل المرافق العمومية الادارية، الجمهورية الديمقراطية الشعبية.

ثانيا: المراجع

الكتب:

1. بلال البرغوثي، النزاهة والشفافية والمساءلة في مواجهة الفساد، الطبعة الرابعة 2016.
2. مدحت محمد أبو النصر، إدارة العملية التدريبية النظرية والتطبيق دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر 2008.
3. مجموعة من الباحثين، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر، المركز الديمقراطي العربي , 2021.
4. نجم عبود نجم، اخلاقيات الادارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية الادارية بحوث ودراسات، جامعة الزيتونة الاردنية، الاردن , 2015.
5. نجم عبود نجم، اخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية الادارية بحوث ودراسات، جامعة الزيتونة الاردنية، الاردن , 2015.
6. كمال مصطفى رحومة، التنمية المحلية بخيال سياسي، مركز الحضارة العربية، القاهرة دون سنة النشر.
7. عبد المعطي الخفاف، مبادئ الإدارة الحديثة، دار الدجلة , 2007.

1-المذكرات والرسائل:

• اطروحات الدكتوراه:

1. نبيل كرييش، دوافع ومعيقات التحول الديمقراطي في العراق وابعاده الداخلية والخارجية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم السياسية، جامعة الحاج لخضر، باتنة , 2007,2008.
2. حرجوز عبد الحفيظ، تفعيل الديمقراطية التشاركية على مستوى الجماعات المحلية في الجزائر، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة مولود معمري، تيزي وزو , 2019 , 2020.

3. حماتي صباح، الآليات القانونية لترقية الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة 2019, 2020.

4. سهام رابحي، تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1 , 2018 , 2019.

• مذكرات الماجستير:

1. بوزيان حسان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة , 2013.

2. برهان الدين حسن السامرائي، دور القيادة في تطبيق اسس ومبادئ ادارة الجودة الشاملة، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي , 2011-2012.

3. بو قطف محمود، التكوين اثناء الخدمة ودوره في تحسين اداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013, 2014.

4. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة , 2009/2010.

5. عزيز محمد الطاهر، اليات تفعيل دور البلدية في ادارة التنمية المحلية بالجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة , 2009-2010.

6. كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، اطروحة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال، الجامعة الافتراضية الدولية , 2008.

7. نعيمة محمد حرب، واقع الشفافية الادارية ومتطلبات تطبيقاتها في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مذكرة استكمالا لإعداد رسالة الماجستير في ادارة الاعمال، الجامعة الاسلامية غزة , 2011.

• مذكرات الماجستير:

1. افلو وفاء، شرفي امينة، دور الحوكمة في تحسين الإدارة المحلية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة , 2013.
2. العنزي عائشة، نظام تحفيز الموظف العمومي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم , 2020.
3. بن شعبان سميرة، دور التكوين في تحسين اداء العاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة 8 ماي 1945، قالمة , 2018, 2019.
4. بوخسارة سيف الدين، الإدارة بالشفافية كآلية لمكافحة الفساد الاداري، مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة , 2019, 2020.
5. بوصبيح العايش طارق، بوصبيح العايش باسم، دور التدريب في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة تخرج تتدرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، جامعة الوادي , 2016, 2017.
6. ثامر صالح، مسعي عون علي، دور التكوين اثناء الخدمة في تحسين اداء الموظفين مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة الشهيد حمه لخضر , 2019 , 2020.
7. حفا الله طارق، شارف حمزة، اليات الديمقراطية التشاركية على مستوى الجماعات المحلية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير جامعة العربي التبسي، تبسة , 2019, 2020.
8. زبير الياس، شويحة محمد، الإطار القانوني لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماجستير في الحقوق , 2020, 2021.
- 9 . شكاييم عبد القادر، الجمعيات ودورها في تكريس الديمقراطية التشاركية المحلية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة احمد دراية ادرار , 2019/2020.
10. عباسه خالد، تكريس الديمقراطية التشاركية في الجزائر، دراسة تحليلية على ضوء قانون الجماعات المحلية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي , 2018, 2019.
- 11 . عبد الكريم دردوري، الخدمة العمومية في الجزائر بين المحلية والواقع، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، جامعة الوادي , 2016, 2017.

12 . فريدة بوعمره، الرقمنة الادارية لتعزيز الخدمة العمومية، مذكرة متممة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي التبسي، 2021, 2022.

13. فضيل 0مسي، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة عربي تبسي، تبسة ، 2021, 2022.

14. لروي اسماء، عزيزي كريمة، مساهمة الإدارة الالكترونية في تعزيز الشفافية الادارية دراسة حالة -بلدية ادرار - مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر اكايمي، 2020 2021,

15 . مهدي رضا، ضريفي نادية، بن رابح السعيد، الشفافية في الادارة العمومية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل ماستر أكاديمي، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2021 2022,

16 . موبحة خولة، دخموش عايدة، دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، 2020 , 2021

5-المقالات

1. باحماوي عبد الله، سبل تحسين الخدمة العمومية وعصرنة الإدارة العامة في الجزائر، مجلة القانون والمجتمع، العدد 02 , جامعة احمد دراية ادرار، سنة 2019.
2. بخته دندان , تجليات الديمقراطية على المستوى المحلي في الجزائر , مجلة الحقوق والعلوم الانسانية , العدد 01 , سنة 2022.
3. براهيم عبد المجيد، مجلة القانون، المجتمع والسلطة، عدد خاص، جامعة وهران , 2011.
4. بلخضر ناصيرة، حري المخطارية، نظم المعلومات الإدارية المعرفية أداة في صناعة القرارات الاستراتيجية في ظل الاقتصاد المعرفي، مجلة المنارة للدراسات الاقتصادية، العدد 2 ,ديسمبر، جامعة ابن خلدون، تيارت, 2017.
5. جليل مونية، ادارة البوابة الالكترونية للصفقات العمومية وفاق تحسين الخدمة العمومية، حلويات جامعة الجزائر 1, العدد، سنة 2022.
6. حفصة كوبيي، الحق في الوصول على المعلومات، مجلة الاتصال والصحافة، المجلد، العدد 01, جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، سنة 2021.
7. حنان بن زغبى، الاستقبال والتوجيه في الجماعات المحلية الخطوة الاولى في تحسين الخدمة العمومية، مجلة افاق للعلوم العدد الثامن، جامعة الجلفة، سنة 2017.

8. حسام الدين عوض الله أحمد القدال، الارشفة الالكترونية المتطلبات والمعوقات، دراسة حالة جامعة الخرطوم، مجلة حولية المكتبات و المعلومات، العدد 3، أكتوبر 2017'
9. ربيع نصيرة، دور الإدارة الالكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية ، مجلة الحقوق والعلوم السياسية ، العدد 08 ، سنة 2017.
10. رفيق الننتشة ، النزاهة والشفافية في تنفيذ مشاريع البلديات وترخيص الابنية والمنشآت في الهيئات المحلية ،فلسطين سنة 2018.
11. سعاد عمير ، الشفافية والمشاركة على ضوء احكام القانون 07/12 المتضمن قانون الولاية ، مجلة العلوم القانونية والسياسية العدد 7 ، سنة 2013.
12. سعيدي السعيد، دور المجتمع المدني في تكريس الديمقراطية التشاركية، مجلة المفكر، العدد 2 ، سنة 2012.
13. سويلم محمد، الاطار القانوني لتطبيق مقاربة الديمقراطية التشاركية المحلية في الدول المغاربية -دراسة مقارنة بين الجزائر، تونس المغرب - مجلة الواحات للبحوث والدراسات ، سنة 2020.
14. عبدالله نوح، مبدأ الديمقراطية التشاركية في نظام البلدية الجزائري، مجلة البحوث، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ميلودي معمر تيزي وزو ، الجزء الاول ، العدد 12 ، 2018.
15. قتال جمال، شوقي نذير ، الديمقراطية التشاركية قراءة في المفاهيم والاهمية، مجلة مدرات سياسية العدد 1، المركز الجامعي بتامنغست، الجزائر، سنة 2019.
16. لاوش سميرة، المجتمع المدني ودوره في تعزيز الديمقراطية التشاركية على المستوى المحلي في الجزائر، مجلة الفكر القانوني والسياسي، العدد الاول سنة 2022.
17. محمد الصالح جدي، دور التكوين في ضمان جودة الخدمة العمومية، مجلة دالة البحوث والدراسات والقانونية والسياسية، العدد 01 ، جامعة الجزائر 2 ، سنة 2022
18. مهداوي عبد القادر، بن السي حمو محمد الهادي، ملبدا الشفافية في مستجدات التشريع الجزائري، مجلة دفاتر السياسة والقانون، العدد 19.
19. هادي محمود، اسس الشفافية الادارية وعلاقتها بمكافحة الفساد الاداري، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد الحادي والسبعون، سنة 2008.

20. هرون بو الفول، بوزيان رحمانى جمال، دور الشفافية والمساءلة في تحسين اداء الاجهزة الادارية بالإدارة العمومية الجزائرية مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية، العدد السابع، جامعة الجزائر 3 , الجزائر، سنة 2017.

21. وليد حسن رجب قاسم، دور اليات الديمقراطية التشاركية في تمكين المواطنين المجلة العلمية لكلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية، العدد الخامس عشر، جامعة الاسكندرية، سنة 2023

ملتقيات ومؤتمرات:

1. سهام ابراهيم عبد السيد، سلوى سالم ابراهيم، الشفافية الادارية ودورها في الحد من الفساد الاداري من وجهة نظر موظفي هيئة الرقابة، المؤتمر العلمي الدولي الثالث لكلية الاقتصاد والتجارة، جامعة بنغازي، سنة 2019.

2. مخبر القانون، اشغال الملتقى الوطني حول موضوع مؤشرات الحكم الراشد وتطبيقاتها، مجلة القانون، المجتمع والسلطة، العدد الخاص، سنة 2011.

3. عبد العالي حاحة، امال تعيش تمام، عصرنه مرفق الحالة المدنية وأثره على تحسين الخدمة العمومية المحلية , الملتقى الدولي حول اصلاح الخدمة العمومية , الملتقى الدولي حول ترقية الخدمة العمومية في الدول المغاربية , تحديات ورهانات , كلية الحقوق والعلوم السياسية , جامعة الوادي , مارس 2016.

مواقع الانترنت:

1. دراسة حول الشفافية والمساءلة في الإدارة المحلية بليبيا , سنة 2017 , منشورة على

الرابط التالي : <https://www.cilg-international.org/wp-content/upl5bdf>.

الفهرس

اهداء

شكر

1	
2	
3	مقدمة
04	الفصل الأول :تحديث المرافق العمومية للبلدية كمدخل لترقية الخدمة المحلية
06	المبحث الاول: الادارة الالكترونية كآلية لعصرنة مرافق البلدية.....
06	المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية.....
07	الفرع الاول :تعريف الإدارة الالكترونية ومميزاتها
11	الفرع الثاني : اهمية الإدارة الالكترونية و اهدافها
14	الفرع الثالث :وظائف وعناصر الإدارة الالكترونية.....
17	الفرع الرابع : مبادئ ومتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في خدمات البلدية.....
22	المطلب الثاني : مظاهر تطبيق الإدارة الالكترونية في ادارة البلدية.....
22	الفرع الاول : رقمنة مصلحة الحالة المدنية
23	الفرع الثاني : خدمة الشباك الموحد الالكتروني لطلب الوثائق الادارية.....
24	الفرع الثالث : جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين.....
25	الفرع الرابع : نظم المعلومات الادارية و تقنيات الارشفة الالكترونية
25	المبحث الثاني: ترقية اساليب تعامل مرافق البلدية وموظفيها مع المرتفقين....
26	المطلب الاول : التدابير القانونية المتعلقة بتحسين كفاءات تقديم الخدمة المحلية للمواطن.....
26	الفرع الاول : تبسيط الاجراءات والاشكليات الادارية.....
27	الفرع الثاني :تخفيف الابعاء الادارية.....
27	الفرع الثالث :تحسين الاداء على مستوى الشبايك.....

27	المطلب الثاني: التدابير المتعلقة بأخلاقيات تقديم الخدمة العمومية للبلدية.....
28	الفرع الاول : واجب احترام سلطة الدولة
28	الفرع الثاني :حسن الاستقبال والمعاملة.....
29	الفرع الثالث :التكفل بانشغالات المواطنين.....
30	الفرع الرابع :خدمة الاعلام والتوجيه.....
31	خلاصة الفصل الاول
32	الفصل الثاني: تحسين علاقة ادارة البلدية بالمواطن اساس ترقية الخدمة المحلية.....
34	المبحث الاول : تأهيل الموظف القائم بالخدمة العمومية.....
34	المطلب الاول : تحسين طرق توظيف المورد البشري في ادارة البلدية.....
40	الفرع الاول: تكريس معايير الشفافية والنزاهة في انتقاء الموظف للإدارة المحلية
36	الفرع الثاني: تحسين الرواتب وتحفيز الموظف القائم بالخدمة المحلية.....
37	المطلب الثاني : تكوين الموظف المحلي لترقية اداء الخدمة العمومية في البلدية
37	الفرع الاول :مفهوم التكوين.....
39	الفرع الثاني :خصائص التكوين.....
40	الفرع الثالث :اهمية و اهداف التكوين.....
41	الفرع الرابع : مبادئ التكوين
42	المبحث الثاني : تحديث طرق تقديم خدمات مرافق البلدية.....
42	المطلب الاول: تفعل الديمقراطية التشاركية لتحسين الخدمة العمومية.....
42	الفرع الاول :مفهوم الديمقراطية التشاركية و اهدافها.....
46	الفرع الثاني: مساهمة الديمقراطية التشاركية في ترقية خدمات البلدية.....
49	الفرع الثالث : اهمية الديمقراطية التشاركية
50	المطلب الثاني : تكريس مبدأ الشفافية في تسيير خدمات البلدية.....
50	الفرع الاول :مفهوم الشفافية الادارية.....
54	الفرع الثاني :مساهمة الشفافية في ترقية خدمات البلدية.....
58	خلاصة الفصل الثاني.....

ملخص:

لا زالت الخدمة العمومية في ظل البلديات تسعى لترقيت آلياتها وبذلك أصبحت الإدارة الالكترونية تمثل العمود الفقري للمجتمعات المعاصرة وادارتها المحلية و اضحت ضرورة حتمية تلعب دورا هاما في ترقية وتحسين الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين.

حيث تهدف هذه الدراسة للبحث في مختلف جوانب ترقية وتحسين الخدمات العمومية وتسلط الضوء على تحسين علاقة ادارة البلدية بالمواطن كأساس لترقية الخدمة المحلية من تأهيل للموظف والعنصر البشري القام بتقديم الخدمة العمومية وتحديث لطرق تقديم هذه الخدمات.

الكلمات المفتاحية:

الخدمة العمومية الإدارة الإلكترونية، البلدية، ترقية، تحسين. المواطن. الخدمة المحلية.

Abstract:

The public service has become in the shadow of the municipalities seeking to upgrade its mechanisms, and thus the electronic administration has become the backbone of contemporary societies and its local administration, and it has become an inevitable necessity that plays an important role in the promotion and improvement of public services provided to citizens.

Where this study aims to look at various aspects of upgrading and improving public services and highlighting the improvement of the municipal administration's relationship with the citizen as a basis for upgrading the local service from qualifying the employee and the human element who provided the public service and modernizing the methods of providing these services.

Keywords:

Public service, local administration, improving public, electronic administration, municipal administration, human