

ترقية الخدمة العمومية بالمرفق العام في ظل الإدارة الالكترونية - عصرنة الجماعات المحلية نموذجا -

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق

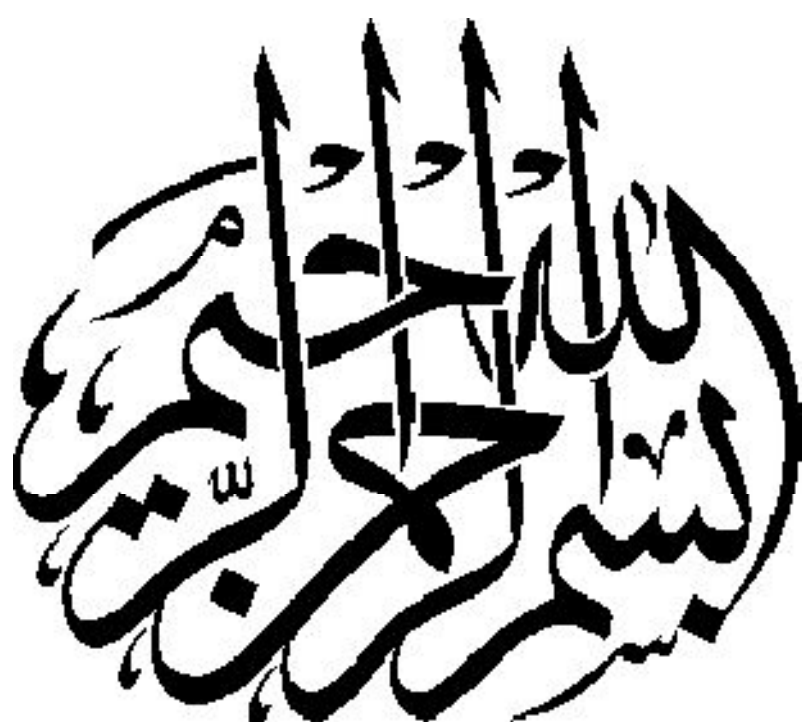
تخصص: قانون إداري

إعداد الطالبة

شهرزاد رمزون

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
أ./ بشير فطحيزة تجاني	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	رئيسا
أ./د. فاروق خلف	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مشرفا ومقررا
أ./ريم سكفالي	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	مناقشا



الإهداء

إلى التي جعل الله جنة تحت أقدامها والتي غمرتني بعطفها وحنانها وأنارت درب حياتي بحبها أُمي الغالية حفظها الله وبارك في عمرها ،

إلى روح أبي الطاهرة رحمه الله واسكنه فسيح جناته ،

إلى أفراد أسرتي سندي في الدنيا ولا أحصى لهم فضل ،

إلى كل الأهل والأقارب ،

إلى زملائي في الدراسة والعمل ،

إلى كل الأصدقاء

اهدي ثمرة جهدي المتواضع.....

شهرزاد

شكر وعرفان

أحمد الله حمدا كثيرا وأشكره أن وفقني لإتمام هذا البحث ، فله الحمد في الأولى والآخرة وأسأله تعالى أن يبارك لي في طريق العلم والفضيلة .

كما أتوجه بعظيم شكري وتقديري إلى الأستاذ الدكتور فاروق خلف الذي شرفني بالإشراف على البحث ، فليسيادته عظيم الامتتان وجزاه الله عني كل الخير ، الشكر موصول إلى أساتذتي أعضاء لجنة المناقشة الموقرة على تحملهم عناء تصفح البحث وإثراءه ، فلهم عظيم الوقار والشكر وجزاهم الله خيرا الجزاء.

كما أتقدم بأصدق الشكر للأستاذة المحترمة غنية نزلي على تقديم المساعدة لإنجاز هذا البحث .

واتوجه بعظيم شكري لكل من كان سندا لي وساهم من قريب أو من بعيد في انجاز هذا العمل ...

لكم مني فائق التقدير والاحترام

شـهـرـزاد

مقدمة

لقد عرف المرفق العام تطورا متسارعا على مستوى متطلبات وحاجيات المواطنين التي أصبحت تتطلب السرعة والجودة أكثر من أي وقت مضى ، لذلك فإن تحسين وترقية الخدمة العمومية هي المجال الأساسي في الإصلاح الإداري وتحديث الإدارة ، لذلك فمعظم الدول انكبت على تحديث إدارتها أساسا من ترقية وتحسين الخدمات المقدمة على مستواها كمرافق عمومية ، حيث أصبح تأصيل ثقافة المرفق العام داخل الإدارة سمة بارزة ، باعتبار الإدارة العصرية هي قبل كل شي إدارة ناجعة ونزيهة وشفافة وتهدف إلى إرضاء المستفيدين من خدماتها وجعل التواصل بين جميع مكونات المجتمع والإدارات العمومية .

لذلك فقد شكل موضوع ترقية الخدمة العمومية انشغالا بارزا للسلطات العمومية في الجزائر هاته الأخيرة التي تشهد اليوم تغيرات سياسية واقتصادية واجتماعية جعلتها تهتم بعصرنة مرافقها الإدارية والتحسين من الخدمات المقدمة على مستواها ، قصد تحقيق التنمية الشاملة معتمدة في ذلك على أنماط حديثة تقوم على البعد التكنولوجي والمعلوماتي وبالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني والتكيف مع المتطلبات العصرية الحديثة ، ف نموذج الإدارة الالكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات المرفقية ، وبالتالي يمثل ثورة تحول ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية .

إضافة إلى ذلك لا بد من التنويه إن إصلاح الخدمة العمومية وترقيتها بالمرفق العام لم تكن وليدة صدفة بل فرضته الأزمة التي وصل إليها المرفق العام سواء من ناحية رداءة الخدمات العمومية المقدمة أو بالنسبة للإطار القانوني من خلال فشل النصوص القانونية التي تطرقت للتحسين من الخدمة العمومية ، بالإضافة إلى ذلك ردود الفعل الحقيقة والموضوعية للمتعاملين والمستفيدين من الخدمة العمومية.

إن خصوصية المرفق العام كونه مرتبط بفكرة المصلحة العامة من جهة كمعيار قانوني وفكرة الصالح العام في جميع المراحل والتحويلات التي عرفها لها أهمية بالغة للإصلاح لاسيما على مستوى الإدارة المحلية على وجه الخصوص بحكم أنها الأقرب إلى المواطن ونابعة من صميم الشعب نتيجة تسييرها عن طريق العنصر المنتخب من قبل أفراد الجماعة المحلية ذاتها فضلا عن كونها صورة من صور اللامركزية الإدارية وهي قاعدة لها.

لذلك بادرت السلطات في الجزائر إلى الاهتمام بتحسين وترقية الخدمات العمومية لاسيما المقدمة منها على مستوى الجماعات المحلية ، لذلك اهتمت بها على الوجه الذي يسمح بتوسيع نطاق مشاركة المواطنين على مستوى التسيير كما أنها عملت جاهدة على إعادة تأهيلها وعصرنتها بتجسيد آلية الإدارة الالكترونية على الوجه الذي يحقق ارتياحا و رضى لدى المواطن المحلي المستفيد من الخدمة، لذلك جاءت هذه الدراسة لتقدم تحليلا لترقية وتحسين الخدمة العمومية بالمرفق العام من جهة، ومن جهة أخرى الدور الذي لعبته الإدارة الالكترونية كآلية مستحدثة بالمرفق العام ، بتناول التجربة الجزائرية في الجماعات المحلية التي سيتحدد في إطارها تصور واقع الخدمة العمومية قبل إعادة تأهيل المرافق العامة وبعدها .

أسباب اختيار الموضوع :

تعددت أسباب اختيارنا للموضوع منها أسباب ذاتية والتي تنطلق من الاهتمام الشخصي بموضوع تطوير الخدمة العمومية بالمرفق العمومي باعتبار أن أي تطوير وتحديث داخل الدولة يتمركز محوره على إصلاح العلاقة بين الفرد والإدارة الأمر الذي تهدف إليه الإدارة الالكترونية كآلية مستحدثة لتسيير المرافق وتقديم الخدمات على الوجه الأحسن وترقي وأدائه للخدمات العمومية للأفراد ، ومنها أسباب موضوعية تتعلق بالقيمة العلمية لموضوع ترقية الخدمة العمومية باستخدام الإدارة الالكترونية ومن جهة أخرى محاولة ادراك تأثير تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن على تحسين الخدمات والبحث المستمر عن نجاعة المرفق العمومي من خلال الكشف عن واقع الخدمة العمومية والاختلالات التي تصاحبها في اقرب إدارة للمواطن الجماعات المحلية ، ومعرفة أهم التدابير المتخذة على مستواه من اجل تحسين الخدمة العمومية في ظل إعادة تأهيلها وتطبيق الإدارة الالكترونية في التجربة الجزائرية بالجماعات المحلية .

أهداف الدراسة : يهدف موضوع البحث إلى ما يلي :

- الإحاطة بالجوانب النظرية لمفهوم الإدارة الالكترونية و فكرة ترقية الخدمة العمومية وأهميتها ، وتقييم الآليات والجهود المبذولة من قبل الدولة الجزائرية على صعيد ترقية وتحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية .
- معرفة مدى نجاعة تطبيق الإدارة الالكترونية في تجربة الجماعات المحلية .
- التعرف على واقع الخدمة العمومية قبل وبعد تأهيل مرافق الجماعات المحلية .

إبراز معوقات الخدمة العمومية والتحديات التي تواجهها في إطار تقديمها في الواقع وتقديم اقتراحات وتوصيات لتحقيق العصرية الشاملة .

طرح الإشكالية :

انطلاقا مما سبق ذكره فان الإشكالية التي سنحاول معالجتها من خلال هذا البحث:

إلى أي مدى ساهمت الإدارة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية بالمرفق العام في ظل التجربة الجزائرية بعصرنة الجماعات المحلية ؟

وبتفرع عن هاته الإشكالية إشكاليات جزئية :

- ما مفهوم الإدارة الالكترونية كآلية مستحدثة لتسيير المرفق العام ؟
- إلى أي مدى طبقت آلية الإدارة الالكترونية بالجماعات المحلية ؟
- ماهي اختلالات الخدمة العمومية وأسباب تدهورها بالمرفق العام؟
- ما هي الإجراءات المتخذة في سبيل ترقية الخدمة العمومية بالجماعات المحلية ؟
- ماهي أهم الانجازات المحققة بعد عصرنة الجماعات المحلية ؟

المنهج المتبع :

لمعالجة هذه الإشكالية يقتضي منا ذلك استخدام المناهج التالية :

- **المنهج الوصفي:** بهدف وصف واقع الخدمة العمومية والتدابير المتخذة من اجل تحسينها وترقيتها بالمرفق العام في ظل وصف التجربة الجزائرية بالجماعات المحلية.
- **المنهج التحليلي :** وذلك بهدف تحليل النصوص التشريعية المتعلقة بالجوانب المختلفة للموضوع بغرض استنتاج عناصر ترقية الخدمة العمومية التي شهدتها الجماعات المحلية باستخدام آلية الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمات.
- **منهج دراسة حالة :** الذي يهدف إلى جمع المعطيات والبيانات حول نموذج الجماعات المحلية في ترقية الخدمة العمومية وعصرنتها بتطبيق الإدارة الالكترونية وتسليط الضوء على الانجازات المحققة على مستواها .

الدراسات السابقة :

لقد ركز العديد من الدراسات الأكاديمية على موضوع الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين وترقية الخدمة العمومية لاسيما أنها من أحدث المواضيع ونذكر منها:

- رسالة ماجستير للباحث عشور عبد الكريم حول دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، جامعة منتوري قسنطينة (2010/2009)، حاولت هذه الدراسة تحديد مدى تأثير الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمات العمومية وتحسين مستواها .
- رسالة ماجستير للباحث شرفي بن يوسف حول إصلاح الخدمة العمومية ، جامعة الجزائر (01) ، (2015/2014) ، حيث حاولت هذه الدراسة التعمق في الإصلاحات التي شملت الخدمة العمومية من خلال دراسة مختلف النصوص القانونية المتعلقة بتحسين الخدمة العمومية وكشف نقائص المرفق العمومي.
- مقال علمي للباحثة غنية نزلي حول " دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية " منشور بالعدد (12) لمجلة العلوم القانونية والسياسية لجامعة الشهيد حمه لخضر الوادي ، هذا المقال الذي تم فيه عرض تجربة الإدارة الالكترونية من خلال التعرض لمفهومها وعناصرها ومن ناحية أخرى عرض تطبيقاتها لاسيما بالإدارة المحلية ودورها في مجال تقديم الخدمة العمومية.
- بالإضافة إلى ما سبق برمجت العديد من الملتقيات الوطنية والدولية بجامعات الوطن حول موضوع الخدمة العمومية وترقيتها نذكر منها الملتقى الدولي الرابع "حول ترقية الخدمة العمومي بالدول المغاربية " بجامعة الوادي مارس 2016 ، الملتقى الدولي الأول حول " المرفق العمومي في الجزائر ورهاناته كأداة لخدمة المواطن" بجامعة خميس مليانة ، افريل 2015 .

صعوبات البحث :

بالرغم من محاولتنا للحصول على أهم النصوص القانونية والتي لا تنشر بالجريدة الرسمية تتمثل في التعليمات الوزارية إلا أنه صعب علينا الحصول على العديد منها والتي تخدم موضوع البحث لطابع سريتها من قبل موظفي المرافق العمومية التي تم اللجوء إليها ، بالإضافة إلى شمولية موضوع الخدمة العمومية وكثرة النصوص المتعلقة بها مما يصعب حصره في فصلين ، بالإضافة إلى نقص المؤلفات المتخصصة في موضوع الخدمة العمومية.

خطة الدراسة :

للإجابة على الإشكالية المطروحة نقترح تقسيم الدراسة إلى فصلين ، **الفصل الأول** يشمل دراسة الإطار القانوني للإدارة الالكترونية في الخدمة العمومية ويتم فيه التعرض إلى مبحثين :

المبحث الأول حول ضرورة ترقية وتحسين الخدمة العمومية بالمرفق العام ، ويشمل مطلبين كالتالي:

المطلب الأول يشمل تحديد مفهوم الخدمة العمومية وأنواعها .

المطلب الثاني المرصد الوطني للمرفق العام كهيئة مستحدثة لترقية الخدمة العمومية بالمرفق العام .

المبحث الثاني يتمحور حول تكريس الإدارة الالكترونية كآلية لتسيير المرفق العام ، ويشمل مطلبين:

المطلب الأول يتضمن تحديد مفهوم الإدارة الالكترونية وأهدافها

والمطلب الثاني يتعلق بتأثير الإدارة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية ،

أما الفصل الثاني فقد خصص لدراسة تجربة الجزائر في الإدارة الالكترونية بالجماعات المحلية كنموذج للدراسة والذي تضمن مبحثين :

المبحث الأول حول الآليات المستحدثة بالجماعات المحلية ويشمل مطلبين :

المطلب الأول واقع ومعوقات الخدمة العمومية بالجماعات المحلية

المطلب الثاني التدابير المتخذة في سبيل تحسين وترقية الخدمة العمومية بالجماعات المحلية

المبحث الثاني الإنجازات المحققة بتطبيق الإدارة الالكترونية بالجماعات المحلية

المطلب الأول الانجازات المحققة على مستوى الحالة المدنية

المطلب الثاني الانجازات المحققة على مستوى المصالح المستحدثة

الفصل الأول

الإطار القانوني للإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية

الفصل الأول

الإطار القانوني للإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية

إن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات مما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المرافق العامة ، حيث أن الإدارة الإلكترونية مثلت حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم الخدمة العمومية مما نتج عنه تحول جوهري في طرق أداء الخدمات العامة للمواطنين، في مرحلة اتسمت بتشكيل معالم ومنطلقات مغايرة تقلل من التعقيدات والمعوقات التي تعترض الخدمة العمومية على مستوى المرافق الإدارية .

لذلك سنحاول في هذا الفصل توضيح العناصر الأساسية لهذا الموضوع ، وذلك بمحاولة ضبط المفاهيم الرئيسية لكل من الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية ومنه الوصول إلى تأثير الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية .

وسنتطرق في هذا الفصل إلى ضرورة ترقية وتحسين الخدمة العمومية بالمرفق العام (المبحث الأول) و تكريس الإدارة الإلكترونية كآلية لتسيير المرفق العام (المبحث الثاني).

المبحث الأول

ضرورة ترقية وتحسين الخدمة العمومية بالمرفق العام

يتطرق هذا المبحث بالتحليل لبعض المفاهيم المرتبطة بالخدمة العمومية تحديد الأطر المفاهيمية والأسس القانونية لها ، ومن جهة أخرى مدى ضرورة تحسين وترقية الخدمة بالمرفق العام والهيئة المستحدثة لأجل ذلك .

المطلب الأول

تحديد مفهوم الخدمة العمومية وأنواعها

إن مصطلح الخدمة العمومية يشير إلى الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات ، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة .

الفرع 01 / تعريف الخدمة العمومية

يتسم مصطلح الخدمة العمومية بالمرونة التي تجعله يحتمل أكثر من معنى ، إذ أن مجال الخدمات وإن إتحد في صفة العمومية والتي تعني إنفراد السلطات العمومية في الدولة كأصل عام بتقديم هذه الخدمات لطالبيها ، إلا أنها تختلف من حيث طبيعتها ، شكلها ، الهيئة المكلفة بتقديمها ، ومن هذا المنطلق فقد اختلفت وتعدد تعاريف الخدمة العمومية من الفقه ، فهناك من عرفها كأصل عام بأنها " الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"¹.

1. العربي بوعمامة ، رقاد حليلة ، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية - رهانات ترشيد الخدمة العمومية ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الوادي ، العدد(09) ، ديسمبر 2014 ، ص 40.

وبالتالي فإن أساس ومبرر قيام الحكام بتقديم الخدمات العمومية عن طريق إنشاء المرافق العامة باختلاف أنواعها هو مدى حاجة المواطنين لخدمات هذه المرافق والتي تلبي حاجاتهم العامة التي لا يمكنهم توفيرها لأنفسهم دون تدخل من الحكام.¹

وبتحليل عناصر التعريف السابق ذكره نجد أن أهم خصائص الخدمة العمومية بهذا المفهوم تتمثل فيما يلي :

- أن الخدمة العمومية يقابلها بالضرورة حاجة ضرورية عامة ، فلو لا هذه الأخيرة لما استلزم ذلك إنشاء مرافق متعددة تعنى بتحقيق حاجات الجمهور المختلفة.²
- أن تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول على تقديم الخدمات العمومية ، لأجل ذلك فإن تقديمها ينبغي أن يكون متاحا للجميع دون تمييز ، بالكيفيات والإجراءات نفسها.³
- أن الهدف الأسمى لتقديم الخدمة العمومية هو حفظ الإنسان وصيانتة ، وكذا رفع مستوى المعيشة نتيجة التحسين المستمر لنوعية الخدمة التي يحصل عليها .

ومن جهة أخرى يركز الدكتور ثابت عبد الرحمان إدريس في تعريفه للخدمة العمومية على محورين:⁴

أولاً/ مفهوم الخدمة العمومية كعملية

حيث يمكن أن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية ، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي ، تتطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات ، وبالنسبة للمدخلات فان هناك 03 أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات تشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة:

1. محمد الصغير بعلي ، القانون الإداري ، د ط ، دار العلوم للنشر ، الجزائر ، 2004 ، ص 208
2. عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، ط 3 ، جسر للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2013 ، ص 414
3. عمار بوضياف ، المرجع نفسه ، ص 349
4. عشور عبد الكريم ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة ماجستير ، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة منتوري قسنطينة ، السنة الجامعية (2010/2009) ص 40 ، نقلا عن ثابت عبد الرحمان إدريس ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، دون بلد النشر ، الدار الجامعية ، 2001 ، ص 455

أ- الأفراد : إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته ، كالخدمات الصحية ، محاكمة الأفراد....الخ.

ب- الموارد : حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة ، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء ، وليس على الأفراد وتسمى عمليات الأشياء المملوكة ، ومثال ذلك خدمات رخص السيارات ، الخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية .

ج- المعلومات : وتمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العمومية كمحصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات ، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات .

ثانياً/ مفهوم الخدمة العمومية كنظام

وانطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة العمومية على أساس أنها نظام لها شكلين:¹

- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة أي المواطن
- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني.

ومن أمثلة الخدمة العمومية من منظور أنها نظام قد يتوجه المواطن لتسجيل سيارته ، فبدية يقوم بتقديم الوثائق اللازمة لدى مكتب الخدمة ، وهذا يمثل الجزء المرئي للمواطن، غير انه وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة يتطلب الأمر مهام وأعمال أخرى تجري داخل مكتب الخدمة العمومية مثل الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تواريخ تتعلق بالرخصة ، وهذا الجزء من الخدمة غير مرئي للمواطن .

وعرفها الأستاذ شنوفي نور الدين على أنها " جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي ، تتوفر بشكل إجباري ، وفق قاعدة المساواة ، والتي ينص

1 عشور عبد الكريم ، المرجع السابق ، ص 42

عليها القانون ويكون من الضروري إستغلالها بمعزل عن قواعد السوق ، تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أداها ومراقبتها ¹

الفرع 2/ الأساس القانوني للخدمة العمومية وتحسينها في التشريع الجزائري

إن فكرة الخدمة العمومية وتحسين أدائها في الجزائر تشكل إنشغالا هاما لدى السلطات العمومية وهو ما سينعكس بالضرورة على الحركة التشريعية والتنظيمية لتجسيد هذا المسعى على أرض الواقع ، لذلك نتعرض في هذا الفرع إلى بعض مؤشرات الخدمة العمومية في التشريع الجزائري وذلك على صعيد الأحكام التشريعية ، ثم على صعيد الأحكام التنظيمية ، في الأخير على صعيد التشريعات الفرعية وهذا على سبيل المثال لا الحصر .

أولاً / على صعيد الأحكام التشريعية

أ/ أحكام الدستور : بالرجوع إلى نص المادة 99 من دستور 1996 المعدل والمتمم والتي تنص على الصلاحيات التي يختص بممارستها الوزير الأول ومن بينها أنه يسهر على تحسين سير الإدارة العمومية ² والذي يكون عن طريق إصداره للمراسيم التنفيذية المتعلقة بحسن سير كافة الإدارات العمومية التابعة لمختلف القطاعات ، تبعا لهاته المادة الدستورية نستنتج أن تحسين الخدمة العمومية أمر مكفول دستوريا ويتعين تجسيده على مستوى كل المرافق العمومية، الأمر الذي تترجمه ترسانة القوانين والتنظيمات التي تصدر تطبيقا لما نص عليه الدستور .

ب/ القانون رقم (10/11)³ المتعلق بالبلدية : بالرغم من أن مصطلح الخدمة العمومية وتحسينها لم يرد صراحة في قانون البلدية إلا انه يمكن أ استنتاجه من خلال المهام الواسعة والمختلفة التي أسندت للبلدية في إطار خدماتها للمواطن ، فالبلدية تساهم مع الدولة في الحفاظ

1. شنوفي نور الدين ، دروس في المناجمت العمومي ، جامعة التكوين المتواصل ، متاح في الموقع الالكتروني

www.e-campus.ufc.dz/cours تاريخ الدخول 2017/02/27 على الساعة 17.00

2. المادة 99 ، دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، المعدل والمتمم بالقانون رقم (01/16) المؤرخ في 2016/03/06 المتضمن التعديل الدستوري ، الجريدة الرسمية ، العدد (14) المؤرخة في 2016/03/07 .

3. القانون رقم (10/11) المؤرخ في 2011/06/22 ، المتعلق بالبلدية ، الجريدة الرسمية العدد (37) المؤرخة في 2011/07/3 .

على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه¹، فضلا عن مساهمتها في إدارة وتهيئة الإقليم ، وهو الأمر الذي يتأتى من خلال سهرها على التحسين الدائم لنوعية خدماتها المقدمة للجمهور، كما أن البلدية تضمن سير المصالح العمومية التي تهدف إلى تلبية حاجات مواطنيها وإدارة أملاكها² ، بالإضافة إلى ما ذكر فإن الوالي يمكنه إتخاذ كل الإجراءات المتعلقة بالحفاظ على الأمن والنظافة والسكينة العمومية وديمومة المرفق العام³ عندما لا تقوم السلطات البلدية بذلك .. الخ .

إن قانون البلدية يعد بمثابة أساس قانوني لفكرة الخدمة العمومية وتحسينها بالمرفق العام لاسميا أنها الإطار المؤسسي للممارسة الديمقراطية على المستوى المحلي والتسيير الجوارى، وهي القاعدة الإقليمية القاعدية واللامركزية⁴ ، ويتم على مستواها إتخاذ كل التدابير لإعلام المواطنين بشؤونهم واستشارتهم حول خيارات وأولويات التهيئة والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ويمكن في هذا المجال استعمال على وجه الخصوص الوسائط الالكترونية والمواقع الاجتماعية لزيادة التواصل بين المواطنين وممثليهم ، وسيتم التفصيل في الآليات المستحدثة على مستوى الجماعات الإقليمية لترقية الخدمة العمومية الفصل الثاني للدراسة .

ج/ القانون (04/14) ⁵المتعلق بالنشاط السمعي البصري : حيث أورد مصطلح الخدمة العمومية في عدة مواد منه نذكر منها ما نصت عليه المادة 07 في فقرتها السادسة التي عرفت الخدمة العمومية للسمعي البصري على أنها نشاط للاتصال السمعي البصري ذات المنفعة العامة التي يضمنها كل شخص معنوي يستغل خدمة للاتصال السمعي البصري ، في ظل إحترام مبادئ المساواة والموضوعية والاستمرارية والتكيف ، كما أشارت المادة 15 من ذات القانون .

1. أحكام المادة (03) فقرة 02 من القانون رقم (10/11) ، السابق ذكره.

2. أحكام المادة (149) من القانون رقم (10/11) .

3. أحكام المادة (100) من القانون رقم (10/11).

4. أحكام المادة (01) من القانون رقم (10/11) .

5. القانون رقم (04/14) المؤرخ في 2014/02/24 المتعلق بالنشاط السمعي البصري ، الجريدة الرسمية ،العدد (16) المؤرخة في 2014/03/23 .

ثانياً / على صعيد الأحكام التنظيمية

تتعد المراسيم التنظيمية الخاصة بالخدمة العمومية وتحسينها غير انه يمكن التركيز على أهم المراسيم التي تعد أساساً قانونياً لترقية وتحسين الخدمة العمومية بالمرفق العام ونذكر منها ما يلي :

أ/ المرسوم رقم (131/88)¹ : المرسوم المنظم للعلاقات بين الإدارة المواطن ، وهو ما يدل أن فكرة تحسين الخدمة العمومية وترقيتها بالمرفق العام ليس بالانشغال الحديث للسلطات العمومية في الجزائر ، بل سبق تنظيمها والنص عليها من قبل ونجد أن هذا المرسوم قد إعتبر بأن تحسين الخدمة العمومية يعد أحد التزامات الإدارة حيث أورد القسم الرابع منه بعنوان التحسين الدائم لنوعية الخدمة ، كما أكد على حرص الإدارة على تحسين نوعية خدماتها باستمرار وتحسين صورتها العامة باعتبارها تعبيراً عن السلطة العمومية أن تسهر على تبسيط إجراءاتها وطرقها ، ودوائر تنظيم عملها وعلى تخفيف ذلك² ، كما أن المرسوم ذكر الآليات التي تلزم الإدارة بإتباعها في سبيل حرصها على تحسين وترقية نوعية خدماتها أهمها³ :

- تطوير أي إجراء ضروري لتلائمها الدائم مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير .
- الحرص على أن تقتصر الأوراق المطلوبة من المواطنين على الوثائق اللازمة لدراسة الملف .
- تسليم الوثائق والعقود التي لا يتطلب تسليمها أجلاً معيناً فوراً .

ب/ المرسوم الرئاسي رقم (03/16)⁴ : هذا المرسوم الذي صدر ضمن مواصلة الإصلاحات الخاصة بعصرنة خدمات المرفق العمومي ، ويعد أساساً قانونياً لفكرة ترقية الخدمة العمومية

1. المرسوم رقم (131/88) المؤرخ في 04/07/1988 ، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن ، الجريدة الرسمية . العدد (27) المؤرخة في 06/07/1988 .

2. أحكام المادة (21) من المرسوم رقم (131 /88) .

3. أحكام المواد من 21 إلى 30 من المرسوم (131/88) .

4. المرسوم الرئاسي رقم (03/16) ، المؤرخ في 07/01/2016 ، المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام ، الجريدة الرسمية العدد (13) المؤرخة في 13/01/2016.

وتحسينها بالمرفق العام وذلك من خلال نصوصه خاصة منه المتعلقة بمهام المرصد ، والتي تنص في مجملها على دور المرصد في تحسين وترقية الخدمات المقدمة بالمرافق العامة لاسيما في ظل استحداث الآليات التكنولوجية المتطورة والحرص على انسجامها في كافة الأصعدة وعلى مستوى كل القطاعات¹.

ج/ المرسوم التنفيذي رقم (193/14) : تعد أحكام هذا المرسوم التنفيذي أساسا قانونيا لفكرة ترقية وتحسين الخدمة العمومية في التشريع الجزائري ، ويتجلى ذلك من خلال العديد من نصوصه التي جاء في مجملها على الصلاحيات التي يمارسها المدير العام للوظيفة العمومية عن الهيئات والإدارات العمومية ، منها ما ورد في نص المادة 03 منه التي أوردت ما يلي:

- دراسة سير الإدارة العمومية وتقييم ذلك ، واقتراح كل تدبير يرمي إلى تحسينه وتحقيق نجاعته .
- المبادرة بكل عمل لتجديد الإدارة العمومية وعصرنتها بالجوء إلى التقنيات الحديثة في التسيير وتكنولوجيات الإعلام والاتصال .
- دراسة واقتراح كل تدبير من شأنه تثمين العمل الإداري وتحسينه .

ثالثا / على صعيد التشريع الفرعي

في إطار ترقية الخدمة العمومية وتحسينها بالمرافق العمومية وإعمالا لذلك على أرض الواقع صدرت العديد من التعليمات الوزارية عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتي تعد نوعا من أنواع التشريع الفرعي ، نذكر منها ما يتعلق بالدراسة التطبيقية لهذا الموضوع الخاص بعصرنة الجماعات المحلية ، ما يلي :

أ/ التعليمات الوزارية رقم (2011/1599) : لقد صدرت هذه التعليمات تنفيذا للتعليمات المعطاة من طرف رئيس الجمهورية خلال اجتماع مجلس الوزراء والمتعلقة بسهر الحكومة

1. المواد من (03) إلى (07) من المرسوم الرئاسي رقم (03/16) ، السابق ذكره .

2. المرسوم التنفيذي رقم (193/14) ، المؤرخ في 2014/07/03 ، المحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري ، الجريدة الرسمية ، العدد (41) المؤرخة في 2014/03/03.

3. تعليمات وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم (1599) ، مؤرخة في 2011/05/25 المتعلقة بتخفيف الملفات الإدارية والإجراءات وتحسين الخدمات الصادرة عن الإدارات المحلية (غير منشورة)

على تحسين أداء الخدمة العمومية وتضمنت هذه التعليمات الوزارية النص على العديد من الإجراءات الهادفة إلى إقامة الانضباط في علاقة الخدمة التي تربط الإدارة بالمرتفقين.

ب/ **التعليمات الوزارية رقم (2014/1435)** ¹ : جاءت هذه التعليمات الوزارية أيضا ضمن عصرنة الإدارة المركزية والجماعات الإقليمية ، وذلك عن طريق التحسين الأكيد لنوعية العلاقة بين الإدارة والمواطنين ، حيث نصت على إجراءات كفيلة بتحقيق ذلك ، وسيتم التفصيل فيها في الفصل الثاني .

ج/ **التعليمات الوزارية (2014/1469)** ² : صدرت هذه التعليمات بهدف التحسين المستمر للخدمات المقدمة للمواطنين في مجال استخراج مختلف وثائق الحالة المدنية وعدم عرقلة مصالحهم المرتبطة بهذه الوثائق ، وتضمنت النص على إجراءات عديدة في هذا المجال وسيتم التفصيل فيها في الفصل الثاني .

الفرع 03 / أهمية الخدمة العمومية

لا شك أن العمل على تحسين حجم وجودة الخدمات العمومية سوف يساهم مساهمة فعالة في زيادة معدل النمو الاقتصادي ورضا المواطن ، ولكي يتم ذلك يجب تطبيق وظائف الإدارة العامة بفعالية في مجال الخدمات العمومية بهدف توفير الخدمة المطلوبة في المكان والوقت المناسبين تماشيا مع مراعاة حاجة المواطن لها، وتتلخص أهمية الخدمة العمومية فيما يلي³:

أولاً/ الخدمة العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومركزات التقدم للمجتمع :

1. تعليمات وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم (1435) ، مؤرخة في 2014/02/13 ، تتعلق بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية ،(غير منشورة)

2. تعليمات وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم (1469) ، مؤرخة في 2014/02/22 ، تتعلق بتسجيل البيانات الهامشية على هامش عقود سجلات الحالة المدنية ،(غير منشورة)

3. غنية نزلى ، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية ، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الشهيد حمه لخضر ، الوادي ، العدد (12) ، 2016 ، ص 182

فالفرد يحتاج إلى الصحة والتعليم والماء ، الكهرباء ، السكن الخ ، حيث انه كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية والنوعية المناسبة كلما دل ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية .

ثانياً/الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن :

حيث أن الحكومات سواء على المستوى المركزي أو المحلي تلتزم ببعض الانجازات والمشروعات التي تمثل متطلبات المواطنين وكلما جسدت هذه الأخيرة كان هناك وفاء للالتزامات من قبل الحكومة وينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور ¹.

ثالثاً/ تحقيق الاستقرار الاجتماعي والسياسي والاقتصادي :

أن الاستقرار بكل أشكاله له تأثير على نمو و تطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج ويسهم في تسريع الانجاز التنموي في كافة أبعاده ، والسلطة من أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار وتتجلى أهم محددات الاستقرار في تأمين الخدمات العمومية : العمل ، السكن ، الرفاه الاجتماعي ، الأمن بكل أبعاده ، بالإضافة إلى العدالة الاجتماعية والتوزيعية وإستمراريتها في تقديمها لعموم المجتمع .

رابعاً/المستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع :

بعدما كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية تركز سابقا على مستوى الدخل والنواتج القوميين ومعدل دخل الفرد أصبحت اليوم مؤشرات جديدة التي يتم بها قياس مدى تقدم المجتمعات وهي مؤشرات التنمية البشرية من صحة ، تعليم ، سكن ... الخ

كما أن الحكم النهائي على أي حكومة يكون من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها فالدول وهي تصارع لتلبية الطلبات الكثيرة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن التعاطي من

1. غنية ، نزلى ، المرجع السابق ، ص 182

المهام الراهنة وهو ما أدى بها إلى البحث عن ترتيبات جديدة للمشاركة مع هيئات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص بغية رفع أقصى حد من مستويات الخدمات المقدمة لمواطنيها.¹

الفرع 04/ أنواع الخدمة العمومية

تختلف الخدمات العمومية وتتنوع حسب الوحدات التي تقدمها وتشرف عليها سواء على المستوى الوطني أو المحلي كما تصنف وفقا لعدة معايير مختلفة نذكر منها ما يلي :

أولاً/ تقسيمات الخدمات العمومية وفقا لمدى أهميتها للمرتفقين : حيث تنقسم وفقا لهذا المعيار إلى² :

أ/ خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته: ومثال ذلك الخدمات الصحية ، التعليمية ، وهي خدمات يتعين أدائها مهما ارتفعت تكلفتها ، وذلك لان القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على الوجه الكامل يعرض سلامة المجتمع وأمنه وصحة أفراده للخطر .

ب/خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية : تستفيد منها قطاعات من الأهالي والأفراد ويعم منفعتها على المجتمع بأسره كالمكتبات العامة ، المنتزهات، المتاحف ... الخ .

ثانياً / تقسيمات الخدمة العمومية وفقا للجهاز الذي يقدمها

كما يمكن تقسيم الخدمات العمومية تبعا للجهاز الذي يقدمها وهي المرافق العامة التي تعتبر الهياكل الأساسية لإتمام أداء الخدمة بالإضافة إلى آلية أخرى هي القوانين المسيرة لها وكذا الأعوان الذين يقومون بأداء هذه الخدمة حسب ضوابط ونصوص قانونية.³

01/ المرافق الإدارية : وهي المرافق التي تسيّر الخدمة العمومية التقليدية والتي تؤدي وظيفتها أعوان عموميين تضمن مصلحة عامة ، كالدفاع ، الصحة ، التعليم ، وكل نشاط يرمز إلى السيادة الوطنية كالوزارات ، الإدارة العامة مركزية أو محلية .

1. غنية نزلي ، المرجع السابق ، ص 183

2. غنية نزلي ، المرجع نفسه ، ص 183

3. زين الدين بومرزوق ، الخدمة العمومية بين تطبيقات النصوص القانونية والواقع ، الجماعات المحلية نموذجا ، دار الكتاب العربي ، الجزائر ، 2014 ، ص 25

02/ المرافق الاقتصادية : يستند في كثير من الأحيان في تعريف المرافق الاقتصادية من حيث المضمون أي طبيعة الخدمة أو السلعة التي توفرها كمنتوج مادي وبالتالي حددت بأنها المرافق التي تؤدي أنشطة تجارية صناعية ، أما من حيث الشكل فقد عرفت بان هذا المرفق يماثل غيره من المشروعات الصناعية والتجارية .

03/ المرافق الاجتماعية : هي المرافق العامة التي تستهدف تحقيق خدمة اجتماعية مثل المرافق التي تقدم مساعدات اجتماعية للمعوزين ممثلة في مديريات النشاط الاجتماعي وفروعها.

نستنتج أن تقسيم الخدمات العمومية تبعاً للجهاز الذي يقدمها تتمثل في الخدمات الإدارية ، الخدمات الاقتصادية و الخدمات الاجتماعية .

ومهما تختلف المعايير التي على أساسها يتم تصنيف الخدمات العمومية فإن هاته الأخير من الضروري أن تقدم إلى الجمهور بشكل لائق وبمواصفات تتفق و الإدارة المتطورة عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بجميع العمليات الإدارية وذلك بهدف تحسين أدائها وتعزيز مركزها لدى المواطن.

المطلب الثاني

المرصد الوطني للمرفق العام كهيئة مستحدثة لترقية الخدمة العمومية

على إثر التعديل الحكومي الذي وقع في سبتمبر 2013 تم إستحداث وزارة لدى الوزير الأول مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية ، التي عين على رأسها السيد " محمد الغازي " ¹ وبموجب التعديل الذي صدر بموجب المرسوم رقم (381/13) ² إستحدثت وزارة لدى الوزير الأول مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية حيث أكد هذا المرسوم على الصلاحيات الواسعة التي أعطيت للوزير المعني بإصلاح الخدمة العمومية ، ألا أنه تم إلغائها على اثر التعديل الحكومي الذي وقع في ماي 2014 وذلك بموجب المرسوم الرئاسي (154/14) ³ ، الأمر الذي طرح تساؤلات كثيرة حول أسباب إلغاء الوزارة التي لم يمر على استحداثها أكثر من 06 أشهر ، ولتعويض الفراغ الذي تركه هذا الإلغاء صدر مرسومان تنفيذيان الأول المرسوم التنفيذي (193/14) ⁴ المؤرخ في 03 جويلية 2014 ، المحدد لصلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري ، والثاني المرسوم التنفيذي (194/14) ⁵ ، وقد لوحظ تراجع من الناحية القانونية عن الاهتمام بمسالة ترقية وتحسين الخدمة العمومية⁶، لذلك كانت هناك مبادرة من الحكومة لإنشاء المرصد الوطني للمرفق العام من أجل ترقية وتحسين الخدمة العمومية .

1. أحكام المادة (01) من المرسوم الرئاسي (312/13) المؤرخ في 11 سبتمبر 2013 المتضمن تعيين أعضاء الحكومة، الجريدة الرسمية ، العدد(44) المؤرخة في 15 سبتمبر 2013 .
2. أحكام المرسوم التنفيذي (381/13) المؤرخ في 19 نوفمبر 2013 ، يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية ، الجريدة الرسمية ، العدد (59) مؤرخة في 20 نوفمبر 2013.
3. أحكام المرسوم الرئاسي (154/14) المؤرخ في 05 ماي 2014 ، يتضمن تعيين أعضاء الحكومة ، الجريدة الرسمية ، العدد 26 المؤرخة في 07 ماي 2014 .
4. المرسوم (193/14) .
5. المرسوم (194/14) المؤرخ في 03 جويلية 2014 ، يتضمن تنظيم المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري ، الجريدة الرسمية ، العدد (41) ، المؤرخة في 06 جويلية 2014.
6. شرفي بن يوسف ، إصلاح الخدمة العمومية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، فرع الدولة والمؤسسات العمومية ، كلية الحقوق ، جامعة الجزائر(01)، (2015/2014) ، ص 109

الفرع 01/ النظام القانوني للمرصد الوطني للمرفق العام

المرصد الوطني للمرفق العام هيئة إستشارية¹ لدى وزير الداخلية وذلك بموجب المرسوم الرئاسي رقم (03/16)² المؤرخ في 07 يناير سنة 2016 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام إلا أنه لم يدخل حيز الخدمة الفعلية إلا بتاريخ 2016/03/19 حيث تم تنصيب أعضائه من قبل وزير الداخلية والجماعات المحلية³ ، هذا الأخير الذي أكد على مهمة المرصد الوطني للمرفق العام هي خدمة المواطن وتلبية انشغالاته لاسيما ما تعلق بترقية الخدمة العمومية ، وأن المرصد الوطني للمرفق العام هو قوة اقتراح فيما يخص ترقية المرافق العمومية، والمواطن ينتظر تقديم الكثير من هذا المرصد وذلك في إطار مبادئ الدستور الذي أعطى أهمية كبيرة لعلاقة المواطن بمؤسساته ومصالحه العمومية.⁴

يلاحظ أن الطبيعة القانونية لهاته الهيئة هي استشارية كما أنها لا تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية التامة في التسيير ، إذ أنها وضعت تحت وصاية وزير الداخلية والجماعات المحلية ، على عكس الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية التي كانت تعمل لدى الوزير الأول مباشرة ، الأمر الذي يطرح تساؤلات حول أسباب ذلك ما إذا كانت ترجع إلى سياسة الدولة في ترشيد النفقات أو أسباب أخرى .

1. أحكام المادة (02) من المرسوم الرئاسي (03/16) .

2. المرسوم الرئاسي رقم (03/16) .

3. المرصد الوطني للمرفق العام ، مقال منشور على الموقع الإلكتروني

<http://www.djazairiess.com/aps/427557> بتاريخ 2016/03/18 ، تاريخ الدخول 2017/03/12 .

4. ملخص اجتماع بوزارة الداخلية ، مهمة المرصد الوطني ، المنشور على الموقع الإلكتروني

<http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/80> بتاريخ 2016/11/27 ، تاريخ الدخول 2016/03/12 .

الفرع 02 / مهام المرصد الوطني للمرفق العام

بالرجوع إلى الفصل الثاني من المرسوم (03/16)¹ المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام والذي حدد مهام المرصد فيما يلي :

أولاً/ يكلف المرصد بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات المعنية الأخرى، تقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرهما وبالخصوص:

- اقتراح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين تنظيم المرفق العام وسيره، قصد تكييفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية ، وكذا مع حاجات مستعملي المرفق العام .
- اقتراح أعمال تنسيق وربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية الابتكار والنجاعة في مجال خدمات المرفق العام .

ثانياً/ يكلف المرصد في مجال استفادة المواطنين من المرفق العام بدراسة واقتراح كل تدبير يرمي على الخصوص إلى ما يأتي² :

- ترقية حقوق مستعملي المرفق العام وحمايتهم وكذا المساواة في الاستفادة من المرفق العام .
- العمل على إعداد كل الدراسات والآراء والمؤشرات والإحصائيات والمعلومات التي من شأنها ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية خدمات المرفق العام .
- العمل على دفع وتشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام وكذا المجتمع المدني في تحسين خدمات المرفق العام .
- المساهمة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها .

1. أحكام المواد من (03) إلى (07) من المرسوم رقم (03/16) .

2. أحكام المادة (04) من المرسوم (03/16) .

ثالثاً/ يكلف المرصد في مجال عصرنه المرفق العام بدراسة واقتراح كل تدبير من شأنه المساهمة في قيام الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية بتنفيذ برنامجها الخاص بعصرنه المرفق العام.¹

ويقترح كل تدبير من طبيعته أن :

- يحفز تطوير الإدارة الالكترونية بإدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وتعميمها .
- يحفز على وضع أنظمة وإجراءات فعالة للاتصال قصد ضمان إعلام المواطنين حول خدمات المرفق العام وتحسين حصول المستعملين على المعلومة وجمع آرائهم واقتراحاتهم والرد على شكاويهم .

رابعاً/ يقترح المرصد ، بهدف المساهمة في إرساء المهنية والآداب داخل المرفق العام كل تدبير من طبيعته:²

- العمل على تحسين ظروف عمل أعوان المرفق العام .
- بعد الثقة والحفاظ عليها بين أعوان المرفق العام ومستعمليه .
- ترقية القيم الأخلاقية المرتبطة بنشاطات أعوان المرفق العام .
- العمل على ترقية ثقافة المردودية والاستحقاق الشخصي لأعوان المرفق العام .

ما يلاحظ على هذا المرسوم أنه قد أعطى صلاحيات الواسعة للمرصد الوطني للمرفق العام من أجل النهوض بالمرفق العمومي وتحسين خدماته ، إلا أنه حصر معظم مهام المرصد في تقديم اقتراحات وتوصيات وهو ما ورد في معظم نصوص الفصل الثاني من المرسوم السابق ذكره ، والمتعلق بمهام المرصد ، ومن جانب آخر فإن المرسوم لم يفصل في الآليات القانونية للمتابعة والتقييم الدوري لخدمات المرافق العام .

1. أحكام المادة (05) من المرسوم (03/16) .

2. أحكام المادة (06) من المرسوم (03/16) .

كما تجدر بنا الإشارة إلى أن الوزارة التي كانت مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية كانت تمارس سلطة على الهيكل المركزي للإصلاح الإداري¹ ، الأمر الذي غُيب في المرسوم المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام .

الفرع 03/ تنظيم وسير المرصد الوطني للمرفق العام **أولاً/ تشكيلة المرصد**

بالرجوع للمرسوم الرئاسي (03/16)² فإن المرصد يرأسه الوزير المكلف بالداخلية أو ممثله ، بالإضافة إلى الأعضاء :

- 05 شخصيات يختارون لخبرتهم من بين الإطارات السامية الذين مارسوا وظائف عليا على مستوى مؤسسات الدولة يقترحهم وزير الداخلية والجماعات المحلية .
- بالإضافة إلى ممثلوا القطاعات الوزارية رتبة مدير على الأقل من الوزارات
- ممثل (01) عن المديرية العامة للوظيفة العامة والإصلاح الإداري.
- ممثل (01) عن المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي.
- ممثل (01) عن الديوان الوطني للإحصاء.
- رئيسا (02) مجلسين شعبيين ولائئين ، يعينهما الوزير المكلف بالداخلية .
- رئيسا (02) مجلسين شعبيين بلديين ، يعينهما الوزير المكلف بالداخلية .
- ممثلان (02) عن الجمعيات ذات الطابع الوطني ، يختاران من بين الجمعيات الأكثر تمثيلا.
- ممثل (01) عن وسائل الإعلام .
- كما يمكن أن يستعين المرصد بكل شخص بحكم كفاءاته .

ويعين أعضاء المرصد لمدة 03 سنوات قابلة للتجديد بقرار من الوزير المكلف بالداخلية وذلك بناء على اقتراح من المؤسسات والهيئات التي يخضعون إليها³ .

1. أحكام المادة (03) من المرسوم (381/13) .

2. أحكام المادة (08) من المرسوم رقم (03/16) .

3. أحكام المادة (09) من المرسوم (03/16) .

ما يلاحظ على تشكيلة المرصد الوطني للمرفق العام هو انعدام التوازن بين ممثلي السلطة التنفيذية وممثلي المجتمع المدني ، خاصة أن هذه الهيئة مكلفة بالعمل على دفع وتشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام وكذا المجتمع المدني في تحسين خدمات المرفق العام¹ ، كما أن المرسوم ترك المجال مفتوح لوزير الداخلية في إختيار الأعضاء من فئة المجتمع المدني لاسيما ممثلي المجالس المنتخبة الولائية والبلدية ، حيث تم تعيين² السادة رئيس المجلس الشعبي الولائي لأم البواقي ، ورئيس المجلس الشعبي الولائي لمتنراست ، ورئيس المجلس الشعبي البلدي للجزائر الوسطى ، السيدة رئيس المجلس الشعبي البلدي لبلدية محمد بلوزداد . وتجدر الإشارة هنا أن المرسوم لم يشير في نصوصه إلى المعايير التي على أساسها يتم إختيار ممثلي المجتمع المدني وترك المجال مفتوح لاقتراح وزير الداخلية والجماعات المحلية .

ثانيا / دوراته

يجتمع المرصد في دورة عادية 04 مرات في السنة ، ويمكن أن يجتمع في دورة غير عادية بطلب من رئيسه أو بطل من ثلثي أعضائه على الأقل³ . كما يقوم المرصد بإعداد تقارير مرحلية ترسل إلى الوزير الأول ، وتقرير سنوي حول المرفق العام يرفع رئيس الجمهورية .

وبعد أن دخل المرصد الوطني حيز الخدمة الفعلية ، حيث أكد في الاجتماع له بتاريخ 2016/06/30 على ضرورة تعجيل في وضع مسار إدارة الكترونية من أجل تعزيز المرفق العام بجميع التسهيلات وضرورة تكييف المواعيد لتجنب المواطنين مشقة التنقل دون جدوى

1. أحكام المادة (04) فقرة 03 من المرسوم (03/16) .

2. متاح على الموقع الالكتروني <http://www.akhbardjelfa.com> ، بتاريخ 2016/03/20 ، تاريخ الدخول 2017/03/18 .

3. أحكام المادة (11) من المرسوم (03/16) .

خاصة من خلال استعمال وسائل أخرى على غرار الرسائل القصيرة والرسائل الالكترونية وطرق عصرية أخرى لتسهيل الاتصال مع الإدارة.¹

وأهم ما ينتظر أن يتم تطبيق البوابة الالكترونية للمرصد الوطني لتتبع سير عمله وما يقدمه من خدمات للمرفق العام ، وتخصيص رقم اخضر يوضع تحت تصرف المواطنين وذلك من أجل تمكينهم من رفع انشغالاتهم وتقديم الشكاوى في حالة تعرضهم لأحد مظاهر البيروقراطية أثناء طلب الخدمة العمومية، بالإضافة إلى تخصيص بوابة الكترونية عصرية في اقرب وقت الأمر الذي أكدّه السيد فؤاد مخلوف رئيس المرصد الوطني، كما أشار أيضا إلى حصيلة أعمال لجنة الاستشراف على تنفيذ المخطط الوطني لتبسيط الإجراءات الإدارية ومحاربة البيروقراطية في 2015 أنه تم تسجيل 1437 عملية موزعة على مختلف القطاعات الوزارية منها 939 تم انجازها وقرابة 1331 قيد الانجاز وتسجيل أكثر من 1300 عملية في 2016 ، مؤكدا شروع المرصد في تقييم هذه العمليات منذ ماي 2016² .

1. المرصد الوطني للمرفق العام ، الدعوة إلى وضع إدارة الكترونية ، مقال منشور على الموقع الالكتروني <http://fiabladi.dz> ، بتاريخ 30 جوان 2016 ، تاريخ الدخول 2017/03/11 .

2. تصريح السيد فؤاد مخلوف رئيس المرصد الوطني للمرفق العام ، <http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20161107/93345.html> ، تاريخ الدخول 2017/04/14 .

المبحث الثاني

تكريس الإدارة الالكترونية كآلية لتسيير المرفق العام

إن التحول من الطريقة التقليدية في أداء الخدمة إلى الطريقة الالكترونية عملية تحتاج إلى تخطيط وتنظيم من خلال مراحل معينة للتطبيق¹ ، ومن خلال هذا المبحث سنتناول مفهوم الإدارة الالكترونية وأهدافها في المطلب الأول ، والتعرف على تأثير الإدارة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية بالمرفق العام في المطلب الثاني .

المطلب الأول

تحديد مفهوم الإدارة الالكترونية وأهدافها

وسنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الإدارة الالكترونية والعناصر التي تقوم عليها وتحديد أهدافها.

الفرع 01/ مفهوم الإدارة الالكترونية

تختلف الآراء والاتجاهات حول مفهوم الإدارة الالكترونية، فهناك من يرى أنه مصطلح حديث ظهر نتيجة ثورة الاتصالات التي عمت العالم وخصوصا بعد ظهور ما يسمى الثورة الرقمية وكنتيجة لحدثة هذا المصطلح واستخداماته بين مختلف القطاعات وخاصة ظهوره بمسميات متعددة² الإدارة الالكترونية ، الحكومة الالكترونية ، الحكومة الذكية ... فهناك من يعرفها³ أنها مدخل الإدارة الحديثة التي تعمل على استيعاب واستخدام البنية التحتية لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة وظائف العمليات الأساسية للإدارة والأنشطة الكترونيا في منظمات الكترونية تقوم باستخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات .

1. حماد مختار ، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة ماجستير ، تخصص تنظيم سياسي وإداري، جامعة الجزائر ، 2007 ، ص 52

2. عمر أحمد ، أبو هاشم الشريف و آخرون ، الإدارة الالكترونية ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الأردن ، ط01 ، 2013 ، ص 61

3. عمر أحمد ، المرجع نفسه ، ص 64

كما تعتبر الإدارة الالكترونية هي تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية¹.

وعرفها البنك الدولي² " أنها مصطلح يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال وتمكينهم من المعلومات ، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية ، ويقضي على الفساد ، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة .

نلاحظ أن هذا التعريف قد ركز على الأهداف المرجوة من استخدام الإدارة الالكترونية لاسيما القضاء على الفساد ومشاركة المواطنين في العملية السياسية و سنفصل في أهداف الإدارة الالكترونية لاحقا .

ويعرفها آخرون³ " الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الالكتروني من اجل استخدام امثل للوقت والمال والجهد والطاقات، فهي تقوم على مفهوم جديد ومتطور يتعدى المفهوم الحديث .

وهناك من يعرفها " أنها تحويل جميع العمليات الإدارية من الصيغة الورقية إلى الصيغة غير الورقية أو الرقمية"⁴.

كما أن هناك تعريفات عدة لمفهوم الإدارة الإلكترونية ، فهناك من يعرفها بأنها وسيلة لتحسين القطاع العام الحكومي ، وعرفت أيضا على أنها وسيلة لتحقيق الإصلاح وتغيير

1. حيدر حمزة جودي ، تأثير الإدارة بالتجوال في تطوير عمل الإدارة الالكترونية ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، بغداد ، العدد(90) ، ص328 ، سنة 2011.

2. نزلى غنية ، المرجع السابق ، ص 178

3. حسين باكير ، المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الالكترونية ، مجلة آراء حول الخليج للأبحاث ، الإمارات ، العدد (23) ، أوت 2006 ، منشور على الموقع الالكتروني <http://fahad-bandr.blogspot.com>

تاريخ الدخول 2017/03/13 .

4. حمزة ضاحي الحمادة ، الحكومة الالكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية ، دار الفكر الجامعي ، ط 1 ، مصر ، 2016 ، ص 24

العمليات الهيكلية والثقافة الحكومية ، وركز جانب آخر على أنها وسيلة تحسين الإتصال مع المواطن وتحقيق ديمقراطية أكبر¹

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الإدارة الالكترونية :

- ترتبط بالإدارة العامة و المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص.
- تعتمد على التقنية الرقمية (تكنولوجيا الإعلام و الاتصال)
- تعتمد على المعلومات كمورد أساسي لها .تقوم الحكومة الالكترونية على التعاون مع جميع الأطراف المؤسسات الحكومية و قطاع.

الفرع 02/ عناصر الإدارة الالكترونية

أولا/العنصر البشري

يعد العنصر البشري من أهم عناصر الحكومة الالكترونية باعتباره المحرك الأساسي للمشروع و من ثم يجب تدريبه و تأهيله للعمل في هذا النظام القانوني يرى البعض أن الاهتمام بالعنصر البشري يجب أن يتجاوز ادوار التدريب إلى وجود مراكز أبحاث علمية متخصصة تسهم في سد فجوة نقص المعلومات . و في إطار علاقة العنصر البشري بنظم المعلومات أو بالحاسب الآلي فإن تخصصات العناصر البشرية المتعاملة مع النظام تشمل ما يلي:²

أ/ مدير نظم المعلومات

يقصد بنظام المعلومات مجموعة الأنشطة أو الأعمال التي تضمن تجميع و نقل و حفظ وانتقاء و معالجة و تقديم المعلومات إلى الإدارة لكي يتمكن العاملون فيها على مختلف مستوياتهم من القيام بوظائفهم بالشكل المطلوب، و مما لا شك فيه أن نظم المعلومات الجيدة و الفعالة تتطلب إدارة على درجة عالية من الخبرة و الكفاءة الفنية والإدارية و المعرفة التامة بأحدث أساليب تكنولوجيا المعلومات ،خاصة وأن نظام المعلومات يقوم بمعالجة

1. صدام الخمايسية ، الحكومة الالكترونية : الطريق نحو الإصلاح الإداري ، عالم الكتاب الحديث للنشر ، الأردن ، 2013 ، ص 12

2. عصام عبد الفتاح مطر ، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، مصر، 2008 ، ص 45.

البيانات و تحويلها إلى معلومات تساعد في عملية صنع القرار داخل الأجهزة والمرافق العمومية .

ب/ مدير نظم معالجة البيانات

يقصد بنظم معالجة البيانات تلك النظم التي تتولى عمليات تجميع البيانات من مصادرها المختلفة الداخلية و الخارجية وإجراء العمليات التشغيلية عليها، وإخراجها في شكل تقارير يمكن استخدامها بواسطة العديد من الأطراف من داخل و خارج المنظمة . و تتحدد مسؤولية مدير نظم معالجة البيانات في إنشاء قواعد البيانات و دعم خدماتها ومراقبة و تصحيح أدائها و توفير حمايتها و توثيق النظام في قاموس البيانات . ويتولى المدير الإشراف على الموظفين الذين تتحصر مهمتهم في إدخال البيانات المطلوبة .

ج/ المبرمج

وتتخصر مهمته في تحديد المشكلة المعروضة ، عرض البيانات والمعلومات المتعلقة بها ، بهدف الوصول إلى نظام معلومات جيد .

د/ محلل النظم

ويعتبر همزة وصل بين كل المستخدمين للنظام والإدارة العليا والمبرمجين وتتنوع مهامه في توزيع العمل على المبرمجين ، تقديم البيانات والمعلومات والتقارير إلى القيادات الإدارية، تنظيم وتنسيق التعامل بين أجهزة المنظمة¹.

ثانياً / الأجهزة الالكترونية

أصبح استخدام الأجهزة الالكترونية هو احد العناصر المهمة واللازمة لإنتاج وتحديث الوثائق الإدارية ونتيجة التطور المستمر في مجال الاتصالات والحاسبات الآلية يستطيع الفرد دون تنقل أن تصله المعلومة من خلال وسائل الاتصال المتقدمة سواء كان بالهاتف أو بالكابلات المحورية أو الفاكس أو البريد الالكتروني ، ومن ثم فان هاته الأجهزة تؤدي دوراً متميزاً في توفير الخدمات العمومية بصورة سريعة وممتازة .

1 عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 46

ثالثاً/ توفر الحماية القانونية

إن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية و تقديم الخدمات عبر شبكة المعلومات يحتاج إلى تشريعات¹ خاصة تحكمه و تقدم له التنظيم القانوني المناسب والحماية مما يكفل تحقيق أهداف هذا النظام الحديث على أكمل وجه قضية تأمين المعلومات و الحفاظ عليها كانت و لا تزال القضية التي تؤرق شعوب العالم ، ومع التطور التكنولوجي ازدادت المشكلة في التعاطم ، حيث سهولة اقتناص المعلومات التي يترصد بها لصوص المعلومات ، لقد عانت الحكومات في بداية تعميم

الفكرة من قضايا الاختراق ، أما حالياً فقد أصبحت لديها قدرة عالية في تأمين و حفظ معلوماتها

أمن المعلومات information Security و هدف التدابير التشريعية في هذا الحقل هي ضمان العناصر التالية²:

- معلومات يراد توفير الحماية الكاملة لها و تعني التأكد من السرية أي أن المعلومات لا تكشف و لا يطلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين بذلك.
- التأكد من أن محتوى المعلومات صحيح ولم يتم تعديله أو العبث به في أي مرحلة من مراحل المعالجة .
- التأكد من استمرارية توفير المعلومات أو الخدمة بمعنى استمرارية عمل النظام المعلوماتي و استمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات و تقديم الخدمة لمواقع المعلوماتية ، وأن مستخدم المعلومات لن يتعرض لمنع استخدامها أو دخوله إليها.

1. عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 47

2. عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع نفسه ، ص 48

الفرع 03 / أهداف الإدارة الالكترونية

يمكن تلخيص أهداف الإدارة الالكترونية فيما يلي¹ :

أولاً/ التقليل من التعقيدات الإدارية

من أهم الأهداف التي تحقّقها الإدارة الالكترونية على مستوى المرافق العامة تقديم الخدمة بطريقة سريعة وفورية ، فقد أصبح بإمكان المرتفقين الحصول على المعلومات والبيانات في ثوان دون تعقيدات التي كانت تتسم بها الإدارة التقليدية سابقا ، كما هو الحال في قطاع الجماعات المحلية لاسيما مرفق الحالة المدنية على مستوى البلديات ، فقد أصبح المواطن يحصل على الخدمة بسهولة ودون معوقات ويكون قد اختصر الكثير من الإجراءات والانتظار لفترة طويلة .

ثانياً / خفض التكاليف واختصار الوقت والجهد

إن اعتماد نظام الإدارة الالكترونية في العمل الإداري مع الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات يساهم بشكل كبير في تقليل التكاليف ويحد من أوجه الصرف والإنفاق الاعتيادي على المعاملات الإدارية وسبل تقديم المعلومات وهو ما يلمسه متلقي الخدمة عندما يتحصل عليها دون عناء التتقل والمصاريف ، كما هو الحال في استخراج شهادات الميلاد².

كما يساهم نظام الإدارة الالكترونية في تقليص الملايير من الأموال التي كانت تصرف في عملية صنع ونقل الكثير من الوثائق لاسيما منها الخاصة بالحالة المدنية التي كانت تطبع وفق معايير أمنية تحول دون تزويرها³.

ثالثاً/ تحسين مستوى الخدمات

1. حمزة ضاحي الحمادة ، المرجع السابق ، 70

2. تصريح المدير العام لعصرنة الوثائق والأرشيف ، متاح على الموقع الالكتروني ،

<http://www.el-massa.com/dz/component/k2/28317.html> ، بتاريخ 2016/10/30 ، تاريخ الاطلاع

. 2017/04/21

3. حيث أكد المدير العام لعصرنة الوثائق والأرشيف بعد الغاء 15 وثيقة على مستوى الحالة المدنية ، أدى إلى إقتصاد 12 مليار دج سنويا .

تهدف الإدارة الالكترونية إلى تقديم الخدمة للجمهور بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودتها، وعند الأداء الجيد من قبل الموظفين ففهم يتفادون الوقوع في الأخطاء التي كانوا يقعون فيها في ظل الإدارة التقليدية ، وهذا ما يحقق سهولة في انجاز المعاملات .¹

بالرغم من أن هذا الهدف يحتل المكانة الأكبر إلا أننا لاحظنا في الواقع الكثير من الأخطاء بسبب عدم كفاءة الموظفين في مجال الإدارة الالكترونية كما هو الحال عليه في بعض المرافق العمومية لاسميا منها مرفق الحالة المدنية بالبلديات ، ويعود ذلك في غالب الأحيان إلى انعدام الكفاءة والتكوين الكافي للموظفين في مجال الإدارة الالكترونية ، أو اللامبالاة والإهمال أثناء تأدية الأعمال المنوطة بهم .

وتجدر بنا الإشارة إلى اتفاقيات الشراكة التي أبرمت بين وزارة الداخلية والجماعات المحلية من جهة ووزارة التعليم العالي من جهة ثانية وذلك يوم 2015/11/07 من أجل تكوين الموظفين والمنتخبين وتعريفهم بالتقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير ، واتخاذ القرارات المناسبة مما يؤدي إلى تحسين الأداء وترقية الخدمة العمومية .²

رابعاً / زيادة الشفافية ومحاربة الفساد الإداري

إن الانتقال من عصر الاتصال المباشر بين الموظف ومتلقى الخدمة والتحول إلى التعامل عن بعد ، من شأنه القضاء على عوامل التأثير الشخصي على الموظف أثناء تأدية مهامه ،

1. حماد مختار ، المرجع السابق ، ص 48

2. مصطفى بلعور ، تطوير أداء الإدارة الإقليمية في الجزائر : دراسة في التحديات والأليات ، أعمال الملتقى الدولي الثالث: الجماعات المحلية في الدول المغاربية في ظل التشريعات الجديدة والمنتظرة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الوادي ، ديسمبر 2015 ، ص82

وتجنب الوساطة واستغلال الوظيفة والرشوة والمحابة والمحسوبية¹ ، مما يساهم في تحقيق الشفافية في العمل والمساواة بين متلقي الخدمة .

لاسيما في ظل غياب رؤية شاملة تتعلق باستقبال وإرشاد المواطن ، فضلا عن عدم وجود شفافية في التعامل وغياب قنوات الاتصال المفتوحة التي تسمح بحصول المواطن على المعلومات .

خامساً/ توفير اللامركزية في تقديم الخدمات العمومية

فإذا كانت المرافق العامة عبارة عن نشاطات ملموسة وحقيقة فهي بذلك إما أن تظهر في شكل ايجابي ومتطور أو تظهر في شكل سلبي وضعيف² في مستوى أداء الخدمة لذا يتوجب على الإدارة أن تسعى بالإدارة الالكترونية ربط فروع الإدارات ببعضها البعض من جهة وبالإدارة المركزية من جهة أخرى ، فأصبح لطالبي الخدمة الحصول عليها دون التنقل إلى العاصمة في الخدمات التي تتطلب ذلك، الأمر الذي يسهم في تنفيذ الأعمال عبر فروع المؤسسة المعنية دون الرجوع إلى التسلسل في اتخاذ القرار الإداري كالربط بين وزارة الداخلية والبلديات والولايات³ .

المطلب الثاني

تأثير الإدارة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية

يواجه العمل الإداري تحديات وتغيرات سريعة ومتعددة على رأسها التكنولوجيا التي أتاحها تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة ، وقد صارت الإدارة الالكترونية من الأساليب المعاصرة التي تسعى لتحويل المؤسسات إلى مؤسسات الكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في انجاز جميع أعمالها ومعاملاتها الوظيفية ووظائف الإدارة ، لذلك سارعت

1. بومدين طامشة ، التوسع البيروقراطي الحلقة المنسية في عملية التنمية في الوطن العربي ، مجلة دفاتر السياسة والقانون ، العدد(07) ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، جوان 2012 ، ص 02 .

2. محمد بركات ، اختلالات الخدمة العمومية والتصدي لها بصرامة ، مداخلة الملتقى الوطني حول الإدارة المحلية والخدمة العمومي الواقع والأفاق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة مسيلة ، مارس 2013.

3. حمزة ضاحي الحمادة ، المرجع السابق ، ص 73

العديد من الدول بتعديل غالبية القوانين واللوائح من أجل العمل بالإدارة الإلكترونية¹ بالنص صراحة في تشريعاتها ، والجزائر كغيرها من الدول تسعى لاستخدام الإدارة الإلكترونية كآلية في ترقية تقديم الخدمات العمومية .

الفرع 01/مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير وظائف الإدارة

إن الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة ترك آثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها وعلى إستراتيجيتها ووظائفها ، وفي الواقع أن التأثيرات لا تعود إلى البعد التكنولوجي المتمثل في تكنولوجيا الرقمية وإنما أيضا البعد الإداري المتمثل في بتطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة في التفويض والتمكين الإداري والإدارة القائمة على الفريق ، وقد ساهمت الثورة الرقمية في إحداث تغييرات عميقة في بيئة العمل وأساليبه أهمها مايلي²:

- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي .
- الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.
- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي .
- الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام أو على العاملين إلى القيادة المرتكزة على التكنولوجيا .
- الانتقال من الرقابة بمفهوم مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط إلى الرقابة المباشرة الآنية .

1. بشير على باز ، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني ، دار الفكر الجامعي ، الأسكندرية ، 2015 ، ص 104

2. موسى عبد الناصر و محمد ، قريشي ، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم التكنولوجية بجامعة بسكرة ، مجلة الباحث ، العدد(09) ، 2011 ، ص 93.

الفرع 02/ تأثير الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام أولاً /مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد

وهو يعني استمرار المرافق العامة في أداء أعمالها بصفة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد¹، وذلك لكونها تقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد يتوقف عليها إلى حد كبير تنظيم شؤون حياتهم ، ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال واضطراب في حياة الجمهور ، وذلك مثلما يحدث عند انقطاع المياه أو الكهرباء عن المنازل .. الخ ، واستمرارية الخدمة العمومية مرتبطة بشكل أساسي باستمرارية الدولة واستمرار سلطاتها وجماعتها المحلية وتطويرها².

إن نظام الإدارة الالكترونية يساعد تجسيد هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي، حيث يستطيع الفرد طالب الخدمة أن يحصل عليها وذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله على الموقع الإلكتروني للجهة الموجهة بها الخدمة ، كما يلاحظ أن نظام الإدارة الالكترونية يساعد على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرافق بانتظام واطراد ، ومثال ذلك حالات الإضراب من قبل الموظفين وامتناعهم عن تقديم الخدمة، كما لا تؤثر حالات الاستقالة على استمرارية المرافق العامة في أداء خدماتها بصورة دائمة ومنتظمة لكون الخدمة تؤدي إلكترونياً .

بالإضافة إلى ما ذكر فإن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية يقلل من حالات وجود الظروف الطارئة التي تؤثر في المعاملات بين الأفراد والجهات الإدارية حيث يستطيع الفرد الحصول على المعلومات والبيانات والأوراق اللازمة لإجراء هذه المعلومات في أي وقت من الأوقات.

ومثال ذلك أستحداث البوابة الالكترونية على موقع وزارة الداخلية لطلب بعض الوثائق كشهادات الميلاد ، جوازات السفر البيومترية ، بطاقات التعريف الوطنية البيومترية ... الخ.

1. عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 91.

2. محمد بركات ، المرجع السابق .

ثانياً / مبدأ المساواة أمام المرافق العامة

يقصد بهذا المبدأ مساواة الأفراد الراغبين في الانتفاع بخدمات مرفق عام سواء بالنسبة لهذه الخدمات أو في تحمل أعباء الانتفاع بها دون تمييز بسبب الجنس أو الدين أو الرأي..الخ.¹

إن مبدأ المساواة يفرض تواجد الراغبين في الانتفاع بخدمات المرفق العام في الوضع أو المركز الذي يحدده قانون أو لائحة المرفق ، وأن يتوفر فيهم الشروط اللازمة للانتفاع بهذه الخدمات حتى يستطيعوا الانتفاع بها وتحمل نفقاتها على قدم المساواة دون تمييز بينها .

وتجدر الإشارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة وذلك بصورة كبيرة جدا ، حيث أنه يتم تقديم الخدمة آليا ، وهذا من شأنه أن يعدم التمييز بين الأفراد فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول الخدمة المطلوبة .

ومن ناحية أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات التي كانت تميز بين الأفراد وفقا لعلاقاتهم الإدارية ، كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يقضي على حالات الرشوة التي كانت منتشرة بين الموظفين العموميين إلا أنه وبتطبيق هذا النظام فلا تكون مواجهة مباشرة بين الفرد طالب الخدمة والموظف العام ، ومن ثم فلا يوجد مجال لرشوة الموظف في هذا الشأن.

إجمالاً يمكن القول أن التعامل الإلكتروني مع المرفق العام سوف يؤثر على مبدأ المساواة كما يلي²:

1. عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 93
2. داود عبد الرزاق الباز ، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه ، منشأة المعارف ، مصر ، 2007 ، ص 127

1/ تحقيق حياد المرفق العام إلكترونياً

أي منع التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات كما سبق ذكره ، وهو ما أدركت بعض الدول التي تقدمت في استخدام الإدارة الإلكترونية¹ ألقضاء على التمييز بين المتعاملين مع المرفق وتجاوز الخلافات السياسية على الرغم من صعوبة ذلك في التطبيق العملي وتفاوتته من مكان لآخر حيث تم إنشاء موقع مشترك لعدد من الوحدات للتغلب على الخلافات والحوار السياسية والقضاء على مشكلة الوساطة في التعاملات الإدارية .

2/ مساعدة الدولة على كفالة المساواة

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد الدولة على تطبيق مبدأ المساواة وعدم التفرقة بين المرتفقين ، وتتفرد الأساليب الإلكترونية بعدم تحديد رسم لها يعتمد على المسافة أو المدة أو الوقت أو حجم الرسالة ، ومثال ذلك عصرنة الجماعات المحلية فيما يخص طلب جواز سفر أو طلب شهادة الميلاد أو بطاقة التعريف الوطنية ، فبمجرد الدخول والى الموقع الإلكترونية الخاص بوزارة الداخلية والجماعات المحلية وتتبع خطوات الطلب يقيد إلكترونياً ويتم إرسال البطاقة إلى مقر إقامة المعني وعن طريق رسالة نصية قصيرة عبر الهاتف يبلغ بإنجاز الخدمة المطلوبة ، إن الإدارة الإلكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع المرافق العامة متساوين في إتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات .

ثالثاً/ مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتكيف

ويقصد بهذا المبدأ حق الجهة الإدارية في تعديل النظام القانوني أو اللائحي للمرفق العام وذلك وصولاً إلى تحقيق هدفه في تقديم الخدمة بأقل تكلفة وبسرعة في الانجاز .

إن الإدارة التقليدية كانت تقوم على الاستعانة بعدد كبير من الموظفين وذلك لتقديم الخدمات المختلفة للأفراد ، باستخدام الكثير من الأوراق والمستندات ، وعليه فإن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإلكترونية يعد استجابة للمصلحة العامة التي تقتضي تطوير

1. داود عبد الرزاق الباز ، المرجع نفسه ، ص 128

المرافق العامة ، وتدعيمها بأجهزة إلكترونية وتأهيل موظفيها ، فالإدارة الإلكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ التكيف وقابلية المرفق للتغير .

كما يلاحظ أن تطبيق هذا المبدأ يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني وذلك بصرف النظر عن طريقة الإدارة المتبعة ، سواء تعلق الأمر بإدارة مباشرة تتولاها السلطة العامة أو بإدارة غير مباشرة يتولاها ملتزم بعقد إمتياز¹، كما أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية يحقق فاعلية كبيرة بالنسبة لحقوق المستفيدين من المرافق العامة أو المنتفعين بها وذلك لأنه ييسر سبيل الحصول على هذه الحقوق بدقة عالية وسرعة في الانجاز .

كما يمكن القول بأنه لمبدأ التكيف المرفق العام صلة وطيدة بترقية الخدمة العمومية بأساليب تقديم الهيئات الحكومية للخدمات العمومية في ظل مراعاة التطورات الحاصلة في العديد من المجالات بغية تحقيق الجودة في توعية الخدمات المقدمة للجمهور ، الذي ينتج عن طريق التأقلم المستمر لدور المرافق العامة بشكل عام مع تطور الحاجات العامة².

الفرع 03/ استراتيجية الإدارة الإلكترونية في الجزائر

لقد اتجهت أهداف السياسة العامة للجزائر في السنوات الأخيرة إلى بناء مجتمع المعلومات ويظهر هذا من خلال الإعلان عن مشروع الحكومة الإلكترونية في سنة 2008³، وتعرف أيضا بمشروع الجزائر الإلكترونية ، هذا الأخير الذي تم إطلاقه من خلال وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال والذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية، والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ، كما تم تحديد المسؤوليات الجديدة لوزارة البريد والمواصلات التي أصبحت تسمى وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام.

1. عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 97

1. M.C BELMIHOUB ,la reforme administrative en algerie : innovation prpasées et contraintes demise en œuvre , forum euro – mediterraneen sur les innovations et les bonnes pratiques dans l' administraion , tunis , juin2015 ,p15.

3. حرز الله فؤاد حسن ، الحكومة الإلكترونية في الجزائر : دراسة في إمكانية التطبيق ، مذكرة ماستر ، تخصص السياسة

العامة والإدارة المحلية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، (2012/2013) ، ص 65

ويسعى مشروع الجرائر الالكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف لاسيما¹ :

- 1- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وأن تكون متاحة للجميع ، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي يسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات .
- 2- التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية .
- 3- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.
- 4- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة وكذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن .

وقد صنفت الجرائر من الدول المتوسطة إفريقيا في استخدام الإدارة الالكترونية² في العديد من النصوص القانونية مساهمة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف بناء مجتمع المعرفة والوصول إلى إدارة عصرية قريبة من المواطن وتؤدي الخدمات بأبسط وأسهل الطرق ، وذلك من خلال العديد من القوانين التي تدخل ضمن الآليات التي تؤسس لفكرة الحكومة الالكترونية وإدخال تطبيقاتها على مستوى المرافق العامة لتحسين وترقية الخدمات المقدمة على مستواها ، ويظهر ذلك من خلال نشر المعلومات الهامة للمواطنين على المواقع الحكومية إلى جانب تقديم بعض الخدمات عن بعد بهدف ضمان السرعة والجودة وقلة التكاليف³ ، كخدمة التعليم والخدمات الأكاديمية خدمات الأعمال والضرائب ، وسائل الدفع والأمن والرعاية الصحية ... ، وقد شرعت الجرائر في تطبيق بعض خدمات الإدارة الالكترونية والتي مست العديد من القطاعات ، ونخص بالذكر قطاع الجماعات المحلية (نموذج تطبيقي للدراسة) ، حيث تم إنشاء تطبيق على مستوى البلديات يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء

1. بلعربي عبد القادر و آخرون ، تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية في الجزائر ، ورقة عمل مقدمة للملتقى العلمي الدولي الخامس ، الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية ، جامعة سعيدة ، 2013 ، ص 08

2. حرز الله فؤاد حسن ، المرجع السابق ، ص 67

3. حرز الله فؤاد حسن ، المرجع نفسه ، ص 69

الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث بسيط يجريه الموظف على مستوى المرفق المعني بتقديم الخدمة للجمهور .

إن الإنطلاق في رصد نتائج وآثار تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية على ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر يرتبط أساسا بضرورة التوجه نحو معرفة واقع الخدمة العامة بعد التحول إلى تطبيقات الإدارة الإلكترونية ، بهدف التمكن من تحديد مستوى فعالية هذا التطبيق لاسيما من حيث إلمام المشرع الجزائري وإهتمامه بالخدمة العمومية وترقيتها من خلال هاته الآلية الحديثة ، حيث يمكن تسجيل ما يلي¹:

أولاً / أتمتة أنشطة الإدارة العمومية²

من خلال بعض المبادرات التي تجسدت في بعض الإدارات ، التي عرفت تحولا في مفاهيم الخدمة العمومية من خلال إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بعض الأعمال والخدمات ، كالتقنيات المستحدثة على مستوى وثائق الحالة المدنية ، وجوازات السفر البيومترية ، بطاقة التعريف البيومترية ، وعملية تطوير الاتصالات أثناء الانتخابات حيث أصبحت تعتمد على برامج إحصائية لنقل المعلومات وترتيب النتائج .. الخ.

ثانياً/تقريب الإدارة من المواطن

ترفع العديد من مشاريع الإدارة الإلكترونية شعار تقريب الإدارة من المواطن ، وتسهيل وصول الأفراد للخدمات العمومية وهو ما يترجم من خلال النصوص التشريعية والتعليمات الوزارية التي صدرت في الفترة الأخيرة لاسيما المتعلقة منها بترقية مرافق الجماعات المحلية .

ثالثاً/محاولات تطوير المشاركة السياسية

أن تحقيق هذا العنصر في الجزائر يتوافق مع التحول نحو مفهوم الديمقراطية الإلكترونية ، التي أصبحت نسق بديل لتطوير المشاركة السياسية ، حيث أصبحت هناك نوافذ الكترونية

1. عشور عبد الكريم ، المرجع سابق ، ص 154

2. أتمتة : هو مصطلح مستحدث يطلق على كل شيء يعمل ذاتيا بدون تدخل بشري ، وتعني أتمتة أعمال الإداري تقديم الخدمة آليا بالاعتماد أكثر على الجهاز منه على الانسان ، وتشمل أجهزة الحاسوب ، برامج ، ... الخ.

للمؤسسة التشريعية بالجزائر ، تتيح إمكانية طرح الأسئلة من قبل النواب على الجهاز الحكومي ، اذ يتم إدراج كل سؤال من قبل النائب في البرلمان بغرفتيه ، وعن طريق الصوت والصورة من خلال موقع وزارة العلاقات مع البرلمان ، كما يتيح موقع المجلس الشعبي الوطني قنوات الاتصال من خلال نوافذ الكترونية.¹

أن أهم ما ميز التجربة الجزائرية بعض البوادر الرامية إلى تطبيق الخدمة العمومية عن ريق الإدارة الالكترونية ، بغية إحراز تطوير نوعي في مستوى تلك الخدمات ، إلا أنها هذا لا ينفي واقع الإخفاقات المسجلة في هذه التجربة أهمها نقص التشريعات الخاصة بتطبيق هاته الآلية على مستوى الإدارات العمومية ، لاسيما التي تتعلق بالحفاظ على عنصري الخصوصية والهوية المتعلقة بالأشخاص ، مع ضرورة توفير المتابعة الدورية لخطوات التحول التكنولوجي داخل الإدارات والمؤسسات العمومية.²

1. موقع المجلس الشعبي الوطني <http://www.apn.dz/AR>

2. عشور عبد الكريم ، المرجع السابق ، ص 160

الفصل الثاني

مخرنة الجماعات المحلية نموذجاً لترقية الخدمة
العمومية بالمرفق العام

الفصل الثاني

عصرنة الجماعات المحلية نموذجا لترقية الخدمة العمومية بالمرفق العام

تعد الإدارة الالكترونية من التحديات التي رفعتها السلطات العمومية في الجزائر وتجسد في مشروع الجزائر الالكترونية 2013 ، وبما أن الإدارة الالكترونية ليست مطلبا ظرفيا وإنما هي ضرورة حتمية تفرضها التطورات الحاصلة في البيئة الداخلية أو الخارجية ، وفي هذا المجال تسعى السلطات لتجسيد الإدارة الالكترونية على ارض الواقع وإحداث تغيير في علاقتها بالمواطن ، لما لهذه الآلية من أهمية بالغة في ترقية وتطوير الخدمة العمومية ، وفي نفس السياق نجد أن الدولة الجزائرية قد راهنت على الإدارة المحلية وعلى وجه الخصوص البلديات ، في جل الجهود المبذولة في سبيل تحسين نوعية الخدمات المقدمة للجمهور ، على إعتبار أنها أقرب إدارة جوارية من المواطن ونابعة من صميم والشعب نتيجة تسييرها عن طريق العنصر المنتخب من قبل أفراد الجماعة المحلية ذاتها ، فضلا عن كونها تتشكل صورة من صور اللامركزية الإدارية وتمثل قاعدة لها ، وتأكيدا للأهمية التي تحوزها الجماعات الإقليمية نجد أن المشرع الجزائري منحها العديد من الاختصاصات والوظائف الواسعة جدا ، وهو ما يستدعي أن تتطلق كافة البرامج والمخططات الرامية إلى الإصلاح الإداري وترقية الخدمة العمومية المقدمة للجمهور ابتداء من الجماعات الإقليمية .

لذلك سيتم التطرق إلى تطبيق الإدارة الالكترونية لترقية الخدمة العمومية بالجماعات المحلية وسنركز في الدراسة التطبيقية على عصرنة مرفق الحالة المدنية بالبلدية كنموذج تطبيقي وذلك من خلال الآليات المستحدثة على مستواها (وذلك في المبحث الأول) و التطرق إلى أهم الإنجازات المحققة بتطبيق آلية الإدارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية (المبحث الثاني).

المبحث الأول

الآليات الآليات المستحدثة في الخدمة العمومية بالجماعات المحلية

لقد إعتبر المؤسس الدستوري الجزائري البلدية الجماعة القاعدية¹ في عملية التنظيم الإداري نظرا لاتصالها المباشر بالمواطن ، مما جعلها الجهة المخولة لها تقديم الخدمات الأساسية في شتى الميادين وبالرجوع إلى قانون البلدية نجد أنه حدد العديد من الميادين التي تتدخل فيها البلدية²، الأمر الذي يتطلب التطرق إلى واقع ومعوقات الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية (المطلب الأول) ثم التطرق إلى الإجراءات المتخذة في سبيل تحسين وترقية الخدمة العمومية بالجماعات المحلية (المطلب الثاني) .

المطلب الأول

واقع ومعوقات الخدمة العمومية بالجماعات المحلية

قصد معالجة الاختلالات وتدني الخدمة العمومية المقدمة للجمهور على مستوى الجماعات المحلية تم تطبيق آلية الإدارة الالكترونية على مستوى هذا المرفق ، لذلك سننتظر إلى مظاهر اختلالات الخدمة العمومية (الفرع 01) وأسباب تدني الخدمة العمومية في الواقع (الفرع 02) و معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية (فرع 03).

الفرع 01/ مظاهر إختلالات الخدمة العمومية بالجماعات المحلية قبل عصرنة المرافق الإدارية

أولاً/ على مستوى استقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم

بالعودة للمنشور الوزاري رقم (2102)³ (أنظر الملحق رقم 01) الذي أصدرته وزارة الداخلية بعد رصد مجموعة من النقائص على مستوى المرافق الإدارية ، والذي تطرق في الفقرة إلى النقائص المسجلة على مستوى استقبال المواطن والتكفل بانشغالاته وطلباته ، حيث

1. أحكام المادة (16) من دستور 1996 .

2. انظر المواد من (49) إلى (51)، من القانون (10/11) .

3 . المنشور الوزاري رقم (2012/2102) ، الصادر بتاريخ 2012/11/14 ، يتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية ، وزارة الداخلية والجماعات المحلية .(الملحق رقم 01)

لوحظ أن بعض المسؤولين المحليين المكلفين بالاستقبال غالباً ما يفتقرون للمؤهلات والقدرات التي تسمح لهم بالمعالجة الملائمة لطلبات المواطن ، لذلك أكد المنشور على ضرورة معالجة هاته النقطة وإعطائها الأولوية بالاهتمام .

كما أشار ذات المنشور إلى استقبال المواطنين في ظروف غير لائقة وميل بعض المسؤولين إلى تخصيص ردود سلبية للمواطنين ، ناهيك عن عدم متابعة شكاوى المواطنين وطلباتهم الأمر الذي يعزز اتساع الهوة بين الإدارة والمواطن.

ثانياً / على مستوى التوجيه والاتصال وإعلام المواطنين

حيث تظهر بعض الاختلالات في مجال توجيه وإعلام المواطنين خاصة منها ¹:

- نقص أعلام المواطنين في بعض الخدمات الإدارية مثل شروط وإجراءات إعداد الملفات الإدارية وآجال معالجة الطلبات .
- نقص وسائل وإشارات التوجيه المواطن على مستوى بعض الهيئات وأحياناً وجود وسائل قديمة لم تعد صالحة .

ثانياً / على مستوى الموظفين القائمين بتقديم الخدمة

تظهر مجموعة من الاختلالات الهامة التي تخص أداء الموظف على مستوى المرفق نذكر منها ما يلي ² :

- المماطلة والتسويق التي يواجه بها المواطن تحت حجة توقيع المسؤولين وتضخيم الوثائق الإدارية والتصديق عليها .
- أو انعدام الأوراق الخاصة بالخدمة ... الخ .
- البطء وتعقيد الإجراءات لاسيما قبل جملة الإصلاحات وعصرنة المرفق العام ، وإتقال كاهل المواطن بالملفات الثقيلة التي تستغرق وقتاً لاستخراجها .

1. الفقرة الثانية من المنشور الوزاري رقم 2102.

2. سليمان السعيد ، مقال متاح على الموقع الإلكتروني : <http://frssiwa.blogspot.com/2017/02/blog-> ،

- مظاهر التمييز واللامساواة ، كالمحسوبية والانتماء الأسري والجهوية في تعاملات الموظفين أثناء تقديم الخدمة العمومية .
- ظاهرة تعاطي الرشوة ، هاته الأخيرة التي باتت تطلّ جل القطاعات العمومية ذات الطابع الإداري .
- ظاهرة عدم الانضباط وتكرار الغيابات على مستوى المصالح المتعلقة بالخدمات العمومية لا سيما منها المحتكة بالجمهور مباشرة .
- ضعف الوظيف من ناحية التأطير النوعي والكمي وغياب التأهيل والتكوين للموظفين.¹
- بالرغم من أن المشرع قد فرض رقابة صارمة على سلوك وإنضباط الموظف وأعوان الإدارة من خلال التأكد بقيامهم بمهامهم على أساس احترام حقوق المواطن² قبل إعادة تأهيل المرافق إلا أن الواقع أثبت عكس ذلك .

ثالثاً/ على مستوى الخدمات المقدمة بالجماعات المحلية

- لوحظ قبل عصرنة المرافق العام للجماعات المحلية جملة من النقائص تخص مستوى الخدمات المقدمة على مستواها يمكن إجمالها فيما يلي³:
- بطء الخدمة على مستوى شبابيك الحالة المدنية مما يسبب تذمر المواطن وتعزيز الهوة في تحسين علاقته مع الإدارة .
 - تلف سجلات الحالة المدنية وعدم تجديدها وسوء حفظها .
 - الاعتماد على الإدارة الورقية وتنقيط الملفات بالوثائق الإدارية .
 - وجود الأخطاء الإملائية عند إصدار وثائق الحالة المدنية .

وقد كفلها المشرع بجملة من الإصلاحات نذكر منها ما جاء المنشور الوزاري رقم 2102 بأستفاة أعوان الشابييك ومندوبو الحالة المدنية بنظام التعويضي الجديد¹، الذي دخل حيز

1. ناجي عبد النور ، الخدمة العمومية ورهان الجودة في الإدارة المحلية الجزائرية ، الملتقى الدولي الرابع : ترقية الخدمة العمومية بالدول المغاربية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الوادي ، مارس 2016

2. أحكام المادة 07 من المرسوم رقم (131/88) .

3. حاحة عبد العالي ، عصرنة مرفق الحالة المدنية وأثره على تحسين الخدمة العمومية المحلية ، الملتقى الدولي الرابع : ترقية الخدمة العمومية بالدول المغاربية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الوادي ، مارس 2016 .

التنفيذ من تعويضات خاصة مرتبطة بمهامهم الأمر الذي يجب أن يستغل لتثمين وتحسين مردودية مستوى ومؤهلات الأعوان من جهة ومن جهة ثانية عصرنة وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية .

الفرع 02/ أسباب تدني الخدمة العمومية في الواقع

بالرغم من أن الدولة بذلت كل مجهوداتها بهدف تحسين الخدمة العمومية لاسيما على مستوى الجماعات المحلية إلا أن الواقع اثبت تدني الخدمة العمومية لكن بنسب متفاوتة ولعل أهم أسبابها ما يلي :²

أولاً / نقص الموارد المالية

وهو من أهم الأسباب التي تقف وراء تدني الخدمات المقدمة للمواطنين على المستوى المحلي والتي أكد عليها العديد من رؤوساء المجالس الشعبية البلدية³ وهذا مقارنة بحجم الاحتياجات المحلية ، خاصة أن القانون يلزم البلدية بضرورة التأكد من توفر الموارد المالية الضرورية للتكفل بالأعباء والمهام المخولة لها قانونا في كل ميدان.⁴

ثانياً / انتشار ظاهرة الفساد

أن ظاهرة الفساد أخذت أبعاد خطيرة مست العديد من القطاعات وعلى جميع المستويات ، مما أدى إلى إصدار نصوص قانونية عديدة تهدف إلى مكافحة هذه الظاهرة والوقاية منها نظرا لخطورتها على الاقتصاد الوطني واستقرار البلاد نذكر منها القانون (01/06)⁵ الذي،

1. المرسوم التنفيذي رقم (338/11) ، المؤرخ في 26 سبتمبر سنة 2011 ، يؤسس النظام التعويضي لموظفي الجماعات المحلية ، الجريدة الرسمية، العدد 53 ، المؤرخة في 2014/03/03 .

2. سليمان السعيد ، المرجع السابق.

3. لخضر مرغاد ، الإيرادات العامة للجماعات المحلية في الجزائر ، مجلة العلوم الانسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 07 ، 2005 ، ص 12

4. أنظر نص المادة 04 من القانون (10/11)، المتعلق بالبلدية .

5. القانون رقم (01/06) المؤرخ في 20 فبراير سنة 2006 ، يتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته ، الجريدة الرسمية ، العدد 14 ، المؤرخة في 10 مارس 2006.

أشار لضرورة اتخاذ التدابير اللازمة لتعزيز الشفافية والمسؤولية في تسيير الأموال العمومية طبقا للتشريع المعمول به ¹.

ثالثا/ انتشار ظاهر البيروقراطية على جميع المستويات

تعد ظاهرة البيروقراطية بمفهومها السلبي ظاهرة تسود غالبية البلدان السائرة على طريق النمو ، ولعل السبب يرجع إلى غياب ثقافة تمييز المصلحة العامة عن المصالح الذاتية والشخصية ²، وتقيد الموظف العام أو المنتخب بقواعد النزاهة والحياد والموضوعية في علاقته مع المواطنين ، حيث يمكن ذكر بعض مظاهر البيروقراطية المنتشرة بالجماعات المحلية كأمثلة نذكر منها ما يلي :

أ/ التعسف في استعمال السلطة

فنلاحظ في بعض المرافق الإدارية للإدارة المحلية تعسف المسؤولين سواء المنتخبين أو المعنيين في استعمال السلطة التي خولها لهم إياها القانون لخدمة المصلحة العامة ، وقد يكون هذا التعسف وراء تحقيق أهداف للمعني بالأمر أو لغيره، غير أن الدستور الجزائري نص بعبارة واضحة على عدم مشروعية هذا السلوك ³.

ب/ خرق مبدأ المساواة

إن مبدأ المساواة يعد من أهم المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة والمكرسة للأفراد دستوريا ⁴ وعلى مستوى المواثيق الدولية ، بالإضافة إلى تهميش لبعض فئات المجتمع لاسيما ذوي الاحتياجات الخاصة إذ لابد من تخصيص شبائيك خاصة باستقبالهم وتقديم الخدمة لهم وإعطائهم الأولوية في ذلك ⁵.

1. أحكام المادة (10) من القانون رقم (01/06) .

2. الحسن الوزاني الشاهدي ، تشخيص الاختلالات الرئيسية في علاقة الإدارة مع المواطنين ، اليوم الدراسي ، حول جودة الخدمات العمومية ، ولاية الدار البيضاء ، المغرب ، 26 ديسمبر 2003 ، ص 03.

3. أحكام المادة (22) من الدستور الجزائري .

4. أحكام المادة (29) من الدستور الجزائري .

5. سليمان السعيد ، المرجع السابق ، ص 09.

ج/ إنتشار الصراعات الحزبية داخل المجالس المنتخبة وانعكاساتها

حيث يلاحظ اليوم شلل العديد من البلديات بسبب الصراعات الحزبية داخل المجالس وانعكاساتها على يوميات المواطن ، حيث يظهر جليا من خلال عدد المجالس التي تم تجمدت خلال العهدة الانتخابية الأخيرة ، حيث أنه يتم حل المجالس الشعبية البلدية في حالة الخلافات الخطيرة بين أعضائه والتي تعيق السير العادي لهيئات البلدية ¹.

د/ انعدام الثقة بين الناخب والمنتخب

ويظهر ذلك من خلا عزوف المواطنين عن العملية الانتخابية ، والسبب في ذلك يرجع إلى الممثل المحلي الذي لا يقوم بدوره كممثل للمواطنين من خلال سياسة الاحتكاك المباشر واليومي معهم ²، من اجل معرفة انشغالاتهم ، والبحث عن حلول عملية ، وانعدام الثقة في الإدارة العمومية غالبا ما يولد العنف وهو ما يشكل خطرا على استقرار المجتمع وبالتالي عرقلة تقديم الخدمات العمومية في شكلها المطلوب وعلى أحسن وجه .

وفي إطار محاربة البيروقراطية أكدت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في المنشور الوزاري رقم (2102)³ الصادر بتاريخ 2012/11/14 (انظر الملحق رقم 01) الذي أكد على ضرورة محاربة البيروقراطية والمحسوبية والمحابة ، مع ضرورة استمرارية المراقبة والتفتيش والتقييم للمصالح الإدارية ، كما أكد أن كل التصرفات غير القانونية المسجلة ستكون محل إجراءات صارمة ضد المتسببين فيها .

الفرع 03/ معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بالجماعات المحلية

في ظل التطورات التقنية المتلاحقة في العالم اليوم أصبح من المهم أكثر من أي وقت مضى بالنسبة للدولة الحديثة أن تستثمر في تلك التقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات في تطوير مرافقها من حيث وسائل وأشكال تقديمها للخدمات العمومية ، هذا التحول فرضه عاملان أساسيان الأول يتمثل في التحولات التي لحقت بدور الدولة والثاني يشمل تطور

1. أحكام المادة (46) من القانون (10/11) المتعلق بالبلدية.

2. سليمان السعيد ، المرجع السابق ، ص 10

3. المنشور الوزاري رقم (2012/2102) .

أساليب التنظيم الإداري والتوجه نحو اللامركزية أكثر نظرا لما يشتمل عليه هذا الأخير من تسيير المرفق العام¹.

أولاً / إطلاق مشروع المواطن الإلكتروني

كان من الضروري مواكبة الإدارة المحلية للتطور التكنولوجي بتحديث مصالحها اعتمادا على الوسائل والتكنولوجيا الحديثة بالإضافة إلى تنمية القدرات والموارد البشرية ، حيث وضعت الدولة الخطوة الأولى في طريق العصرنة بإفتتاح أول بلدية إلكترونية² بالجزائر سنة 2011 (بباتنة) ، كما تم إطلاق وزارة الداخلية لمشروع المواطن الإلكتروني³ لأول مرة في الجزائر ، والذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة ، ويمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام الكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية ، وهو ما يخفف من معاناة الجزائريين في استخراج الوثائق التي طالما كانت هاجسا يوميا لكل مواطن ، ويعد هذا الإجراء خطوة هامة لدخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية التي تعد أول محور أساسي لاستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 ، بالإضافة إلى ما سبق تم إنشاء بوابة " المواطن الإلكتروني " ⁴ التي تضم كل الخدمات الإدارية الموجهة للمواطنين.

ثانياً/تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية

أن كل الخطوات التي اتخذها السلطات في مشروع الإدارة الإلكترونية تدل على وجود إرادة سياسية لتحقيق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ، إلا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات المحلية يواجه تحديات وهذا باعتراف القائمين على المشروع وذلك لوجود معوقات حالت دون تقدم المشروع بصفة أسرع وأنجع يمكن ذكر أهمها فيما يلي :

1. شرفي بن يوسف ، المرجع السابق ، ص 66.
2. مقال متاح على الموقع الإلكتروني <http://www.echoroukonline.com/ara/?news=70511> ، تاريخ الاطلاع 20/04/2017.
3. العربي بوعمامة ، رقاد حليلة ، المرجع السابق ، ص 43.
4. يمكن الإطلاع على بوابة المواطن الإلكتروني من خلال الموقع <http://www.elmouwatin.dz/?lang=fr>
5. بلحمري سمية ، المرجع السابق ، ص 125

- عجز نظام الوظيفة العمومية على تطوير عوامل التحفيز لدى موظفيها والتجديد والتكوين لاسيما في استخدام الأجهزة المتطلبة في الإدارة الالكترونية .
- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تغطية الشبكات (التوقفات المتكررة للشبكة لاسيما على مستوى السجل الالى للحالة المدنية) .
- إنعدام توفير الأجهزة الخاصة بالشرائح التعريفية (قارئ الشريحة المغناطيسية الخاصة ببطاقة التعريف الوطنية البيومترية) ¹ على مستوى كل المرافق العمومية ، مما يعيد تثقل المواطن بالوثائق الإدارية التي تم تخفيفها بنص القانون .
- إنعدام العدد الكافي من الكفاءات التقنية المتخصصة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال .
- أمية المواطن للتقنيات الالكترونية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة .
- عدم وجود بيئة الكترونية محمية وفق أطر قانونية مثل غياب تشريعات قانونية تحترم اختراق برامج الكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها ² .
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية ومشاكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية .

المطلب الثاني

التدابير المتخذة في سبيل تحسين وترقية الخدمة العمومية بالجماعات المحلية

تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرتها الدولة ، ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن ، حيث يمكن أجمالها في التدابير المتعلقة بتحسين استقبال وتوجيه المواطن (فرع 01) التدابير المتعلقة بتبسيط الإجراءات الإدارية (فرع 02) و التكفل بشكاوى المواطنين.

1. حيث أن جهاز قارئ الشريحة المغناطيسية متوفر على مستوى مصالح البلديات والولايات ، في حين انه غير متوفر على مستوى المرافق العامة الأخرى وهو ما يعرقل عملية تخفيف الملفات حيث أن قارئ الشريحة يساعد في تبيان كل المعلومات المتعلقة بالحالة المدنية للمعني .

2. نزلى غنية ، المرجع السابق ، ص 189.

الفرع 01/ التدابير المتعلقة بتحسين استقبال وتوجيه المواطنين وإعلامهم

بالرجوع إلى التعليمات الوزارية رقم (82)¹ بتاريخ 11 نوفمبر 2013 (انظر الملحق رقم 02) والمنشور الوزاري رقم (2102)² يمكن إجمال التدابير المتعلقة باستقبال وتوجيه المواطنين في النقاط التالية :

- تهيئة وتوفير هياكل ملائمة على جميع المرافق الضرورية لضمان الاستقبال الحسن للزوار وراحتهم .
- وضع نظام للتذكرة يسمح باحترام ترتيب مرور الزوار وتقادي التجاوزات في هذا المجال.
- استخدام نظام لإعلام الزوار (لوحات ، إعلانات ، لافتات ، لوحات تتضمن صفة المسؤول صاحب المكتب ، ... الخ)
- انتقاء واختيار أعوان الشبايبك والأعوان المكلفين باستقبال المواطنين من بين المشهود لهم بالكفاءة المهنية ومعرفتهم للقطاع و صفاتهم الإنسانية.
- حمل الشارة في البذلة من طرف أعوان الشبايبك والأعوان الشبايبك الأعوان المكلفين باستقبال المواطنين لتسهيل التعرف عليهم .
- تعيين موظف ذو كفاءة وسيرة حسنة ، كوسيط مسهل بين مختلف المصالح الزوار .
- ضمان رقابة صارمة على سلوك أعوان الشبايبك ، والأعوان المكلفين بالاستقبال تجاه الزوار على نوعية الاستقبال المخصص لهم .

حيث أكد ذات المنشور (2102)³ أنه يتعين على الولاية والولاية المنتدبون ورؤساء المجالس الشعبية البلدية ، وكذا المدراء الولائيين ، التحري والاستماع للمواطنين ، ويجب في هذا الشأن تحديد حجم ساعي مشترك لجميع هيئات الولاية في يوم من أيام الإستقبال يتم تخصيصه لإستقبال المواطنين والمرتفقين وإعلامهم ، كما أكد ذات المنشور على أن كل مقابلة يجب أن تتخذ بشأنها إجراء إداري قانوني ويجب أن تحظى بمتابعة حقيقية .

1. التعليمات الوزارية رقم (82) الصادرة بتاريخ 11 نوفمبر 2013 ، الملحق رقم 02

2 المنشور الوزاري رقم (2102) ، السابق ذكره.

3. المنشور الوزاري رقم (2102/2012).

- تهيئة وتجهيز قاعات الاستقبال بصفة لائقة.
- احترام برنامج المقابلات من قبل المسؤولين المعنيين .
- يجب تفويض المقابلات لمسؤولين اخزين كلما أمكن ذلك ومنع توكيل المرؤوسين للقيام بها مهما كانت الظروف والأسباب.
- منع اللجوء إلى أعوان الوقاية والأمن لتولي مهام الإستقبال والتوجيه ، مع تعيين أعوان مؤهلين للقيام بذلك .

ومن جانب آخر تم أستحداث منصب سامي للمكلف بالاستقبال والتوجيه بالإدارة الإقليمية حيث نص المنشور السابق ذكره على ضرورة إتخاذ التدابير اللازمة لشغله على مستوى الإدارات المحلية ، حيث يتولى المكلف بهذا المنصب الإشراف وتنسيق نشاط أعوان الاستقبال ، وهو ما يتوافق والاحتياجات المسجلة في هذا المجال ¹.

بالرغم من أن إن هذا الاهتمام الذي توليه السلطات العمومية لاستقبال المواطنين قصد تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن تعد الإطار الأمثل لمعرفة انشغالات المواطنين ، غير أنه يلاحظ غياب الجوانب الرقابية ² الأمر الذي ولد على مستوى المرافق العمومية بعض المظاهر السلبية التي عرقلت ترقية المرفق العام وتحسين أدائه .

بالإضافة إلى ذلك فإن استعمال اللغة الفرنسية في أغلب الإدارات من الناحية العملية يعيق تواصل أغلب شرائح المجتمع بالمرفق العام ومن جهة أخرى نقص البرامج التكوينية للموظفين المؤهلين الذي يتولون مهمة التوجيه والإعلام سينعكس سلبا على صورة الإدارة لدى المواطن نتيجة غياب ضمانات للإعلام والتوجيه³.

1 . شرفي بن يوسف ، المرجع السابق ، ص 120

2. شرفي بن يوسف ، المرجع نفسه ، ص 87.

3. شرفي بن يوسف ، المرجع نفسه ، ص 88.

الفرع 02/ التدابير المتعلقة بتبسيط الإجراءات الإدارية

في إطار تخفيف الإجراءات الإدارية أصدر وزير الداخلية والجماعات المحلية تعليمية وزارية¹ بتاريخ 25 ماي 2011 تتعلق بتخفيف الملفات الإدارية والإجراءات وتحسين الخدمات الصادرة عن الإدارات ، وقد أكدت التعليمية الوزارية رقم (82)² جملة من الإجراءات أهمها :

- نشر قائمة الوثائق المكونة للملفات المطلوبة في إجراء أو خدمة بطريقة واضحة ومفهومة .
- تكييف مواعيت الافتتاح وأيام الاستقبال .
- تقليص عدد الوثائق الإدارية المكونة للملفات الإدارية وجعلها مقتصرة على الوثائق الضرورية لدراسة هذه الملفات ، والحلول محل المواطن عند الإمكان لطلب المعلومات الضرورية لهذا الغرض مباشرة من المصلحة أو الهيئة المعنية .
- توفير الوسائل العصرية للاتصال والإعلام وتوجيه المواطنين (الهاتف ، الموقع الالكتروني ، ... الخ) وذلك قصد تجنبهم التنقلات غير المجدية والعراقل التي لا طائل منها .
- المطابقة للأصل والمصادقة على الوثائق من طرف المصلحة المعنية بالوثيقة المطلوبة .
- جعل اللجوء إلى استدعاء المواطن إجراءات إستثنائية ومقتصرا فقط على الحالات التي تقتضيها ضرورات المصلحة ، وفي غياب طريقة إتصال أخرى مع تبيان هوية ممضي الاستدعاء ، وتحديد على وجه الخصوص الأسباب الحقيقية للاستدعاء وأيام الاستقبال الخ .

1. تعليمية وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم (2011/1599) ، الصادر بتاريخ 25 ماي 2011 ، تتعلق بتخفيف الملفات الإدارية والإجراءات وتحسين الخدمات الصادرة عن الإدارات المحلية ، غير منشورة

2. تعليمية وزارية رقم (82)، المرجع السابق.

وفي نفس السياق صدرت برقية عاجلة من وزارة الداخلية أكدت الإجراءات المتخذة لتخفيف الملفات والإجراءات الإدارية¹ إلزامية تسليم الوثائق والمستندات وإخضاعها للقراءة المسبقة من المواطن المعني حتى يتأكد بنفسه أن الوثيقة التي يطلبها لا تحتوي على أخطاء في كتابة معلوماته الشخصية وذلك قبل إمضاءها وتسليمها له بصفة رسمية ، كما أكدت على ضرورة تعيين موظفين من بين القائمين بمهمة الاستقبال بالنسبة للمواطنين الذين لا يحسنون القراءة لتمكينهم من الاستفادة من هذا الإجراء وفي حالة وجود خطأ وارد في سجل الحالة المدنية فإنه يتوجب على ضابط الحالة المدنية إبلاغ المواطن المعني قصد القيام بإجراءات التصحيح لدى السلطة القضائية المختصة إقليميا .

كما صدرت برقية أخرى عاجلة عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية تحت رقم (2013/3138)² (الملحق رقم 03)، المتعلقة بتنفيذ برنامج إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية والتي أكدت على إتخاذ الإجراءات اللازمة قصد تحقيق ذلك .

وإجمالاً لما ورد بالبرقيتين سالفتي الذكر يمكن تلخيص هذه الإجراءات فيما يلي :

أولاً/ تقليص أجال إصدار الوثائق الإدارية

وهنا أكدت البرقية إلزامية إصدار كل من رخصة السياقة ، شهادة الكفاءة ، بطاقة المراقبة (باستعمال البرقية الالكترونية) ، بطاقة الترقيم (البطاقة الرمادية) بالنسبة للمركبات المقتناة لدى الوكلاء المعتمدين والمرفقة في الولاية ، حيث يكون إصدار هذه الوثائق في نفس اليوم، بالإضافة إلى التأكيد على أنه في انتظار البطاقة الوطنية المركزية فنه يتوجب ضرورة مواصلة تعميم إصدار بطاقة ترقيم المركبات على مستوى الدوائر .

1. البرقية العاجلة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية ، رقم (2013/3171) ، الصادرة بتاريخ 04 نوفمبر 2013 ، تتضمن تخفيف الإجراءات الإدارية .

2. البرقية العاجلة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية رقم (2013/3138) الصادرة بتاريخ 31 أكتوبر 2013 ، تتعلق بتنفيذ برنامج إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية (الملحق رقم 03)

ثانياً/ فيما يخص تخفيف الملفات الإدارية

حيث ألغيت بموجبها مجموعة من الوثائق الإدارية فيما يخص ملف طلب ترقيم المركبات تم إلغاء مستخرج من عقود الميلاد رقم 13 وبطاقة الإقامة بحيث أصبح الملف يحتوي فقط على الطلب ونسخة من بطاقة التعريف الوطنية ، التصريح بالسرقة أو الضياع و الطابع البريدي .

بالإضافة إلى ذلك تم إلغاء مستخرج من عقود الوفاة في ملف الترقيم وكذا إلغاء إجراء التصديق على إستمارة طلب بطاقة الترقيم ، كما وضع تحت تصرف المواطنين الذين يهتمهم الأمر نموذج عن عقد بيع المركبات موحد، كما تم إلغاء شهادة ميلاد الأب من ملف تجديد جواز السفر .

وقد تعزز هذا التوجه بصدر المرسوم التنفيذي (75/14) ¹ الذي حدد قائمة وثائق الحالة المدنية والغى العديد من الوثائق الإدارية التي كان قد نص عليها المرسوم التنفيذي (211/10) ² .

ثالثاً/ تمديد صلاحية بعض وثائق الحالة المدنية

أ/ مدة صلاحية عقد الميلاد³

وقد حددت صلاحية عقد الميلاد بعشر (10) سنوات ، مالم يحدث تغيير في الحالة المدنية للشخص المعني ⁴ ، حيث كان أجل صلاحية هذا العقد محدد بسنة واحدة قبل التعديل ¹.

1. المرسوم التنفيذي (75/14) المؤرخ في 17 فيفري 2014 ، يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية ، الجريدة الرسمية ، العدد(11) ، المؤرخة في 26 فيفري سنة 2014
2. المرسوم التنفيذي (211/10) ، المؤرخ في 16 سبتمبر 2010 ، يحدد قائمة المطبوعات الحالة المدنية ، الجريدة الرسمية ، العدد (54) ، المؤرخة في 19 سبتمبر 2010.
3. أحكام المادة (02) من المرسوم (143/73) ، المؤرخ في 27 جويلية 1972 ، يتضمن تحديد نماذج مطبوعات الحالة المدنية ، الجريدة الرسمية ، العدد(63) ، المؤرخة في 08 أوت 1972 .
4. أحكام المادة (02/63) من القانون (08/14) ، المؤرخ في 09 أوت سنة 2014 ، المتعلق بالحالة المدنية ، الجريدة الرسمية ، العدد (49) ، المؤرخة في 20 أوت سنة 2014.

وتم تجسيد هذا الإجراء بالختم الذي يوضع على الجانب الأيمن لعقد الميلاد يحمل عبارة " صالحة لمدة 10 سنوات".

ب/ مدة صلاحية عقد الوفاة

بالنسبة لعقد الوفاة فإن أجل صلاحيته غير محدد²، وهذا الأمر معقول جدا ، لان تحديد صلاحية الوثائق يرتبط بتغير في الحالة المدنية للشخص أما في حالة الوفاة فلا يعقل أن تحدد صلاحيتها بمدة معينة لأستحالة تغير الحالة المدنية ، حيث كان محدد بسنة واحد (01)³ ، وقد تدارك المشرع هذا الخلل في سنة 2014.

خامساً/ إلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق

هاته الآلية التحسينية التي جاءت بموجب المرسوم التنفيذي (363/14)⁴ الذي ألغى الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية ، هذا الإجراء الذي يعد من اختصاصات رئيس المجلس الشعبي البلدي باعتباره ممثلاً للدولة أو من يفوضه للقيام بذلك⁵ ، غير أنه يمكن للإدارة أن تشترط تقديم الوثيقة الأصلية عندما تتعلق الإجراءات الإدارية بتكوين ملف يخص منح حق أو رخصة يستلزمان تحريات يقتضيها الأمن أو النظام العام⁶ ، غير أنه لم يحدد هاته الحالات الأمر الذي يترك المجال واسعا لاجتهاد الإدارة في التفسير .

1. أحكام المادة (01) من الأمر (51/73) ، المؤرخ في 01 أكتوبر 1973 ، يتضمن تعديل صلاحية وثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية ،العدد (81)، المؤرخة في 09 أكتوبر 1973 .
2. أحكام المادة (04) من القانون (08/14).
3. أحكام المادة (01) من الأمر (51/73).
4. المرسوم التنفيذي (363/14) المؤرخ في 15 ديسمبر 2014 ، يتعلق بإلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية ، الجريدة الرسمية ، العدد (72) ، المؤرخة في 16 ديسمبر سنة 2014 .
5. أحكام المادة (87) من القانون (10/11) .
6. أحكام المادة (03) من المرسوم (363/14).

الفرع 03 / التكفل بشكاوى المواطنين

لقد أوردت التعليمات رقم (2013/82) ¹ في محتواها مسألة هامة وهي التكفل بشكاوى المواطنين تحت عنوان " التكفل الفعلي بشكاوى المواطنين " ، وقد أكد على ذات المسألة مخطط الحكومة لسنة 2014 ² عندما أكد على وضع أنظمة وإجراءات فعالة للإتصال بغرض ضمان إعلام الجمهور بالخدمات المقدمة وتحسين وصول المرتفقين للمعلومة وجمع آرائهم وإقتراحاتهم والرد على شكاويهم على عجل ، وقدي سبق مخطط عمل الحكومة التعليمات السابق ذكرها ، التي نصت على إتخاذ مجموعة من الإجراءات قصد التكفل بشكاوى المواطنين حيث شملت على ما يلي :

- ضمان المتابعة الصارمة لدراسة ومعالجة الطلبات والشكاوى والتأكد من أن الردود على طلبات وشكاوى المواطنين قد تم التكفل بها بجدية وبأسلوب سهل ومفهوم .
- ذكر الأساس القانوني للرد وكذا الإشكال والآجال والهيئة أو السلطة الإدارية التي يمكن تقديم الطعن أمامها.
- تحديد ضمن الرد هوية العون المكلف بدراسة الطلب أو الشكوى.
- التأكد من تنفيذ الأحكام القضائية النهائية ، حيث أنه بإمكان كل دائرة وزارية استكمال التدابير المذكورة بكل تدبير أو عملية من شأنها المساهمة في تحسين ظروف استقبال وإعلام المواطنين والتكفل بانشغالاتهم من طرف مختلف المرافق العمومية التابعة لها.

وشددت نفس التعليمات على ضرورة اتخاذ التدابير المذكورة قبل تاريخ 30 نوفمبر 2013 وهو ما يؤكد الطابع الاستعجالي لهذه التدابير والإصلاحات المتخذة لتحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية .

1. التعليمات الوزارية رقم (2013/82) ، المرجع السابق.

2. مخطط عمل الحكومة من أجل تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية لسنة 2014 ، متاح على الموقع الإلكتروني ، بوابة الوزارة الأولى <http://www.premier-ministre.gov.dz/ar/documents/textes-de-references/plans-d-actions>

ولم تقتصر الجهات المعنية بهذا فحسب بل شددت على ضرورة التكفل بشكوى المستخدمين حيث أشارت المراسلة رقم (2011/07)¹ المتعلق بدراسة شكوى وعرائض المستخدمين (الملحق رقم 04) إلى ضرورة دراسة شكوى وعرائض المستخدمين وضرورة احترام السلطة السلمية ، وقد عزز هذا المنشور بعد ذلك بالتعليمات الوزارية تحت رقم (2014/470)² ، والهدف منها هو تحديد المسعى الواجب إتباعه من أجل ضمان الفعالية والسرعة في التكفل بشكاوى وعرائض المستخدمين من ممارسة مهامهم كاملة وضمان مسؤوليتهم التامة في مجال تسيير مواردهم البشرية ، فانه يتوجب على المصالح المسيرة دعوة مستخدميها في إطار احترام السلطة السلمية وموافاتهم بأي شكوى أو عريضة تتعلق بوضعيتهم الإدارية والمالية ، وقدم جاءت التعليمات بجملة من الإجراءات والتي من شأنها تفعيل تكفل الإدارات والمؤسسات العمومية بشكاوى مستخدميها وأهمها :

- ضرورة تذكير المستخدمين بأن أي شكوى أو عريضة تتعلق بوضعيتهم الإدارية أو المالية يجب أن ترسل بالدرجة الأولى إلى مصلحتهم المسيرة ، والتي بحكم توفرها على ملفات الإداري تكون مؤهلة لدراستها وتخصيص الرد المناسب لها .
- ضرورة اعتناء المصالح المسيرة بالشكاوى والعرائض المقدمة للمستخدمين التابعين لها ودراستها والرد عليها بسرعة .
- ضرورة عرض الشكاوى والعرائض التي تتعلق بمسائل مبدئية أو تكتسي طابعا عاما أو استثنائيا على المصالح المركزية عن طريق الإدارة المعنية أو السلطة الوصية عن طريق مفتشية الوظيفة العمومية المحلية .
- أكدت التعليمات على هذه التدابير تدرج ضمن الإصلاحات المباشرة في مجال إعادة الاعتبار للمرفق العام .

وفي إطار التكفل بانشغالات المواطنين استحدثت وزارة الداخلية والجماعات المحلية " مركز نداء" من أجل الرد على انشغالات المواطنين وتزويدهم بكافة المعلومات بالاتصال هاتفيا

1. المراسلة رقم (2011/07) ، الصادر بتاريخ 06 ديسمبر 2011 عن المديرية العامة للوظيفة العمومية ، المتعلق بدراسة شكوى وعرائض المستخدمين ، (الملحق رقم 04)

2. التعليمات الوزارية رقم (2014/470) ، الصادرة بتاريخ 20 افريل 2014 ، المتعلقة بالتكفل بشكاوى وعرائض المستخدمين ، (الملحق رقم 05)

على الرقم الأخضر المجاني "1100" ، حيث يتم تسجيل الشكوى ثم إرسالها إلى الولاية من أجل متابعتها ، لذلك بدأ بتجسيده في الولايات لتفادي الضغط الممارس على هذا المركز.¹

ومن جهة أخرى أكدت وزارة الداخلية على ضرورة تنفيذ برنامج عمل لإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية بموجب التعليمات الوزارية رقم (2013/1478)²، (انظر الملحق رقم 06) التي أكدت على :

- ضمان التأطير الحسن للمصالح الإدارية التي تتعامل مباشرة مع المواطن .
 - تكثيف نشاطات تفتيش المرافق العمومية الإدارية مع إشراك كل المصالح المعنية ، قصد الوقوف على النقائص المسجلة في تطبيق البرنامج.
- بالإضافة إلى إعداد تقارير تفتيش من طرف اللجنة الولائية التي أنشئت بموجب التعليمات الوزارية رقم (2013/1477)³ ، (الملحق رقم 07) ، هاته اللجنة التي تنحصر مهامها فيما يلي:
- حصر العراقيل والصعوبات التي تعترض عملية إعادة تأهيل المرفق العمومية الإدارية .
 - التقييم الدوري لنشاطات المصالح المحلية الموجهة لإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية .
 - مرافقة المصالح الإدارية المحلية في إعداد وتنفيذ مخططاتها الخاصة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية
 - تقديم الاقتراحات والتوصيات الكفيلة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية الولائية لاسيما فيما يخص :

1. مقال متاح على الموقع الإلكتروني <http://www.altahrironline.com/ara/?p=142496> ، تاريخ الاطلاع 2017/04/20.

2 التعليمات الوزارية رقم (2013/1478) المؤرخة في 30 سبتمبر 2013 ، المتعلقة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية ، (الملحق رقم 06)

3. التعليمات الوزارية رقم (2013/1477) ، المؤرخة في 20 أكتوبر 2013 ، المتعلقة بإنشاء لجنة ولائية مكلفة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية . (الملحق رقم 07)

- استقبال المواطنين وتوجيهه وإعلامهم.
- تخفيف الإجراءات الإدارية .
- وضعية المرافق العمومية الإدارية .
- تحسين نوعية التأطير البشري للمرافق العمومية
- آليات التقييم الدوري لبرنامج العمل .

وقد حملت التعليمات على التنوع في التمثيل كما يمكنها دعوة الجامعيين وممثلي الحركة الجمعوية الذين يمكنهم إثراء أعمالها والمشاركة في اجتماعاتها ، لذلك على الوزارة تفعيل آليات الرقابة الكفيلة بضمان تطبيق هذه الإجراءات من خلال تعيين مفتشين على مستوى الوطني يتولون التفتيش الفجائي ، وتعيين مسؤولين محليين لمراقبة سير الخدمة العمومية .

المبحث الثاني

الإنجازات المحققة بتطبيق الإدارة الالكترونية بالجماعات المحلية

إن نظام الحالة المدنية له أهمية بالغة في حياة المواطن اليومية لأنها من قواعد تنظيم التواجد القانوني للفرد داخل الأسرة والمجتمع ويعتمد على أهم الأحداث المميزة لحياته منها الولادة ، الزواج ، الوفاة ، ... الخ ، ويبقى المواطن في حاجة لخدمات مصلحة الحالة المدنية طيلة حياته القانونية ، لذلك كان من الأهمية بمكان تطوير وعصرنة هذا المرفق بالاعتماد على الوسائل والتكنولوجيا الحديثة ، لذلك سنتطرق لأهم الانجازات المحققة على مستوى الحالة المدنية (في المطلب الأول) ، وعلى مستوى المصالح المستحدثة (في المطلب الثاني).

المطلب الأول

الانجازات المحققة على مستوى مصلحة الحالة المدنية

في إطار تحقيق مسعى السلطات العمومية من أجل عصرنة الإدارات والمرافق العمومي وقصد القضاء على الوضعية السيئة التي آلت إليها سجلات الحالة المدنية ، تم إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية على مستوى الحالة المدنية (المطلب الأول) ومن جهة أخرى تم استحداث مصالح تعني ببطاقة التعريف وجوازات السفر البيومترية (المطلب الثاني) ، الأمر الذي سيتم التطرق إليه من خلال هذا المبحث .

الفرع 01/ إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية

نظرا لتوجه الدولة الجزائرية نحو عصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية وكذا المعاناة المستمرة للمواطنين وأعباء التنقل من مكان لآخر لاستخراج وثائق الحالة المدنية ، توجهت الإرادة السياسية نحو المعالجة النهائية لهذه المشاكل¹ ، ولغرض إنشاء قاعدة معطيات وطنية تسمح بتجسيد متطلبات الإدارة الالكترونية وتقديم خدمات معلوماتية للمواطن تم الشروع في عملية المسح الضوئي لسجلات الميلاد طبقا للبقية الوزارية رقم (2012/01)² وقد تم تجميع قاعدة المعطيات بـ 1541 بلدية على مستوى التراب الوطني والتي تتضمن صورة رقمية لمعطيات محجوزة وصور ممسوحة ضوئيا من طرف بلديات مكان الميلاد التي تتضمنها جميع سجلات الحالة المدنية في بداية الأمر وسوف تتوسع العملية لاحقا لتشمل سجلات الوفاة سجلات الزواج

وقبل تعديل قانون الحالة المدنية في سنة 2014 أصدر وزير الداخلية والجماعات المحلية تعليمات تتعلق بالشروع في العمل بالسجل الوطني الاتوماتيكي للحالة المدنية والتي حددت تاريخ 2014/02/15 للشروع في تسليم شهادات الميلاد بالاعتماد فقط على هذا السجل،

1. تصريح وزير الداخلية والجماعات المحلية لنواب المجلس الشعبي الوطني بتاريخ 2017/01/26 ، متاح على الموقع الالكتروني: <http://www.elbilad.net> ، تاريخ الاطلاع 2017/03/23 .
2. برقية وزارة الداخلية والجماعات المحلية رقم (2012/01) ، المؤرخة في 10 جانفي 2012 ، المتعلقة بشروع في عملية المسح الضوئي .

وبموجب التعليمات الوزارية رقم (2014/1435)¹ تم الانطلاق في العمل بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية ليأتي بعد ذلك تعديل قانون الحالة المدنية ليستحدث قسما خاصا من أقسامه للنص على السجل الوطني الآلي للحالة المدنية الذي يحدث لدى وزارة الداخلية ويرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية² ، حيث تم الاحتفاظ بالنسخ الورقية للسجلات ضمن الأرشفة على مستوى البلديات بهدف الرجوع إليها في حالة اكتشاف أخطاء في وثائق الحالة المدنية المستخرجة بصفة الكترونية أو في حالة إغفال تسجيل البنات الهامشية على هامش عقود الحالة المدنية ، وبذلك يعد المواطن المستفيد الأكبر من عملية الرقمنة والتي تتيح له الحصول على وثائق حالته المدنية بصفة الكترونية ويتجنب بذلك كل الإشكاليات التي تتعلق بوضوح الخط أو الأخطاء التي كانت واردة قبل عصرنة المرفق .

الفرع 02/ أثار إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية

إن العمل بالسجل الآلي للحالة المدنية لقي استحسان كبير لدى المواطنين هاته الآلية الالكترونية التي أسفرت عن جملة من التحسينات يمكن ذكر أهمها في مايلي:

أولاً/ تخفيف عبء التنقل على المواطن

بعد إنشاء السجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية والذي يتوفر على قاعدة بيانات وطنية تشمل جميع العقود المدونة في سجلات الحالة المدنية لكافة بلديات الوطن ، فأصبح للمواطن إمكانية بان يتقدم بطلب للحصول على نسخ طبق الأصل لهذه العقود الرقمية لدى بلدية محل الإقامة أو أي بلدية أو ملحقة إدارية بلدية أخرى³ ، الأمر الذي يمتن علاقة المواطن بالإدارة ويضمن تحقيق أحد متطلبات تحسين الخدمة العمومية بتقريب الإدارة من المواطن دون تحمل عناء التنقل .

1. التعليمات وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم (2014/1435) ، المؤرخة في 13 فيفري 2014 ، المتعلقة ببداية العمل بالسجل الأتوماتيكي للحالة المدنية .

2. أحكام المادة (25 مكرر) من القانون رقم (08/14) ، المتعلق بالحالة المدنية ، المرجع السابق

3. نفس المادة السابق ذكرها.

ثانياً/ إعفاء المواطن من تقديم الوثائق المسجلة ضمن السجل الآلي للحالة المدنية

بعد استحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية يتعين على الإدارات العمومية والسلطات الإدارية والجماعات المحلية المرتبطة بهذا السجل إلا تشتت على المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية التي يمكن الإطلاع عليها مباشرة على مستوى ذات السجل الوطني ، وهو ما أكدته المرسوم التنفيذي رقم (204/15)¹ ، لكن ما يلاحظ في العمل الواقعي لا تزال الإدارات تطلب من المواطن بعض الوثائق التي يمكنها الإطلاع عليها عن طريق السجل ، كما هو الحال عليه على مستوى الولايات خاصة طلب شهادة الميلاد لمعني ، لذلك صدرت التعليمات الوزارية رقم (2015/2360)² بتاريخ 09 سبتمبر 2015 التي أكد على عدم الاشتراط من المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية (مثل مستخرجات من عقود الميلاد ، الزواج ، الوفاة) ومن جهة أخرى ألزمت الولاية بتنصيب خلية متابعة تكلف بالسهر على احترام وتنفيذ أحكام المرسوم التنفيذي (204/15) المشار إليه سابقا .

ثالثاً/ تخفيف الملفات الإدارية

بالرجوع إلى التعليمات الوزارية رقم (2011/1599)³ التي أكدت على ضرورة تخفيف الإجراءات الإدارية ، حيث تم التقليل من عدد وثائق الحالة المدنية التي تختص بإصدارها البلديات حيث كان عددها 29 وثيقة⁴ كما سبقت الإشارة إليه ليتم اختزالها إلى 14 وثيقة⁵ ، بالإضافة إلى إصدار وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية⁶ ، أما بالنسبة للمواطنين

1. أحكام المادة (02) من المرسوم التنفيذي رقم (204/15) ، المؤرخ في 27 جويلية سنة 2015 ، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ، الجريدة الرسمية ، العدد 41 ، المؤرخة في 29 جويلية 2015 .

2. التعليمات الوزارية رقم (2015/2360) ، المؤرخة في 09 سبتمبر 2015 ، توضح كفاءات تنفيذ أحكام المرسوم التنفيذي رقم (204/15) المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الآلي للحالة المدنية ، (انظر الملحق رقم 08)

3. التعليمات الوزارية رقم (2011/1599) ، المرجع السابق .

4. أحكام المادة / من المرسوم التنفيذي رقم (211/10) .

5. أحكام المرسوم التنفيذي رقم (75/14) .

6. أحكام المرسوم التنفيذي رقم (315/15) المؤرخ في 10/12/2015 المتعلق بإصدار نسخ الوثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية، الجريدة الرسمية ، العدد 68 ، المؤرخة في 27 ديسمبر 2015

المولودين بالخارج والمقيمين بالوطن تم إبرام اتفاقية بين وزارة الداخلية والجماعات المحلية ووزارة الشؤون الخارجية والتعاون الدولي فقد تم فتح مكاتب على مستوى شبابيك الحالة المدنية للبلديات تختص بطلباتهم¹.

الفرع 03 / الإجراءات الخاصة بتصحيح الأخطاء

وتتمثل في طلبات تصحيح الأخطاء الواقعة في مختلف عقود الحالة المدنية (ميلاد، زواج ، وفاة)، والتي كانت قبل التعديل سنة 2014 تشتمل على إجراءات مرهقة للمواطن لاسميا في قبل تعديل 2014 حيث كان يشمل تصحيح الأخطاء في عقود الحالة المدنية للميلاد ما يلي² :

- استخراج المعني لوثيقة من وثائق الحالة المدنية تدعى (شهادة إثبات الشخصية) التي تستوجب شاهدين لإثبات شخصيته.
- إيداع عريضة متمثلة في طلب مكتوب لدى وكيل الجمهورية ، ليقوم هذا الأخير برفع الطلب لرئيس محكمة الدائرة القضائية للمكان الذي حرر أو سجل فيه العقد ، والذي يصدر بدوره حكما بتصحيح الخطأ ، ثم يتم تسجيل هذا الحكم فورا على هامش سجلات الحالة المدنية المقيد فيها العقد الذي تناوله التصحيح³.

إن هذه الإجراءات شكلت عبئا على عاتق المواطن لفترة من الزمن ، خاصة أنه يقوم بهذه الإجراءات وينتقل بين مصالح البلدية وأروقة المحكمة لتصحيح خطأ لم يتسبب فيه هو أصلا، وإنما كان نتيجة سهو من العون المكلف بتحرير العقد ، وبعد تعديل قانون الحالة المدنية في سنة 2014 تم تدارك الوضع الخاص بإجراءات تصحيح الأخطاء الواقعة في عقود الميلاد ضمن إطار مسعى السلطات العمومية بتخفيف وتسيير الأمور على المواطن ، وكان ذلك عن طريق إلغاء وثيقة " شهادة إثبات الشخصية" من قائمة الحالة المدنية وذلك بموجب المرسوم التنفيذي (75/14)⁴ حيث تم إختصار إجراءات التصحيح في وثيقة واحدة

1. الاتفاقية المبرمة بين وزارة الداخلية والجماعات المحلية ووزارة الشؤون الخارجية والتعاون الدولي ، المبلغة إلى الدوائر بموجب الإرسالية رقم 928 المؤرخة في 2013/11/17.(غير منشورة)

2. أحكام المادة(06) من القانون (20/70) .

3. عبد الرزاق حمداني ، المرجع السابق ، ص 51

4. المرسوم التنفيذي (75/14) .

تسمى " طلب تصحيح خطأ في عقد الحالة المدنية " ، والتي تسحي من مصلحة الحالة المدنية وتملا من طرف المعني ، لتتولى بعد ذلك إدارة البلدية التأكد من وجود الخطأ بسجل الحالة المدنية ثم ترسل الطلب المودع لديها إلى المحكمة مباشرة لاستصدار الحكم القاضي بتصحيح الخطأ دون أن يتكبد المواطن عناء التنقل بين المحكمة والبلدية وإحضار الشهودالخ.

بالتالي فانه بموجب هذا الإجراء نجد أن إدارة البلدية تحل محل المواطن في الاتصال بالمحكمة لتصحيح الأخطاء الواقعة في سجلات الحالة المدنية سواء ما تعلق منها بعقود الميلاد أو الزواج أو الوفاة ، الأمر الذي يسهم في تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن ويشكل ارتياحا لدى المواطن بتخفيف حدة البيروقراطية التي لطالما عانى منها ولفترات طويلة .

المطلب الثاني

الانجازات المحققة على مستوى المصالح المستحدثة

في إطار إعادة هيكلة المرافق العمومية على مستوى الجماعات المحلية وتقريب الإدارة من المواطن تم تحويل بعض المصالح التي كانت على مستوى الولايات أو الدوائر إلى البلديات وسنوضح ذلك بالتطرق إلى مصلحة بطاقة التعريف الوطنية وجوازات السفر البيومترية ومصلحة ترقيم المركبات والأفاق المستقبلية للخدمات الالكترونية أخرى .

الفرع 01/ المصلحة الخاصة بوثائق الهوية والسفر

أولاً / بالنسبة لجوازات السفر البيومترية

تم العمل بجواز السفر البيومتري بصدور القانون رقم (03/14)¹ الذي أكد على أن جوازات السفر من نوع بيومتري الكتروني أو قابل للقراءة بالآلة²، وقد شمل جوازات السفر عدة إجراءات تخفيفية أهمها:

1. القانون رقم (03/14) المؤرخ في 24 فيفري 2014 ، يتعلق بسندات ووثائق السفر ، الجريدة الرسمية ، العدد (16) ، المؤرخة في 23 مارس 2014.
2. أحكام المادة (02) من القانون رقم (03/14).

- 1/ حيث تم تمديد مدة صلاحيته إلى 10 سنوات بالنسبة للأشخاص البالغين سن 19 فما فوق¹.
- 2/ إمكانية المواطن الاحتفاظ بجواز السفر العادي ذي التأشيرة السارية المفعول عند طلب جواز السفر بيومتري مع تقديم تعهد بإرجاع جواز السفر العادي عند استلامه لجواز سفر بيومتري جديد².
- 3/ يتم تقديم الطعون الخاصة بعدم الاستفادة بجوازات السفر بسبب السوابق العدلية بتقديم طلب معلل لدى الدائرة أو البلدية المعنية حسب الحالة³.
- 4/ عدم اشتراط الإقامة لإيداع ملف جواز السفر الذي أصبح على مستوى البلديات وهذا داخل إقليم الولاية ، حيث يحق لأي مواطن اختيار المصلحة البيومترية عبر كل البلديات والدوائر داخل إقليم الولاية لإيداع ملفه لطلب جواز السفر بيومتري .
- 5/ إمكانية تحديد موعد ومتابعة طلب جواز سفر بيومتري عبر البوابة الالكترونية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية⁴ ، كما تزويد الدوائر والبلديات بتطبيقات إعلامية للانترنت على مستوى المصالح البيومترية لمتابعة مراحل الانجاز وتبليغ المواطن.
- 6/ إمكانية الحصول على جواز سفر استعجالي لأسباب استعجاليه بصفة مؤقتة سواء للمغتربين أو المقيمين داخل الوطن ، وفقا لشروط مقيدة قانونا⁵.

1. أحكام المادة (08) من القانون (03/14) ، المرجع السابق.

2. البرقية الرسمية عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية رقم 2015/2592 ، المؤرخة في 2015/10/19 ، المتعلقة بشروط استخراج جواز سفر استعجالي .

3. البرقية الرسمية الصادرة عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية رقم (2015/1253) المؤرخة في 17 أكتوبر 2015 المتعلقة بتقديم الطعون الخاصة بجوازات السفر .

4. يمكن الاطلاع على الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية <https://passeport.interieur.gov.dz/Ar/Inscription/BaBou>

5. أحكام المرسوم التنفيذي رقم (58/16) المؤرخ في 03 فيفري 2016 ، يحدد شروط إعداد وإصدار جواز سفر الاستعجالي ، الجريدة الرسمية ، العدد (07) ، المؤرخة في 07 فيفري 2016.

ثانياً/ بالنسبة لإصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية

أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية برقية عاجلة رقم(2015/2393)¹ بتاريخ 14 سبتمبر 2015 ، حيث تم تحديد تاريخ 01 أكتوبر 2015 لإنطلاق إصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستوى جميع بلديات الوطن.

أولاً/ التدابير التحضيرية لإصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستوى البلديات

نصت التعليمات² على اتخاذ جملة من التدابير يمكن إجمالها فيما يلي:

- 1/ تنظيم لقاء يجمع المسؤولين والموظفين القائمين على هذه العملية على مستوى المقاطعات والدوائر لتبليغهم بالقرار واتخاذ الشروط التي يجب توفيرها .
- 2/ تحويل العتاد والموارد البشرية إلى البلديات لتدعيمها من أي عجز .
- 3/ أن تتم الإجراءات بمحلات منفصلة عن المستعملة لإصدار جواز السفر لضمان حسن السير .
- 4/ شرح أهمية الإجراءات المتخذة في إطار إعادة تأهيل المرفق العام .

ثانياً/ أهداف تحويل إصدار بطاقة التعريف الوطني على مستوى البلديات

1/ تعزيز دور البلدية كجماعة إقليمية

إن تحويل إصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستوى البلديات يعزز دور هاته الجماعة المحلية ويساهم في تعاظم شأنها كخلية من خلايا التنظيم الإداري وكقاعدة لامركزية مهامها كبيرة ومتنوعة وذات صلة وثيقة بالجمهور³.

1. البرقية العاجلة الصادرة عن وزارة الداخلية رقم(2015/2393) ، بتاريخ 14 سبتمبر 2015 ، تتعلق بإصدار بطاقة

التعريف الوطنية ، (انظر الملحق رقم 09)

2. البرقية العاجلة رقم (2015/2393) المرجع نفسه.

3. عمار بوضياف ، التنظيم الإداري في الجزائر بين النظرية والتطبيق ، ط 01 ، دار جسر للنشر والتوزيع ، 2010 ،

2/تقريب الإدارة من المواطن

بتحويل هذه الخدمة إلى البلدية وفي إطار تجسيد مساعي السلطات فإنه يتحقق تقريب الإدارة من المواطن بشكل كبير وواضح بحكم أن البلدية أهم إدارة جوارية يقصدها المواطن والتفاعل الايجابي بينهما ضرورية من خلال تقديم الخدمات وتقريبها للمواطن¹ ، لاسيما وثائق الهوية الخاصة به.

ثالثاً/الإجراءات المتعلقة بإصدار بطاقة التعريف الوطنية

بالرجوع إلى قرار وزارة الداخلية والجماعات المحلية الصادر في 19 جويلية 2010² الذي جمع بين ملف بطاقة التعريف الوطنية وكذا جواز السفر البيومتري³ ، لكن سرعان ما تراجع المشرع عن هذا الإجراء واصدر القرار الوزاري المؤرخ في 25 ماي 2010⁴ وهذا يعود لتأخر عملية انطلاق التحول نحو الرقمية فيما يخص بطاقة التعريف الوطنية⁵ ، غير أنه تم تقليص من وثائق بطاقة التعريف الوطنية ، كما أنه تم الانطلاق في إصدار البطاقة البيومترية الخاصة لطلبة الباكلوريا أولا ومن ثم تعميمها على كافة الأشخاص الذين يملكون جوازات السفر البيومترية عن طريق إجراء بسيط عبر بوابة الانترنت لوزارة الداخلية والجماعات المحلية⁶.

إن ما نلاحظه بخصوص هذا الإجراء التذبذب الذي حصل بخصوص الملف حيث تم جمعها في سنة 2010 لكن سرعان ما تراجع عنه المشروع وهو ما يدل على بطء الوتيرة للتحول نحو الإدارة الالكترونية بسهولة وهذا مرده جملة من العوائق التي سبق أنفا.

1. زين الدين بومرزوق ، المرجع السابق ، ص22.

2. القرار مؤرخ في 19 جويلية 2010 ، يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين الالكترونيين وكيفيات معالجته ، الجريدة الرسمية ، العدد 45 ، المؤرخة في 08 أوت 2010.

3. أحكام المادة (08) من القرار المؤرخ في 19/07/2010.

4. أحكام المادة (12) من القرار المؤرخ في 25 ماي 2011 ، يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر ، الجريدة الرسمية ، العدد 31 ، المؤرخة في 05 جوان 2011.

5. عبد الرزاق حمداني ، تحسين الخدمة العمومية في الإدارة البلدية في التشريع الجزائري ، مذكرة ماستر في القانون الإداري ، جامعة العربي التبسي تبسة ، (2015/2016) ، ص 69

6. بيان وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، متاح على الموقع الالكتروني <http://www.interieur.gov.dz>

غير انه ما يلمس في الواقع سرعة إنجاز بطاقة التعريف الوطنية وغالبا تسلم في نفس اليوم أو اليوم الموالي لوضع الملف ، ويتوقع في سنة 2020 تكون الجزائر غطت إصدارها لكل بطاقات التعريف الوطنية البيومترية.¹

الفرع 02/ مصلحة حركة السيارات أولاً / إصدار بطاقات ترقيم المركبات

بموجب التعليمات الوزارية رقم (2015/1507)² التي ألزمت توفير تجهيزات الإعلام الآلي والعناد الضروري وتعيين الأعوان المكلفين بإصدار بطاقات ترقيم المركبات ، تم تحويل هاته العملية في أواخر ديسمبر 2015 على مستوى البلديات بعد أن كان مستوى الدوائر والولايات ، وبذلك تقرب هذا الإجراء أيضا إلى المواطن دون عناء التنقل إلى المستويات الإدارية الأعلى .

كما واصلت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في إطار العصرنة الى انشاء سجل وطني آلي يتعلق بترقيم المركبات ضمن انجازات سنة 2014³ .

ثانياً/ التحسينات المسجلة على مستوى مصلحة حركة السيارات

1/ من حيث إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات : فقد عكفت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على إنشاء سجل وطني آلي يتعلق بترقيم المركبات ضمن انجازات سنة 2014 حيث يتم على مستوى المصلحة شطب البطاقة الرمادية التي يحوزها بائع المركبة وإصدار أخرى باسم المشتري بغض النظر عن ولاية تسجيل هذه المركبة بالاعتماد على السجل الوطني الآلي للمركبات ، هاته الآلية تجسد مفهوم الإدارة الالكترونية وهو ما يؤثر ايجابيا على ترقية الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الا انها لا تزال محلية على مستوى البلديات ومزالت العملية تشهد نوعا من البطء في التنفيذ.

1. تصريح المدير العام لعصرنة الوثائق والأرشيف ، متاح على الموقع الالكتروني <http://www.el-massa.com/dz> بتاريخ 2016/10/30 تاريخ الاطلاع 2017/02/20

2. تعليمات وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم (2015/1507) المؤرخة في 2015/10/06 ، تتعلق بتحويل إصدار بطاقات المركبات على مستوى البلديات .

3. انظر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، <http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar>

2/ من حيث أجل الحصول على البطاقة الرمادية : حيث تقلصت الآجال وأصبحت العملية تقدم بوتيرة أسرع خلال نفس اليوم أو اليوم الموالي للذي أودع فيه الطلب .

3/ من حيث تخفيف الوثائق المتعلقة بالمركبات:

- تم إلغاء شهادة التأكد الخاصة ببطاقة ترقيم المركبة ، حيث يكفي الاطلاع على معلومات المركبة من خلال الدخول للشبكة الوطنية لبطاقات ترقيم المركبات ، مما يمكن من إصدار بطاقة ترقيم المركبة الجديدة في حينها .

- إلغاء عقد الميلاد ، بطاقة ترقيم المركبة ، فاتورة الشراء بالنسبة لترقيم المركبات الجديدة ، عقد الوفاة للمالك باعتبار وجود الفريضة في الملف ، كما تم إلغاء اجراء التصديق على استمارة طلب البطاقة ، وتوحيد نموذج عقد البيع يمكن للمواطن ان يسحبه عبر بوابة الانترنت لموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية¹.

- إعفاء المواطن من تقديم شهادة الكفاءة من ملف تحويل رخصة السياقة ، حيث تتكفل الإدارة بالتحقق من ذلك بالدخول الشبكة الوطنية الخاصة بقاعدة المعطيات لرخص السياقة².

وعلى العموم فقد وحدت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في ملفات طلبات الوثائق بهدف توحيد مكونات الملف التي يقدمها المواطن من أجل الحصول على الوثائق مهما كانت طبيعتها والتي تختص بإصدارها البلديات والدوائر والولايات عبر كامل الوطن ، حيث تم إنشاء مدونة شاملة على مستوى بوابتها للانترنت لجرد مكونات الوثائق .

الفرع 03/ الآفاق المستقبلية لخدمات الكترونية أخرى

تعمل وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الآونة الأخيرة على مواصلة عصرنة المرافقة الإدارية للجماعات المحلية وفي ذات السياق عصرنة الوثائق وكما سبقت الإشارة لوثائق الهوية والسفر البيومترية كذلك الأمر نفسه بخصوص رخصة السياقة وكذا البطاقة لترقيم السيارات سوف تتجز بطريقة الكترونية ، حيث يتوقع فتح بوابة الكترونية جديدة عبر الموقع

1. التعليمات الوزارية رقم (2013/3138) ، (انظر الملحق رقم 03)

2. تعليمات وزارة الداخلية والجماعات المحلية رقم (2015/2592) ، المرجع السابق.

الرسمي للوزارة الداخلية والجماعات المحلية ، دون إيداع أي وثيقة أو التنقل إلى الجهات الإدارية المختصة ، ويتم استلام المعنيين لبطاقاتهم بعد تلقي رسائل نصية قصيرة .

أولاً/رخصة السياقة البيومترية

حيث أن رخصة السياقة البيومترية الالكترونية هي وثيقة مؤمنة كلياً تسمح بالتحقق من هوية حاملها ومتابعة دقيقة لوضعيته القانونية ، وتدرج في إطار مقاربة جديدة للوقاية من حوادث المرور ومكافحتها ، حيث أن قانون المرور الجديد مبني على أساس مبدأ رخصة السياقة بالتنقيط الأمر الذي تكفله البطاقة البيومترية لرخصة السياقة ، كما أنها ستفتح المجال لوضع آليات ناجعة من أجل تحصيل فعلي لمستحقات المخالفات المرورية وفرض الإنضباط، وبخصوص هذا تم إنشاء مندوبية وطنية للوقاية والسلامة المرورية التي سيعهد لها تسيير الأنظمة التكنولوجية الجديدة .¹

ثانياً/ بطاقة الترقيم الإلكترونية للعربات

حيث أن تسيير بطاقيات الترقيم لا تزال محلية وهو ما حال دون تبسيط الإجراءات المرتبطة بهذه الخدمة العمومية وتأمينها بطريقة اصح ، حيث أن مما يميز هاته البطاقة لا تحتوي على ظاهرها على بيانات صاحب العربة لأنها مدونة داخل الشريحة الالكترونية الأمر الذي يسهل عملية نظام نقل الملكية والمالك الجديد يستعمل نفس البطاقة ، كما سيتغير نظام الترقيم بحيث لا يكون ترقيم للولايات أو سنة الوضع قيد السير على مستوى الترقيم ، حيث يمنح المواطن بطاقة وطنية موحدة لذلك العمليات التي ستكون بعدها سوف تكون ميسرة دون أي تعقيدات.²

1. مداخلة وزير الداخلية والجماعات المحلية متاح على موقع الوزارة

<http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/80>

2. مداخلة وزير الداخلية والجماعات المحلية متاح على موقع الوزارة ، المرجع نفسه.

الخاتمة

الخاتمة

إن ترقية الخدمة العمومية بالمرافق العامة شكلت اهتماما ومسعى لدى السلطات العمومية في الجزائر خلال الفترة الأخيرة نتيجة لتدهور واقع الخدمة العمومية ،الذي ظهر في معاناة المواطن لفترة طويلة وتنقله بين الإدارات ، فتوسعت الهوة بين الإدارة والمواطن ، لذلك سعت السلطات بتكثيف جهودها لتمتين العلاقة بين الإدارة والمواطن وترقية أداء المرافق العمومية من خلال استحداث الآليات المتطورة واستخدام استراتيجيات الإدارة الالكترونية التي تعتبر نقطة إنطلاق جوهريّة نحو مسار ترقية الخدمة العمومية الأمر الذي انعكس بشكل كبير على أداء المرافق العمومية ، حيث ساهمت في تقليص مظاهر البيروقراطية الإدارية والتخفيف من العديد من الإجراءات الإدارية التي كانت تثقل كاهل المواطن ، وموازة مع ذلك استحدثت السلطات هيئة المرصد الوطني للمرفق العام ، هاته الأخيرة التي تعنى بترقية الخدمات العمومية بالدرجة الأولى وتجسيد الإدارة الالكترونية بالمرفق العام ، جاءت هذه الهيئة بعد إلغاء الوزارة لدى الوزير الأول المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية التي كانت تلعب دورا هاما في مجال الخدمة العمومية بالرغم من أنها لم تدم فترة طويلة.

كما نموذج عصرنه الجماعات المحلية بتطبيق الإدارة الالكترونية كان ذو فعالية هامة الأمر الذي انعكس على واقع الخدمة العمومية من جهة ومن جهة أخرى على المبادئ التي يقوم عليها المرفق العام ، لذلك عكفت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على إعادة تأهيل مرافقها وعصرنتها بما يواكب التطور التكنولوجي ، كما أصدرت العديد من النصوص القانونية التي تكفل عصرنه المرافق التابعة لقطاعها حرصا منها على نجاح ترقية وتحسين الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مرافقها .

من خلال ما سبق يمكن أن نستنتج ما يلي:

- 1- ترقية الخدمة العمومية بالمرفق العام ضرورة يتطلبها بناء قطاع يتسم بالكفاءة والقدرة على تلبية الحاجات العامة للمرتفقين بتقديم خدمات عمومية على مستوى أحسن وأقرب لهم.

- 2- المشرع الجزائري كفل موضوع ترقية وتحسين الخدمة العمومية بالعديد من النصوص القانونية على اختلاف أنواعها .
- 3- إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام يعد خطوة ايجابية في مسار الخدمة العمومية ويتوقع منه أن يواكب عصرنة الخدمات العمومية ويكفل تطبيقها بالمرافق العمومية غير أن المشرع حصر كل مهامه في تقديم اقتراحات وتوصيات .
- 4- تؤثر الإدارة الالكترونية على واقع الخدمة العمومي بالمرافق العام من خلال آلياتها المتطورة التي تحقق سرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة للمواطنين ورفع مستواها.
- 5- تجربة الجزائر في الإدارة الالكترونية بالجماعات المحلية تمثل نقطة تحول هامة في واقع الخدمة العمومية بها الأمر الذي قلص من البيروقراطية وساهم في تقريب المواطن من الإدارة وتخفيف العديد من الإجراءات الإدارية .
- 6- ضعف الجاهزية الالكترونية بالمرافق العامة لاسيما الجماعات المحلية أدى إلى عرقلة ترقية الخدمة العمومية .
- 7- تتطلب الإدارة الالكترونية تغطية على الجانبين التشريعي والجانب المادي (الموارد البشرية والأجهزة الالكترونية الحديثة) .
- 8- حقق تطبيق الإدارة الالكترونية جملة من الانجازات على مستوى الجماعات المحلية كاستحداث السجل الآلي الوطني للحالة المدنية ، تخفيف الإجراءات الإدارية ، ومن جهة استحداث مصالح على مستوى البلديات : الخاصة بوثائق الهوية وجوازات السفر التي تصدر بطريقة الكترونية ، بالإضافة إلى مصلحة حركة السيارات .
- 9- يتوقع في الفترة القادمة استصدار رخصة السياقة البيومترية هاته الأخيرة التي ستزود ببرنامج يسمح بتطبيق قانون المرور الجديد بالإضافة إلى بطاقة ترقيم العربات البيومترية .

أن نجاح ترقية الخدمة العمومية وتحسينها بالمرافق العامة يبقى مرهونا بتكاتف جميع الأطراف وضرورة تمتين العلاقة بين الإدارة والمواطن من خلال الحرص على تطبيق النصوص التشريعية الخاصة بهذا المجال ومن جهة أخرى إزالة المعوقات التي تحول تطبيق استراتيجية الإدارة الالكترونية بالمرافق العام .

وبناء على نتائج الدراسة يمكن تقديم التوصيات والمقترحات التالية :

- 1-النص على فعالية الخدمة العمومية بالمرافق العمومية بموجب أحكام دستورية .
 - 2-ضرورة تفعيل دور المرصد الوطني للمرفق العام وتمتعه بالإستقلالية التامة في التسيير ومنحه سلطة على هياكل إصلاح الخدمة العمومية و صلاحيات أوسع مع مراعاة التوازن في تشكيلته بين ممثلي السلطة التنفيذية وممثلي المجتمع المدني .
 - 3-إعادة الاعتبار للوزارة المنتدبة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية وذلك للدور الذي لعبته في مجال عصرنه المرافق العامة.
 - 4-تأهيل العنصر البشري وتكوينه للتعامل مع الأجهزة الالكترونية الحديثة والتقليل من الأخطاء التي تفاقمت بشكل كبير ومن جهة أخرى ضرورة توفير ما تتطلبه الإدارة الالكترونية من أجهزة عصرية .
 - 5-ضرورة الإسراع في ربط المرافق الإدارية الأكثر عملا بوثائق الحالة المدنية لاستخراجها مباشرة دون طلبها من المواطن.
 - 6-تقييد الحالات المستثناة من إجراء إلغاء التصديق على الوثائق ، بموجب نص قانوني لتقييد سلطة الإدارة في التفسير (المرسوم رقم 14/363).
 - 7-الإسراع في إنشاء بوابة الكترونية لهيئة المرصد الوطني للمرفق العام لتفعيل مهامه وسهولة الاتصال بالهيئة.
- في الأخير يمكن القول أن موضوع ترقية الخدمة العمومية بالمرافق العامة قد حظي باهتمام كبير، الأمر الذي يلاحظ من خلال إستحدث آلية الإدارة الالكترونية التي تعتبر نقطة انطلاق جوهرية نحو مسار ترقية الخدمة العمومية ، وتكييف القوانين والتنظيمات والإجراءات قصد الاهتمام بانشغالات المواطنين والتكفل بها ، الأمر الذي انعكس بشكل كبير على فعالية المرفق العمومي والواقع العملي الذي يعايشه المواطن من تخفيف للإجراءات الإدارية و تجسيد مبدأ تقريب الإدارة من المواطن .

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية

14 نوفمبر 2012

الوزير

2102

السيدة والسادة الولاة:

بالإتصال بالسيدات والسادة الولاة المنتدبون،
رؤساء الدوائر ورؤساء المجالس الشعبية البلدية.

الموضوع: منشور وزاري يتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية.

المرفقات: - نموذج لشارة التعريف؛
- برنامج معلوماتي.

في إطار الإصلاحات السياسية التي تم الشروع فيها من قبل السلطات العمومية تطبيقا للقرارات التي إتخذها فخامة السيد رئيس الجمهورية، فإن إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية هي في صلب إهتمامات السلطات العمومية

في الحقيقة، لا يمكن تصور تعزيز أسس دولة القانون وتكريس العدالة الاجتماعية من دون مرافق عمومية إدارية ناجعة وفعالة.

ومن هذا المنظور، فقد بذلت الدولة مجهودات كبيرة من أجل تزويد الإدارات المحلية بمنشآت قاعدية وتجهيزات ضرورية لأداء مهامها، وذلك بإنجاز تجهيز وتهينة العديد من المقرات الإدارية و تعزيز مواردها البشرية لضمان تأطيرها، بالإضافة إلى تفعيل برنامج طموح يهدف إلى عصرنه المرافق العمومية الإدارية وإدخال المعلوماتية في إدارتها وأدائها لمهامها.

ومن المؤكد أن كل هذه المجهودات ستسهم في تطوير نشاط هيكلنا الإدارية وتعد بالكثير من التحسينات الجديدة مستقبلا، غير أنه ينبغي أن نشير إلى أن نوعية الخدمات التي تقدمها تبقى دون مستوى الطموحات، الأمر الذي يشكل مصدر إنشغال للسلطات العمومية وإحباط لمستعملي المرافق العمومية الإدارية ما من شأنه توسيع الهوة بين الدولة والمواطن لاسيما بعد استفحال ظواهر بيروقراطية مختلفة معيبة لمؤسساتنا الإدارية، كالنقص في الاستماع لإنشغالات المواطن، المحاباة، المحسوبية والرشوة.

في الواقع، خلصت كل التقييمات والمعاينات التي تم القيام بها إلى نتائج متطابقة إتسمت أساسا بما يلي:

1. نقائص فيما يخص إستقبال المواطن والتكفل بإنشغالاته وطلباته:

- بعض المسؤولين المحليين لا يستقبلون المواطنين؛
- يقوم بعض المسؤولين المحليين بتكليف بعض مرؤوسيههم لإستقبال المواطنين، والذين غالبا ما يقتفرون للمؤهلات والقدرات التي تسمح لهم بالمعالجة الملائمة لطلبات المواطن والتكفل بإنشغالاته؛
- يتم إستقبال المواطنين أحيانا في ظروف غير لائقة؛
- ميل بعض المسؤولين إلى تخصيص ردود سلبية للمواطنين الأمر الذي لا يساهم في تعزيز علاقة الثقة بين المواطن والإدارة.
- أحيانا لا تحضى طلبات وشكاوي المواطنون بالمتابعة مما يؤدي إلى الإضرار بمصداقية الإدارة.

2. نقص في التوجيه، الإتصال وإعلام المواطنين: حيث سجل في هذا المجال على مستوى بعض الإدارات المحلية ما يلي:

- نقص في إعلام المواطنين حول مختلف الخدمات الإدارية لاسيما فيما يخص:
 - الشروط التنظيمية للاستفادة من بعض الخدمات وإستحقاقها؛
 - الإجراءات الواجب إتباعها لإعداد الملفات الإدارية؛
 - آجال معالجة الطلبات.
- نقص وغياب وسائل وإشارات لتوجيه المواطن على مستوى بعض الهيئات وأحيانا وجود وسائل قديمة لم تعد صالحة وتحتاج لإعادة التحيين والضبط.
- غياب إتصال فعال يثمن مجهود الإدارة فيما يخص خدمات المرفق العمومي التي يقدمها؛
- إستقبال وتوجيه المواطنين من قبل أعوان غير مؤهلين مهمتهم الأصلية هي الوقاية، الأمن والحراسة.

3. استمرار التصرفات البيروقراطية والمحسوبية في بعض الهيئات الإدارية:

- المطالبة بوثائق و/ أو إجراءات خارج تلك المنصوص عليها في النوانين والتنظيمات الجاري العمل بها؛
- البطء في معالجة طلبات المواطنين ساعد على تفشي بعض التصرفات السلبية وغير المطابقة؛
- تشكل بعض الشبكات غير الرسمية تلجأ للمماطلة في معالجة طلبات المواطنين واللجوء إلى بعض التصرفات المشبوهة وغير القانونية؛

هذه الشبكات أصبحت تطور آليات وأساليب تتأقلم مع كل وضعية إدارية جديدة لجعلها في خدمة مصالحها غير المشروعة.

تلكم هي الوضعية التي تحول اليوم دون التقدير المناسب من طرف المواطن للمجهول المبذول من طرف السلطات العمومية فيما يخص تحسين خدمات المرافق العمومية، وتسهم في إستفحال وتجدر المواقف السلبية التي ما فتئ المواطن يعبر عنها إتجاه أعمال ونشاطات الإدارات العمومية.

كما يبدووا جليا، فإن المسألة ليست مسألة نقاش حول القضاء على البيروقراطية، بل هي مسألة تهديد لدولة القانون وتحدي للسلطة العمومية والتي يجب إستعادتها وفرضها في كل أبعادها الحقيقة، من أجل التمكن من مواجهة هذا التهديد بكل حزم ومثابرة.

إن منهجية العمل التي ستوجه هذه المبادرة ما هي في الحقيقة إلا إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية وإستعادتها لمهامها في إطار منظور الحداثة وفي سياق النوعية.

كذلك وبغض النظر عن بعض التدابير التي سيتم إتخاذها لاحقا، فإنه يطلب منكم رضى حيز التنفيذ الإجراءات التالية:

أ. تسيير شبابيك الحالة المدنية ومصالح التنظيم العام:

- يتعين لزوما على كل الأعوان الذين يمارسون مهامهم على مستوى مصالح الحالة المدنية (بالنسبة للبلديات) ومصلحة التنظيم العام (بالنسبة للولاية، المقاطعات الإدارية والدوائر)، لاسيما على مستوى الشبابيك، حمل شارة تعرفهم بوضوح، تبين إسم رلقب العون، وظيفته والرقم التسلسلي لشارته.

وستجدون رفقة هذا المنشور نموذج عن هذه الشارة وكذا البرنامج المعلوماتي الخاص بإعدادها.

ويتعين على كل الإدارات المعنية بهذا الإجراء إتخاذ التدابير الضرورية لإعداد الشارات وإرسالها لأصحابها قبل 15 ديسمبر 2012 كآخر أجل.

أما بخصوص المسؤولين المحليين الشاغلين لوظائف عليا أو مناصب سامية رنوعية على مستوى (إدارة الولاية، المصالح غير المركزية، والإدارة البلدية) يجب عليهم وضع لوحة تبين إسم ولقب المسؤول ووظيفته وعرضها بصفة دائمة على مكتب المعني بالأمر.

إن إعداد هذه اللوحات يقع بالطبع على عتق الإدارة التي يمارس بها المسؤول مهامه.

أما فيما يخص مكاتب المسؤولين المحليين المذكورين سابقا، فيتعين تعريفها بوضع لوحات تتضمن صفة المسؤول صاحب المكتب.

على العموم، يجب أن يكون بمقدور مشتعلم المرفق العمومي التعرف بيسر على أعوان الإدارة المكلفين بمعالجة طلباته، وكذا المسؤولين المكلفين بالإشراف على هذه المصالح.

ويجب أن تكون هذه الألية محل تنفيذ قبل 15 ديسمبر 2012 كآخر أجل.

- إن أعوان شبابيك الحالة المدنية ومصلحة التنظيم العام يجب إختيارهم من بين الأعوان المعروفين بكفاءتهم، إنضباطهم، نزاهتهم وسلامة مسارهم المهني وتميزهم بحس الاستماع والخدمة.

إن طريقة أداء الخدمة من قبل هؤلاء الأعوان يجب أن تكون محل تقييم ومتابعة مستمرين حتى تسمح بإجراء التعديلات الضرورية.

- يجب القيام بنشاطات تكوينية (قصيرة المدى أو بالمناوبة) لفائدة أعوان الشبابيك ومسؤولي مصالح الحالة المدنية والتنظيم العام، حول الجوانب القانونية والتنظيمية. وكذا حول تقنيات الإتصال، وهذا تكملة لبرامج التكوين التي تعكف الإدارة المركزية على إعدادها وتنفيذها.

ب. الإستقبال والتكفل بشكاوى وطلبات المواطنين:

- يتعين على الولاة، الولاة المنتدبون، رؤساء الدوائر ورؤساء المجالس الشعبية البلدية، وكذا المدراء الولائيين تحري الإستماع للمواطنين، ويجب في هذا الشأن تحديد حجم

ساعي مشترك لجميع هيئات الولاية في يوم من أيام الإستقبال يتم تخصيصه لاستقبال المواطنين والمرتفقين، وإعلام المواطنين به.

- كما يتعين كذلك تكليف إطارات مؤهلة للتكفل ببرمجة عمليات الإستقبال والتكفل بمتابعة شكاوى وتظلمات المواطنين الواردة.

- كل مقابلة يجب أن يتخذ بشأنها إجراء إداري قانوني ويجب أن تحضى بمتابعة حقيقية.

- تحسين ظروف إستقبال المواطنين بالسهر على:

- تهيئة وتجهيز قاعات الانتظار وفضاءات الإستقبال بصفة لائقة؛
- إحترام برنامج المقابلات من قبل المسؤولين المعنيين؛
- تجنب تفويض المقابلات لمسؤولين آخرين كلما أمكن ذلك ومنع توكيل المرؤوسين للقيام بها مهما كانت الأسباب والظروف.
- منع اللجوء إلى أعوان الوقاية والأمن لتولي مهام الإستقبال والتوجيه.
- تعيين أعوان إستقبال مؤهلين؛

لقد أنشأ القانون الأساسي لمستخدمي الجماعات المحلية منصب سامي " المكلف بالإستقبال والتوجيه بالإدارة الإقليمية"، والذي يتعين عليكم إتخاذ التدابير اللازمة لشغله على مستوى الإدارات المحلية، حيث يتولى المكلف بهذا المنصب الإشراف وتنسيق نشاط أعوان الإستقبال، وهو ما يتوافق مع الإحتياجات المسجلة في هذا المجال.

- القيام بتحضير الأعوان الذي سيكلفون بالإستقبال عن طريق برمجة دورات تكوينية ملائمة ويجب تعطيلها من أجل السماح لهم باكتساب المؤهلات المتصلة بمنصب العمل، ويتعلق الأمر هنا بأعمال يمكن المبادرة بها محليا تكملة لتلك التي سيتم تنفيذها من طرف الإدارة المركزية
- يستفيد أعوان الشبابيك ومندوبو الحالة المدنية بفضل النظام التعويضي الجديد الذي دخل حيز التنفيذ من تعويضات خاصة مرتبطة بمهامهم، وهو ما يجب إستغلاله لتثمين وتحسين مردودية هاتين المهمتين الأساسيتين لـ:
- عصرنه وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية؛
 - تحسين مستوى ومؤهلات الأعوان الذي يمارسون مهامهم على مستوى الشبابيك.

أما على المستوى الهيكلي، فتجدر الإشارة إلى أنه تقرر إنشاء بنية توضع لدى الوالي، الوالي المنتدب، رؤساء الدوائر ورؤساء المجالس الشعبية البلدية مكلفة بمتابعة تظلمات وطلبات مستعملي المرافق العمومية والتكفل بها.

هذا الاجراء يهدف إلى إعطاء مصداقية أكبر لأعمال الدولة والجماعات المحلية وكذا تفعيل ميكانزمات وظيفية لأجل التكفل بتطلعات المواطنين وبفعالية.

وفي إنتظار الإنشاء الرسمي لهذا الهيكل الجديد، فإنه يطلب منكم تعيين إصارات مؤهلة لأجل تأطير هذه المهمة ووضعهم حيز الخدمة لدى الوالي، الوالي المنتدب، رئيس الدائرة ورئيس المجلس الشعبي البلدي.

يتم الإشراف على نشاط الاعوان والإطارات المعينون مباشرة من طرف السيد رئيس ديوان والي الولاية، ويخول للمعنيين الصلاحيات الضرورية التي من شأنها أن تسمح لهم بمتابعة شكاوى المواطنين ومعالجتها لدى كل الهيئات الإدارية المحلية المعنية.

وبالتالي فإنه يجب إختيار وتعيين إطارات معروفة بالسيرة والسلوك الحسن، علامة المسار المهني، وتميزهم بحس الإستماع والإتصال.

وعليكم تفعيل هذه الآلية في الميدان قبل نهاية سنة 2012.

ت. التوجيه، الاتصال وإعلام المواطنين:

- يتعين وضع وسائط الإتصال الضرورية في متناول مستعملي المرافق العمومية لأجل إعلامهم حول مختلف الجوانب التي تهمهم (تكوين الملفات، الإجراءات آجال معالجة الملفات، شروط الإستفادة...).
- التعيين المادي للمصالح والمكاتب لتسهيل عملية توجيه المواطنين؛
- ترقية إستعمال الوسائط العصرية للإتصال لإرشاد المواطن وتوجيهه، وهذا بالتنسيق مع المصالح المؤهلة للإدارة المركزية.

ث. محاربة مظاهر البيروقراطية والمحسوبية:

إن تفشي مظاهر البيروقراطية أصبح يقتضي محاربة دائمة للقضاء على مختلف أشكال المحاباة، المحسوبية والرشوة.

لهذا الغرض، يتعين عليكم العمل مع المواطن بمنطق التسهيل، المرافقة والتخفيف، من حتى يتم التمكن من التصدي لهذه الآفات.

وعليكم توخي المزيد من الحرص والملاحظة لأعمال المصالح الإدارية الموضوعة تحت سلطنتكم، التي يجب أن تخضع باستمرار ببرامج للمراقبة، التفتيش والتقييم.

كما أن التصرفات غير القانونية المسجلة يجب أن تكون محل إجراءات صارمة ضد المتسببين فيها، وذلك في إطار احترام القوانين والتنظيمات المعمول بها.

يطلب منكم في هذا الشأن إعداد برنامج للتفتيش خاص بالمحاور المشار إليها سابقا، يتم تنفيذه على مستوى كل الهيئات التابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية من طرف المفتشين العامين للولايات، مدراء التنظيم والشؤون العامة ومدراء الإدارة المحلية، وهذا لأجل دراسة و فحص النقائص المسجلة على مستوى كل هيئة، سواءا على مستوى الموارد المادية والبشرية أو على المستوى الوظيفي، التنظيمي والقانوني.

ويتعين دراسة نتائج عمليات التفتيش خلال إجتماعات مجلس الولاية، حيث يجب إتخاذ التدابير التصحيحية اللازمة لمعالجة النقائص المسجلة والتي بدورها يجب تقييمها بصفة دورية، لاسيما وضعية تنفيذ القرارات المتخذة ودراسة أثارها.

وإبتداء من الآن فصاعدا، يجب إدراج متابعة الجوانب الخاصة بإعادة تأهيل مرافق العمومية بصفة عامة والمرافق العمومية الإدارية على الخصوص ضمن مخطط عمل المجالس الولائية واللجان التقنية للدوائر.

وختاماً، يطلب من كل واحد منكم العمل على تنفيذ التعليمات المبينة أعلاه، والتي ستكون قريبا محل مراقبة من قبل المصالح المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية في إطار برنامج معد لهذا الغرض.

عقب هذه المهام سيتم تقييم مدى ديناميكية والتزام كل مسؤول محلي بتنفيذ مضمون هذا المنشور بكل صرامة وفعالية.

وزير الداخلية والجماعات المحلية

مفتي

دحو ولد قابلية



نسخة إلى:

السيد الوزير الأول (عرض حال)

الملحق رقم (02)

الملحق الثالث

12:53 FAX 021713624

SVC P MINISTRE

001/020

IA ALGER CDN NR 24310 LE 12/11/2013

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ملف الإحصائيات الشهرية
12.11.2013
195

الوزير لدى الوزير الأول
المكلف بإصلاح الخدمة العمومية
12 NOV. 2013
رقم... 82... م.م. ا.م.ع. 1/1

11 نوفمبر 2013

السيدات والسادة أعضاء الحكومة

للتبليغ إلى السيدة والسادة الولاة

الموضوع: ف/ي تطبيق تدابير إصلاح الخدمة العمومية.

المرجع: التعليمتين رقم 298 و 321/ و المؤرختين في 22 سبتمبر و 20 أكتوبر 2013.
المرفقات: 1.

تطبيقا للتعليمتين المشار إليهما في المرجع أعلاه، للسيد الوزير الأول، والمتعلقتين بتطبيق تدابير إصلاح الخدمة العمومية، يشرفني أن أوضح لكم المسعى والكيفيات العملية المحددة لهذا الغرض وذلك حرصا على ضمان الانسجام والفعالية في هذا المجال.

1- بخصوص التدابير الاستعجالية:

تشكل هذه التدابير المشتركة بين كافة القطاعات، بالنسبة للمواطن، إشارات قوية لإرادة الحكومة لتحديث المرفق العام والتغيير النوعي في كيفيات تنظيمه وسيره. يجب أن تتمحور هذه التدابير حول عمليات إستراتيجية رئيسية، منها على وجه الخصوص:

1.1- في مجال تحسين استقبال المواطنين:

1.1.1- تهيئة وتوفير هياكل ملائمة تتوفر على جميع المرافق الضرورية لضمان الاستقبال الحسن للزوار وراحتهم؛

2.1.1- وضع:

نظام (التذكرة) يسمح باحترام ترتيب مرور الزوار وتفادي التجاوزات في هذا

3 12:53 FAX 021713824

الاستدعاء وتحديد على وجه الخصوص الأسباب الحقيقية للاستدعاء وأيام وساعات الاستقبال، الخ...

3.1- في مجال التكفل بشكاوى المواطنين،

1.3.1- ضمان المتابعة الصارمة لدراسة ومعالجة الطلبات والشكاوى والتأكد من أن الردود على طلبات وشكاوى المواطنين قد تم التكفل بها بجدية وبأسلوب سهل ومفهوم؛

2.3.1- ذكر الأساس القانوني للرد وكذا الأشكال والآجال والهيئة أو السلطة الإدارية التي يمكن تقديم الطعن المحتمل امامها؛

3.3.1- تحديد ضمن الرد، هوية العون المكلف بدراسة الطلب أو الشكاوى؛

4.3.1- التأكد من تنفيذ الأحكام القضائية النهائية.

ومن البديهي أنه بإمكان كل دائرة وزارية استكمال التدابير المذكورة أعلاه، بأي عملية أو مبادرة من شأنها المساهمة في تحسين ظروف استقبال وإعلام المواطن والتكفل بانشغالاته من طرف مختلف المرافق العمومية التابعة لها.

ويبدو من الضروري التذكير، بهذا الصدد، أنه طبقا للتعليمة رقم 321/ وأ المؤرخة في 20 أكتوبر 2013، المشار إليها أعلاه، للسيد الوزير الأول، فإن التدابير المذكورة أعلاه، يجب أن تتخذ قبل تاريخ 30 نوفمبر 2013.

2- فيما يخص التدابير الخاصة بكل قطاع؛

بالنظر إلى ديمومة مسار إصلاح الخدمة العمومية وإلى طابعه الشمولي، يتعين على كل دائرة وزارية تحديد والشروع، على المدى القصير والمتوسط والطويل، في إنجاز عمليات وتدابير إصلاح خاصة بالقطاع التابع لها، وذلك على ضوء طبيعة مهامها وكذا المهام المنوطة بمختلف المرافق العمومية الخاصة بها.

وبهذا الصدد، تجدر الإشارة إلى أنه وحرصا على الانسجام الكلي في هذا المجال، فقد بدا من الأنسب تحديد كيفية موحدة فيما يخص محتوى مخططات العمل القطاعية لإصلاح الخدمة العمومية، وكيفيات إعدادها والمصادقة عليها ومتابعة وتقييم مدى تنفيذها.

ولهذا الغرض، ينبغي توضيح ما يلي؛

1.2- فيما يخص إعداد ومحتوى مخطط العمل؛

13 12:54 FAX 021713624

يجدر التذكير بهذا الشأن أنه، طبقا لتعليمه السيد الوزير الأول رقم 321/وا المؤرخة في 20 أكتوبر 2013، المشار إليها أعلاه، يتعين على كل دائرة وزارية إعداد، قبل 30 نوفمبر 2013، مخطط عمل خاص بكافة هيكلها المركزية والمحلية وكذا المرافق العمومية التابعة لها.

يجب أن يحدد المخطط كافة المحاور والعمليات وتدابير الإصلاح التي سيتم إنجازها في القطاع المعني، بالنظر إلى خصوصيات مهامه القانونية والتنظيمية.

كما ينبغي أن يحدد، أيضا وبدقة، طبيعة كل عملية أو تدبير إصلاح، وكذا المرافق العمومية المكلفة بإنجازها وكذا الأجال اللازمة لذلك.

يجب أن يتم إعداد مخطط العمل طبقا للنموذج المرفق في الملحق.

2.2- فيما يخص المصادقة على مخطط العمل:

قصد ضمان الانسجام والتكامل في هذا المجال، تتم المصادقة على مخطط العمل القطاعي من طرف لجنة خاصة تتشكل من إدارات عليا للدائرة الوزارية المعنية والوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية.

وتتم هذه المصادقة بموجب محضر اجتماع يمضى من طرف ممثل كل من الدوائر الوزارية المذكورة أعلاه.

و تجدر الإشارة إلى أنه بإمكان اللجنة الخاصة الاستعانة، في إطار أشغالها، بأي شخص، منظمة أو جمعية معتمدة مؤهلة في المجال محل الدراسة.

3.2- فيما يخص متابعة وتقييم مدى تنفيذ مخطط العمل:

من البديهي أن نجاح إصلاح الخدمة العمومية يتوقف أيضا على المتابعة الدائمة والصارمة لمدى تنفيذه.

وسيسمح هذا المسعى، على وجه الخصوص، بالتأكد من ظروف وطريقة إنجاز عمليات وتدابير الإصلاح المحددة وتدارك، بسرعة وفعالية، أي خلل أو نقص يسجل في هذا المجال.

وبهذا الصدد، يقع على عاتق كل دائرة وزارية، وبالدرجة الأولى، ضمان المتابعة والتقييم الدائمين لمدى تنفيذ مخطط عمل القطاع التابع لها.

ويمكن لمصالحى، من جهة أخرى، وبالنظر إلى المهام المنوطة بها، إجراء، بالتنسيق مع مصالح الدائرة الوزارية المعنية، عمليات رقابة لمدى تنفيذ عمليات و تدابير الإصلاح للقطاع المعني.

اعتبارا للأهمية الخاصة لهذا المسعى الذي يهدف إلى تمكين المرفق العام من استرجاع دوره الحقيقي أي أن يكون في خدمة المواطن والإصغاء لانشغالاته على الدوام وتجديد الصلة بأخلاقياته، أكون لكم ممتنا للتعليمات التي تعطونها لهذا الغرض.

الوزير لدى الوزير الأول
المكلف بإصلاح الخدمة العمومية
نوح محمد الخازي



نسخة إلى السيد الوزير الأول (على سبيل عرض حال).

الملحق رقم (03)

13793

110 51
22387

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية و الجماعات المحلية

31 أكتوبر 2013

برقية عاجلة

المرسل : السيد وزير الدولة، وزير الداخلية و الجماعات المحلية - الأمانة العامة.

المرسل إليهم : السيدة و السادة الولاة مع التبليغ إلى السيدات و السادة :

- الولاة المنتدبون - رؤساء الدوائر - مدراء التنظيم و الشؤون العامة - مدراء الإدارة
- المحلية - المفتشون العامون - مدراء المواصلات السلكية و اللاسلكية الوطنية و رؤساء المجالس الشعبية البلدية.

النص رقم : 3138 / / 2013.

في إطار تنفيذ البرنامج المسطر لإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع قف يشرفني أن أطلب منكم السهر على تنفيذ الإجراءات الآتية

1. فيما يخص آجال إصدار الوثائق :

1.1 - إلزامية إصدار الوثائق الآتية في نفس اليوم :

■ رخصة السياقة قف

■ شهادة الكفاءة قف

■ بطاقة المراقبة (باستعمال البرقية الإلكترونية) قف

■ بطاقة الترقيم (البطاقة الرمادية) بالنسبة للمركبات المقتناة لدى الوكلاء المعتمدين

و المرقمة في الولاية قف.

و في انتظار وضع البطاقيّة الوطنية المركزية في الأشهر القليلة المقبلة قف ألفت انتباهكم حول ضرورة مواصلة تعميم إصدار بطاقة ترقيم المركبات على مستوى الدوائر قف



موافق	13793
أرسل	تاريخ
6394	رقم

2.1- فيما يخص تخفيف الملفات الإدارية :

فيما يخص ملف طلب ترقيم المركبات :

■ إلغاء مستخرج من عقود الميلاد رقم 13 و بطاقة الإقامة في ملف طلب نسخة طبق الأصل نظرا لوجودها في الملف النظامي القاعدي لدى المصلحة التي أصدرت النسخة الأصلية من بطاقة الترقيم قف

و يترتب عن هذا الإجراء أن ملف الحصول على نسخة طبق الأصل يجب أن يتضمن فقط : الطلب، نسخة من بطاقة التعريف الوطنية، التصريح بالسرقة أو الضياع و الطابع الضريبي (بالنسبة للولاية، المقاطعة الإدارية، أو الدائرة التي أصدرت بطاقة الترقيم) قف.

■ إلغاء فاتورة الشراء بالنسبة لترقيم المركبات الجديدة المقتناة لدى الوكلاء المعتمدين أو صانعي المركبات أو شركات التركيب المتواجدة في الجزائر، كون هذه الوثيقة تتضمن نفس المعلومات التي يحتوي عليها عقد البيع الموجود في ملف طلب الترقيم قف.

■ إعطاء الاختيار لطالب الترقيم : تقديم مستخرج من عقود الميلاد رقم 13 أو إن تعذر ذلك تقديم نسخة غير مصادق عليها من بطاقة التعريف الوطنية في ملفات طلب ترقيم المركبات الجديدة المقتناة لدى الوكلاء المعتمدين أو صانعي المركبات أو شركات التركيب المتواجدة في الجزائر أو المركبات المستوردة من طرف الأفراد قف و كذا المركبات المعاد ترقيمها في نفس الولاية أو في ولاية أخرى قف.

■ إلغاء مستخرج من عقود الوفاة في ملف الترقيم في حالة وفاة مالك المركبة باعتبار أن الفريضة موجودة في الملف القاعدي قف

■ إلغاء إجراء التصديق على استمارة طلب بطاقة الترقيم (البطاقة الرمادية).

■ وضع تحت تصرف المواطنين الذين بهمهم الأمر نموذج عقد بيع المركبات موحد

وفق النموذج المرفق لهذه البرقية و الذي يمكن استخراجه مباشرة من موقع الإنترنت

لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية : www.interieur.gov.dz قف

■ بالنسبة لإجراءات التخفيف الأخرى :

في انتظار تنفيذ الإجراءات التكميلية الأخرى المتعلقة بتمديد آجال صلاحية بعض وثائق الحالة المدنية، يجب تنفيذ، بصفة عاجلة، الإجراءات الآتية:

■ إعداد ختم يحمل عبارة صالح ستة (6) أشهر لوضعه على شهادة الإقامة (عوض ثلاثة حاليا).

■ توسيع العمل بمستخرج من شهادة الميلاد رقم 12 خ بالسماح باستعمال نسخة من هذه الوثيقة غير عمصادق على مطابقتها للأصل في مختلف الملفات الإدارية عوض إرغام المواطن في كل مرة تقديم شهادتي الميلاد رقم 12 أو رقم 13 قف.

■ إلغاء شهادة ميلاد الأب من ملف تجديد جواز السفر قف.

■ إعلام جميع المسؤولين المعيّنين بمرسوم رئاسي للقيام بأنفسهم بالتصديق على الوثائق الإدارية تفاديا لتوجيه المواطن نحو مقرات البلديات للحصول على هذا الإجراء.

نظرا للأهمية البالغة التي يوليها السيد وزير الدولة، وزير الداخلية و الجماعات المحلية للتنفيذ العاجل و الفعال لهذه التعليمات قف أطلب منكم موافاتي كل نهاية أسبوع بتقرير حول مدى تنفيذها قف الأمين العام لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية قف
إمضاء أحمد عدلي قف هام و مستعجل قف و انتهى.

الأمين العام

أحمد عدلي



السيدات والسادة الوزراء
السيدة والسادة السادة الولاة للتبليغ إلى
السيدة والسادة رؤساء مفتشيات الوظيفة العمومية

الموضوع: ف/ ي دراسة شكاوى وعرائض المستخدمين.

تتلقى مصالحني المركزية باستمرار شكاوى وعرائض من مستخدمي
المؤسسات و الإدارات العمومية المركزية والمحلية.

أمام عددها المتزايد وتنوع مواضيعها، التي تمس مختلف جوانب الوضعية
الإدارية والمالية للمستخدمين المعنيين، وبالنظر إلى نقص المعلومات المبلغة و/أو انعدام
الوثائق التي تثبت ادعاءات العارضين، فإنه لا يمكن لمصالحني، في أغلب الأحيان،
دراسة هذه الشكاوى والعرائض والفصل فيها عن دراية تامة.

إن هذا الوضع يدفع مصالحني، في معظم الحالات، إلى دعوة المعنيين إلى
الاتصال مباشرة بإدارتهم المستخدمة، التي تعتبر، بصفتها المصلحة المسيرة لمسارهم
المهني والتي تتوفر على كافة المعلومات الخاصة بهم، الجهة المؤهلة لدراسة
شكاواهم وعرائضهم، وموافاتهم بالرد المناسب لها، طبقا للتنظيم الساري المفعول.

لذا، وبالنظر إلى هذه الوضعية، التي ينجم عنها، حتما، تأخر في التكفل
بشكاوى وعرائض المستخدمين المعنيين والرد عليها، فقد أضحت مراجعة كميّات
وأجراءات دراسة ومعالجة هذه الشكاوى ضرورية.

لهذا الغرض ولتمكين المصالح المسيرة من ممارسة صلاحياتها كاملة وتحمل مسؤولياتها التامة في مجال تسيير مواردها البشرية، فإنه يتعين على هذه المصالح، بالمقام الأول، دراسة شكاوى وعرائض مستخدميها، والتقرب، عند الاقتضاء، من المصالح المركزية أو المحلية للوظيفة العمومية، حسب الحالة، للحصول على أي توجيه أو مساعدة في هذا المجال.

غير أنه، فيما يخص الشكاوى والعرائض التي تتعلق بمسائل مبدئية أو ذات طابع عام أو استثنائي، وحرصا على ضمان التطبيق الموحد والمنسجم للحل الذي يعتمد بشأنها، ينبغي عرضها على مصالح المحل المركزية، عن طريق الإدارة أو السلطة الوصية أو، عند الاقتضاء، عن طريق مفتشية الوظيفة العمومية المحلية.

ومما لا شك فيه أن هذه الإجراءات الجديدة في معالجة شكاوى وعرائض المستخدمين، ستسمح لا محالة بالتكفل السريع و الفعال بانشغالات المعنيين. وستمكن المؤسسات والإدارات العمومية من ممارسة صلاحياتها الكاملة في مجال تسيير مستخدميها، وفقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 90- 99 المؤرخ في 27 مارس 1990 المتعلق بسلطة التعيين والتسيير الإداري بالنسبة للموظفين وأعوان الإدارة المركزية، والولايات و البلديات وكذا المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري.

اعتبارا لما سبق ذكره، أرجو منكم دعوة مصالحكم المسيرة وكذا المصالح المسيرة بالمؤسسات والهيئات الموضوعية تحت وصايتكم، من جهة، التقيد بالإجراءات المذكورة أعلاه، في التكفل بشكاوى وعرائض مستخدميها، ومن جهة أخرى، تذكير هؤلاء المستخدمين بالتزامهم، في إطار احترام السلطة السلمية، بالتقرب، من الآن فصاعدا، من المصالح المكلفة بتسيير الموارد البشرية، على مستوى إدارتهم المستخدمة، بشأن كل مسألة تتعلق بوضعيتهم الإدارية والمالية أو بمسارهم المهني.

وتبقى المصالح المركزية والمحلية للوظيفة العمومية على أتم الاستعداد لإفادة المؤسسات والإدارات العمومية بأية مساعدة أو توجيه في هذا المجال.

الملحق رقم (05)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
السلطة التنفيذية
الوزير الأول
المكلف بإصلاح الخدمة العمومية

٤٧٥

20 ٢٠١٤

السيدات والسادة أعضاء الحكومة

للتبليغ إلى

- السيدة والسادة الولاة

- السيدة والسادة رؤساء مفتشيات الوظيفة العمومية.

الموضوع: ف/ي التكفل بشكاوى وعرائض المستخدمين.

المرجع: المراسلة رقم 07 / م ع و ع / المؤرخة في 26 ديسمبر 2011.

يمقتضى المراسلة المذكورة بالمرجع أعلاه، وحرصا على ضمان الفعالية والسرعة في التكفل بشكاوى وعرائض مستخدمي المؤسسات والإدارات العمومية، قامت مصالح المديرية العامة للوظيفة العمومية بتحديد المسعى الواجب اتباعه في هذا الشأن.

بهذا الصدد، وقصد تمكينهم من ممارسة مهامهم بكاملة وضمان مسؤوليتهم التامة في مجال تسيير مواردهم البشرية، طلب من المصالح المسيرة دعوة مستخدميها، في إطار احترام السلطة السلمية، موافاتهم بأي شكوى أو عريضة تتعلق بوضعيتهم الإدارية أو المالية، لدراستها والتكفل بها من قبلها، بصفتها المسيرة للمفاتيح الإدارية.

وبإمكان هذه المصالح، عند الاقتضاء، مراسلة مصالحها المركزية أو المحلية، من أجل التوجيه أو الحصول على أي معلومة يرونها ضرورية.

غير أنه لفت انتباهي إلى استمرار ورود عدد متزايد من شكاوى المستخدمين إلى مصالحها، التي تضطر في أغلب الحالات، وبسبب عدم توفرها على كفاية المعلومات اللازمة، إلى دعوة المعنيين بالاتصال بإدارتهم المستخدمة لدراسة شكاواهم وتخصيص الرد المناسب لها على ضوء للتظلم الساري المفعول.

ومن الجدير بالذكر أن هذا المسعى المتسم بالبطء من شأنه تأخير عملية التكفل بهذه الشكاوى والرد على أصحابها، مما يولد لدى المعنيين شعور بعدم الرضا.

لذا، وقصد وضع حد لمثل هذه الوضعيات التي تسن إلى صورة الإدارة ومستخدميها على حد سواء، والعمل على إعادة الاعتبار للإدارة وتحسين وتعزيز علاقة الثقة مع أعوانها، أكون ممثلاً للتعليمات التي توجهونها لمصالحكم المسيرة للالتزام، مستقبلاً، بالحكفيات والإجراءات المذكورة أدناه، للتكفل بشكاوى المستخدمين التابعين لها.

1- ضرورة تذكير المستخدمين بأن أي شكاوى أو عريضة تتعلق بوضعيتهم الإدارية أو المالية، يجب أن ترسل، بالدرجة الأولى، إلى مصالحهم المسيرة التي، وبحكم توفرها على ملفهم الإداري، تكون مؤهلة لدراساتها وتخصيص الرد المناسب لها.

2- ضرورة اعتناء المصالح المسيرة بالشكاوى والعرائض المقدمة من طرف المستخدمين التابعين لها ودراستها والرد عليها بسرعة.

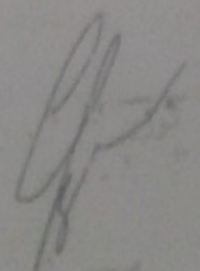
3- ضرورة عرض الشكاوى أو العرائض التي تتعلق بمسائل مبدئية أو تكنسي طابعاً عاماً (أي تخص عدة قطاعات) أو استثنائية، على مصالحها المركزية، عن طريق الإدارة المعنية أو السلطة الوصية، أو عند الاقتضاء، عن طريق مفتشية الوظيفة العمومية المحلية، وذلك حرصاً على ضمان التطبيق الموحد للحل المعتمد بشأنها.

ومما لا شك فيه أن هذه التدابير التي تندرج في إطار الإصلاحات المباشرة في مجال إعادة الاعتبار للمرفق العام، تهدف من جهة، إلى التكفل بانشغالات المستخدمين بنجاعة وفعالية، ومن جهة أخرى، إلى تمكين المؤسسات والإدارات العمومية المعنية من ممارسة صلاحياتها، في مجال تسيير مستخدميها، بصفة متكاملة وتامة، طبقاً لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 90-99 المؤرخ في 27 مارس 1990 المتعلق بسلطة التعيين والتسيير الإداري تجاه موظفي وأعوان الإدارات المركزية، الولايات والبلديات وهكذا المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري التابعة لها.

كما ستسمح أيضاً، من إظهار الاهتمام والتقدير اللذان توليهما الإدارة العمومية لمستخدميها وإرادتها في خلق جو عمل ملائم ومحفز، مما سيمكن لا محالة، من بعث الشعور بالرضا لدى المعنيين وتدعيم ثقتهم في إدارتهم، وهذا ما سيمكن سيرها ونوعية أدائها.

تقبلوا، السيدات والسادة أعضاء الحكومة، فائق عبارات التقدير والإحترام.

المندوب
العمومية





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية

2013

دئر الدوة

السيدة والمأحة الولة

1478

الموضوع: بخصوص إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع.
المرفقات: برنامج عمل إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية

عكفت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على تنفيذ برنامج عمل واسع النطاق لإعادة تأهيل المرافق العمومية المحلية التابعة للقطاع بالولايات، المقاطعات الإدارية، الدوائر والبلديات، وهو ما يكرسه الإطار التنظيمي المنظم للعلاقة بين الإدارة والمواطن، الذي ينص عليه المرسوم 131-88 المؤرخ في 04 جويلية 1988.

ضمن هذا المسعى، تم إصدار التعليمات الوزارية رقم 1599 المؤرخة في 25 ماي 2011، التي تم بموجبها التخفيف من الإجراءات الإدارية المتعلقة بتشكيل العديد من الملفات، لاسيما لطلب الحصول على جواز السفر، بطاقة التعريف الوطنية، رخصة السياقة وبطاقة ترقيم السيارات، فحذفت العديد من الوثائق التي كانت مفروضة سلفا على المواطن وقلصت آجال معالجة طلبات المواطنين.

على صعيد آخر عمد القطاع لرقمنة سجلات الحالة المدنية والشروع في إصدار مستخرجات عقود الميلاد بواسطة الإعلام الآلي، إضافة إلى اعتماد جواز السفر البيومتري الإلكتروني المزمع تعميمه قبل نهاية سنة 2013 على مستوى كل الولايات والدوائر، وهو ما يشكل في حد ذاته نقلة نوعية مهمة في الخدمات المقدمة، والتي سمحت لنا بالوقوف على أهمية عصرنة المرافق العمومية الإدارية والدور الذي يمكن أن تلعبه في هذا المجال.

وبالموازاة مع ذلك، وسعيا لتعميق مسار إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية، فقد تم موافاتكم بمنشور وزاري (المنشور الوزاري رقم 2102 المؤرخ في 14 نوفمبر 2012) يتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية، حيث تضمن المحاور الأساسية التالية:



5741

- تحسين الأداء على مستوى شبيابيك الحالة المدنية ومصالح التنظيم العام من خلال انتقاء افضل للعاملين في هذه المصالح الحساسة والعمل على تكوينهم لضمان خدمة إدارية ذات نوعية، وإلزامهم بضرورة حمل شارات تعريفية من شأنها أن تساهم في الحد من التصرفات البيروقراطية المشينة ومن حالات تجاوز السلطة والرشوة والمحسوبية. وشملت نفس تلك الإجراءات المسؤولين المحليين أيضا ومكاتبهم، وذلك حتى تكون العلاقة مع المواطن مبنية على المساواة وتتسم بالشفافية والحياد والعدالة. تجدر الإشارة إلى أن المصالح المركزية هي في طور الانتهاء من إعداد نص تنظيمي يحدد توزيع مناصب الشغل الخاصة بمفوضي الحالة المدنية وأعوان شبيابيكها، مما سيساعد على إعادة تنظيم هذه المصالح وتحفيز العاملين بها.

- استقبال وتوجيه المواطنين بتكاليف الموظفين الذين تتوفر فيهم الشروط التنظيمية للقيام بهذه المهام في انتظار صدور النصوص الخاصة بتحديد المعايير اللازمة لفتح هذه المناصب على مستوى كل ولاية، دائرة وبلدية، والتي هي في طور المصادقة.

- الاتصال، الإعلام والتوجيه، بتكثيف علاقات التواصل مع المواطن وتسخير الإمكانيات اللازمة من أجل تحسين نوعية الخدمات في مجال الإعلام، الاتصال والتوجيه، نظرا لانعكاساتها المباشرة على تحسين علاقة الإدارة بالمواطن.

ولما كان من الضروري مرافقة هذه الإجراءات بنظام تقييم وتقويم دوريين، فقد تم التأكيد في مضمون هذا المنشور على الدور المحوري الذي يجب أن تلعبه عمليات التفتيش والمراقبة التي تقوم بها المصالح المعنية (المفتشية العامة للولاية، مديرية التنظيم والشؤون العامة، مديرية الإدارة المحلية،...)، وإدراج مسائل إعادة تأهيل المرفق العام عموما والإداري خصوصا ضمن اهتمامات المجلس التنفيذي الولائي واللجان التقنية للدوائر وجداول أعمال اجتماعاتهم.

كل هذه التدابير إن عكفنا على وضعها حيز التنفيذ، فإن ذلك من باب الحرص على قطع الطريق أمام ظاهرة ما فتئت تستفحل في هياكلنا الإدارية وأصبحت تمس بأسس التنظيم والعمل الإداري، والمتمثلة في الرشوة، المحسوبية والبيروقراطية وهي كلها من المعوقات التي لا تسمح بدعم أسس دولة الحق والقانون وتمس بهيبتها ومصداقية مصالحها.

لذلك فمن الضروري أن تحظى هذه الجهود، بالاهتمام والعناية اللازمين، ويتعين على الجميع العمل على تأمينها على المستوى المحلي بالمثابرة في محاربة هذه الآفات.

إن الجهود المبذولة محليا في هذا المجال، لم ترق بعد للديناميكية المرجوة، وتقاريركم الدورية أسهبت في سرد بل وفي تحديد العديد من النقصان بدقة، دون أن تتخذ بشأنها إجراءات نوعية من شأنها التغلب عليها، وهو ما يدل على اهتمام لم يرق بعد، عند البعض، إلى التحكم في هذا الملف وعدم التزام البعض الآخر بتجسيد التعليمات المعطاة.

على المستوى المحلي والقائمين عليها، ستركز لا محالة على فعاليتها في تحسين نوعية الخدمات الإدارية والتخفيف من وطأة التصرفات البيروقراطية.

إن الإدارة المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية ملتزمة بتدليل كل الصعوبات التي قد تعترضكم في هذه المهمة وقد أنشأت لجنة مركزية لهذا الغرض، تشمل جميع المصالح المعنية، إلا أن تعبئة الموارد المادية البشرية والتنظيمية من طرفكم ومابعة العملية على مستوى مختلف الإدارات الموضوعة تحت سلطتكم، هما أمران ضروريان للاضطلاع بهما على أحسن وجه.

ليس من الضروري التذكير من جديد بورقة عمل القطاع المرسومة في هذا المجال والتي كانت محل تعليمات سابقة هي دائما سارية المفعول، لكن الوضعية الحالية لمصالح الحالة المدنية، التنظيم العام وباقي المرافق الإدارية، تستدعي تركيزكم في المرحلة القادمة على:

- ضمان التأطير الحسن للمصالح الإدارية التي تتعامل مباشرة مع المواطن باستخدام أعوان دائمين ومؤهلين والتعيين في المناصب النوعية المنشأة بالتنسيق مع المصالح المركزية.
 - تكثيف نشاطات تفتيش المرافق العمومية الإدارية مع إشراك كل المصالح المعنية، قصد الوقوف على النقائص في مرحلة أولى ومعاينة مدى تطبيق الإجراءات الرامية لرفع التحفظات المسجلة في تقاريركم، مستعينين بالبطاقة الاستدلالية لعمليات التفتيش التي ووفيتم بها بموجب الإرسال رقم 170 المؤرخ في 31 جانفي 2013.
 - يجب أن تكون تقارير التفتيش والتقييم المعدة محل دراسة على المستوى المحلي من طرف خلية ولانية برئاسة والي الولاية ومشاركة:
 - الأمين العام للولاية
 - المفتش العام للولاية
 - مدير التنظيم والشؤون العامة
 - مدير الإدارة المحلية
 - رئيس الدائرة، ورئيس البلدية المعنيين، إضافة إلى كل إطار يمكنه أن يثري أعمال هذه الخلية والمشاركة في نشاطاتها.
- الهدف من إحداث هذه الخلية هو إرفاق استنتاجات هذه التقارير بإجراءات فعلية سريعة من شأنها تدارك النقائص المسجلة.
- على المستوى المركزي، سيتم اتخاذ تدابير من أجل متابعة نشاطات هذه الخلايا، بناء على التقارير الشهرية لنشاطات الخلية الولائية و الواجب إرسالها في بداية كل شهر (قبل العاشر من الشهر الذي يلي).

اعتبارا بأن نشاطاتكم تشكل امتدادا لبرنامج العمل المسطر من طرف الإدارة المركزية في هذا المجال، فستجدون في هذه التعليمات نسخة عن هذا البرنامج لتمكينكم من متابعة عملية تحقيق أهدافه.

لذلك، يتوجب عيكم تجنيد كل المسؤولين المحليين من أجل إنجازه في الآجال المحددة، و
والمواطن، تدليل العراقل البيروقراطية، تحسين ظروف استقبال المواطن والإصغاء لطلباته وانشغالاته.

وإلحاقاً بهذه الإجراءات، تجدر الإشارة إلى أن الإدارة المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية أخذت على عاتقها متابعة أعمالكم في هذا المجال، وتقييمها بصورة دورية، وستنفذ برنامج واسع النطاق لتفتيش المرافق العامة الإدارية على غرار ما شرعنا فيه في مستهل السنة الجارية، لكن بتعزيز فرق التفتيش المركزية بهيكل التفتيش المحلية التي ستقوم بمهام تفتيش خارج أقاليم تعيينها لضمان تغطية أشمل والاستفادة من قدرات أكبر للمتابعة الدورية المستمرة.

المفتشيات العامة الولائية ستواصل بالطبع تولي مهامها التفتيشية على المستوى المحلي مع تركيزها على المحاور المذكورة أعلاه.

في الأخير أود أن أذكر بأن هذا الملف هو أحد أهم ملفات الإصلاحات التي أعلن عنها فخامة رئيس الجمهورية في فيفري 2011 والذي تم التأكيد عليها ضمن برنامج عمل الحكومة، وبالتالي فوزارة الداخلية والجماعات المحلية ماضية لا محالة في التكفل به، ولن نترك المجال لأي ارتياب، أو تردد في هذا الشأن، لهذا الغرض أطلب من الجميع التعبئة الكاملة والعمل دون هوادة من أجل تحسين خدمات المرفق العام الإداري وهيكلة، والتفكير بتدابير هذه التعلية.

وزير الدولة وزير الداخلية
والجماعات المحلية

الطيب بلعيز



21634

26403
12/11

الجمهورية الجزائرية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية

09 سبتمبر 2015

الوزير

إلى

السيدات والسادة الولاة

مع التبليغ إلى السيدات والسادة :

- الولاة المنتدبون،
- رؤساء الدوائر،
- مدراء التنظيم والشؤون العامة،
- مدراء الإدارة المحلية،
- المفتشون العامون،
- رؤساء المجالس الشعبية البلدية.

تعليمية رقم 2360 مؤرخة في 9 سبتمبر 2015 تتعلق بشروط و كفاءات تنفيذ
أحكام المرسوم التنفيذي رقم 15- 204 المؤرخ في 11 شوال عام 1436 الموافق 27
يوليو سنة 2015 المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن
السجل الوطني الآلي للحالة المدنية

تهدف هذه التعليمية إلى توضيح شروط و كفاءات تنفيذ أحكام المرسوم
التنفيذي رقم 15- 204 المؤرخ في 11 شوال عام 1436 الموافق 27 يوليو سنة 2015
المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني
الآلي للحالة المدنية.

10 SEPT 2015

الوزير
الداخلية
السيد السوار

1

تتدرج هذه الأحكام التي أقرتها الحكومة في إطار تنفيذ تعليمات فخامة السيد رئيس الجمهورية المتعلقة بإعادة تأهيل المرفق العام و تخفيف حجم الملفات و الإجراءات الإدارية، و تترجم إرادته القوية في إفادة المواطن بجميع الوسائل التكنولوجية الراقية المعبّنة من طرف الدولة لعصرنة الإدارة و تسييرها.

في هذا الشأن، يشكل السجل الوطني الآلي للحالة المدنية المكرّس بموجب الأمر رقم 20-70 المؤرخ في 19 فبراير سنة 1970 المتعلق بالحالة المدنية، المعدّل و المتمم، و الذي يحتوي على أهم المعلومات المتعلقة بهوية الأشخاص المسجلين فيه، إحدى الدعائم المفضّلة التي يجب استغلالها لتخفيف و تسهيل الإجراءات المتبعة في دراسة الملفات الإدارية المشتربة من المواطن.

إن هذا السجل الذي سمح إنشاؤه التوصل إلى القضاء نهائيا، في مرحلة أولى، على معاناة المواطن المرغم على التنقل في كل مرة إلى مقر بلدية ازدياده من أجل الحصول على وثائق الحالة المدنية التي تخصه، سيسمح مستقبلا، بفضل ربطه بمختلف القطاعات الوزارية و فروعها المحلية بالارتقاء إلى مستوى أفضل، يتمثل في إعفاءه من تقديم تلك الوثائق (مثل مستخرجات من عقود الميلاد و الزواج و الوفاة) حيث يمكن الموظف المكلف بالملف الإطلاع على نفس المعلومات التي تحتويها ذات الوثائق مباشرة من خلال السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، دون استخراجها.

لهذا الغرض، و في إطار تخفيف حجم الملفات التي تدرسها جميع مصالح الولاية و الولايات المنتدبة و الدوائر و البلديات، يتعيّن على جميع المسؤولين المعنيين في كل المستويات عدم الاشتراط من المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية المذكورة أعلاه.

و عليه، يتعين على السيدات و السادة الولاية تنصيب خلية متابعة برئاسة الأمين العام للولاية، تتشكل من مدير التنظيم و الشؤون العامة و مدير الإدارة المحلية و المفتش العام للولاية. تكلف هذه الخلية بالسهر على أن تحترم جميع المصالح التابعة للولاية و الولايات المنتدبة و الدوائر و البلديات أحكام المرسوم التنفيذي رقم 15- 204 المؤرخ في 27 يوليو 2015 المذكور أعلاه و كذا أحكام هذه التعليمات.

بالنسبة للملفات التي تدرس ضمن المهام المخولة لمديرية التنظيم و الشؤون العامة و مديرية الإدارة المحلية، يعين مدير التنظيم و الشؤون العامة، حسب الحالة، موظفاً أو موظفان اثنان مؤهلان، للنظر في المعلومات التي يقدمها المواطن عن طريق الاطلاع على السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

و يتعين على الولاية المنتدبين و رؤساء الدوائر و رؤساء المجالس الشعبية البلدية من جهتهم الموظف أو الموظفون المؤهلون للقيام بهذه العملية.

أولي أهمية بالغة للتنفيذ الصارم و المطابق للأحكام الواردة في هذه التعليمات.

وزير الداخلية والجماعات المحلية
نور الدين بابوي



موافق
الوزير الأول
التاريخ رقم 484

نسخة مرسلة إلى :

- السيد الوزير الأول (كمعرض حال).

09 SEPT 2015

10 سبتمبر 2015

الملحق رقم (09)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية

برقية عاجلة

المُرسل : السيد وزير الداخلية و الجماعات المحلية - الأمانة العامة.
المُرسل إليه : السيدات و المعاداة الولاء.

23 9 3

رقم النص: 2015/.....

الموضوع : بخصوص إصدار بطاقة التعريف الوطنية.

في إطار إعادة تأهيل المرفق العام وتقريب الإدارة عن المواطن فقد يشرفني أن أفيدكم علما أنه تقرر تحويل إصدار بطاقة التعريف الوطنية من المصاحف الإدارية، والنوافذ البلدية هف و عليه و تحسبا لاطلاق هذه العملية في أقرب الاحال على مستوى جميع البلديات التابعة لولايتكم فقد اطلب منكم اتخاذ التدابير التحضيرية الآتية:

1. تنظيم لقاء جمع الولاة المتدربين ورؤساء الدوائر ورؤساء المجالس الشعبية البلدية والأعضاء العامون للبلديات والموظفون القائمون على هذه العملية على مستوى المقاطعات الإدارية والدوائر لتبقيهم هذا القرار مستعداً للإجراءات الواجب اتخاذها والشروط التي يجب توظيفها للانطلاق في العملية على عجل فحسب

Handwritten notes in Arabic script, likely a student's work or a draft of a document. The text is written on lined paper and includes various words and phrases, some of which are underlined or circled. The handwriting is cursive and appears to be from a modern Arabic speaker.

2. حسب الحالة، و عند الاقتضاء، تحويل العناد و الموارد البشرية من المقاطعات الادارية و الدوائر لتدعيم البلديات التي تعاني من عجز قد يعيق انطلاق العملية فيها وفق المدروسة المطلوبة قف.

3. الشكر على ان تتم الاجراءات الخاصة بإصدار بطاقة التعريف الوطنية في محلات منفصلة عن تلك المستعملة لإصدار جواز السفر البيومتري الإلكتروني لضمان السير الحسن للمعيشين و في ظروف جيدة قف.

4. منح تفويض بالامضاء للأمناء العامين لبلديات بما فيهم الشاغرين لتعصب الامين العام بالنيابة قف.

5. اقتسام فرصة عقد اللقاء المذكور اعلاما لشرح اهمية الاجراءات المتخذة في اطار إعادة تأهيل المرفق العام و تخفيف الاجراءات الادارية و تدريب الادارة من المواطنين و منها تعكليف البلديات بإصدار جواز السفر البيومتري الإلكتروني و بطاقة التعريف الوطنية المتداولة حاليا تحسبا للمشروع في إصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية قف.

و تحسبا للإعلان الرسمي عن انطلاق عملية إصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستوى جميع بلديات التراب الوطني ابتداء من 01 أكتوبر 2015 قف. مثلت منكم التبليغ عن جاهزية بلديات ولايتكم للمشروع في ذات العملية في موعدها بناء على الاجراءات و التدابير المتخذة على مستوى ولايتكم قف. امضاء الامين العام لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية قف الحسين مازور قف هام و مستعجل قف و انتهى.

الحسين

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا / النصوص القانونية والتنظيمية

1/ الدساتير :

دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المعدل والمتمم بالقانون رقم 16-01 المؤرخ في 2016/03/06 المتضمن التعديل الدستوري، الجريدة الرسمية، العدد (14) المؤرخة في 2016/03/07 .

2/ القوانين والأوامر:

1. القانون رقم (01/06) المؤرخ في 20 فبراير 2006 ، يتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، الجريدة الرسمية ، العدد (14) ، المؤرخة في 10 مارس 2006.
3. القانون رقم (10/11) المؤرخ في 2011/06/22 ، المتعلق بالبلدية ، الجريدة الرسمية العدد (37) ، المؤرخة في 2011/07/03.
4. القانون رقم (04/14) المؤرخ في 2014/02/24 المتعلق بالنشاط السمعي البصري ، الجريدة الرسمية، العدد 16 ، المؤرخة في 2014/03/23.
5. القانون رقم (03/14) المؤرخ في 24 فيفري 2014 ، يتعلق بسندات ووثائق السفر ، الجريدة الرسمية ، العدد (16) ، المؤرخة في 23 مارس 2014 .
6. القانون (08/14) ، المؤرخ في 09 أوت سنة 2014 ، المتعلق بالحالة المدنية ، الجريدة الرسمية ، العدد (49) ، المؤرخة في 20 أوت سنة 2014.
7. الأمر (15/73) ، المؤرخ في 01 أكتوبر 1973 ، يتضمن تعديل صلاحية وثائق الحالة المدنية ، الجريدة الرسمية، العدد (81)، المؤرخة في 09 أكتوبر 1973.

3/ النصوص التنظيمية :

أ- المراسيم الرئاسية

1. المرسوم رقم (131/88) المؤرخ في 04/07/1988 ، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن ، الجريدة الرسمية ، العدد (27) المؤرخة في 06/07/1988.
2. المرسوم رقم (312/13) المؤرخ في 11 سبتمبر 2013 المتضمن تعيين أعضاء الحكومة، الجريدة الرسمية ، العدد (44) ، المؤرخة في 15 سبتمبر 2013 .
3. المرسوم رقم (03-16) المؤرخ في 07 يناير 2016 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام ، الجريدة الرسمية ، العدد (02) ، المؤرخة في 13 جانفي 2016.

ب- المراسيم التنفيذية

1. من المرسوم (143/72) ، المؤرخ في 27 جويلية 1972 ، يتضمن تحديد نماذج مطبوعات الحالة المدنية ، الجريدة الرسمية ، العدد (63) ، المؤرخة في 08 أوت 1972 .
2. المرسوم التنفيذي (211/10) ، المؤرخ في 16 سبتمبر 2010 ، يحدد قائمة المطبوعات الحالة المدنية ، الجريدة الرسمية ، العدد (54) ، المؤرخة في 19 سبتمبر 2010.
3. المرسوم التنفيذي رقم (338/11) المؤرخ في 26 سبتمبر سنة 2011 ، يؤسس النظام التعويضي لموظفي إدارة الجماعات الإقليمية ، الجريدة الرسمية ، العدد (53) ، المؤرخة في 28 سبتمبر سنة 2011.
4. المرسوم التنفيذي (381/13) المؤرخ في 19 نوفمبر 2013 ، يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية ، الجريدة الرسمية ، العدد (59) مؤرخة في 20 نوفمبر 2013.
5. المرسوم التنفيذي (75/14) المؤرخ في 17 فيفري 2014 ، يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية ، الجريدة الرسمية ، العدد (11) ، المؤرخة في 26 فيفري سنة 2014.
6. المرسوم التنفيذي رقم (193/14) ، المؤرخ في 03/07/2014 ، المحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري ، الجريدة الرسمية، العدد (41) المؤرخة في 03/03/2014.

7. المرسوم (194/14) المؤرخ في 03 جويلية 2014 ، يتضمن تنظيم المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري ، الجريدة الرسمية ، العدد (41) ، المؤرخة في 06 جويلية 2014.
8. لمرسوم التنفيذي (363/14) المؤرخ في 15 ديسمبر 2014 ، يتعلق بإلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية ، الجريدة الرسمية ، العدد (72) ، المؤرخة في 16 ديسمبر سنة 2014 .
9. المرسوم التنفيذي رقم (204/15) ، المؤرخ في 27 جويلية سنة 2015 ، يتضمن أعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ، الجريدة الرسمية ، العدد (41) ، المؤرخة في 29 جويلية 2015.
10. المرسوم التنفيذي رقم (315/15) المؤرخ في 10/12/2015 المتعلق بإصدار نسخ الوثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية ، الجريدة الرسمية ، العدد (68) ، المؤرخة في 27 ديسمبر 2015.
11. المرسوم التنفيذي رقم (58/16) المؤرخ في 03 فيفري 2016 ، يحدد شروط واعداد وإصدار جواز السفر الاستعجالي ، الجريدة الرسمية ، العدد (07) ، المؤرخة في 07 فيفري 2016.

ج- القرارات الوزارية :

1. القرار مؤرخ في 19 جويلية 2010 ، يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين الالكترونيين وكيفيات معالجته ، الجريدة الرسمية ، العدد (45) ، المؤرخة في 08 اوت 2010.

2. القرار المؤرخ في 25 ماي 2011 ، يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر ، الجريدة الرسمية ، العدد (31) ، المؤرخة في 05 جوان 2011.

د- التعليمات والمناشير الوزارية

1- تعليمة وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1599 ، مؤرخة في 25 ماي 2011 المتعلقة بتخفيف الملفات الإدارية والإجراءات وتحسين الخدمات الصادرة عن الإدارات المحلية .

- 2- تعليمية وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1435 ، مؤرخة في 13 فيفري 2014 تتعلق بالشروع في العمل بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية.
 - 3- تعليمية وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1469 ، مؤرخة في 22 فيفري 2014 تتعلق بتسجيل البيانات الهامشية على هامش عقود سجلات الحالة المدنية .
 - 4- التعليمية وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 470 ، الصادرة بتاريخ 20 افريل 2014 ، المتعلقة بالتكفل بشكاوى وعرائض المستخدمين .
 - 5- تعليمية وزارة الداخلية والجماعات المحلية رقم 2015/2592 ، المؤرخة في 2015/10/19 ، المتضمنة إعفاء المواطن من تقديم شهادة الكفاءة لرخصة السياقة
 - 6- البرقية الوزارية رقم (2012/01) ، المؤرخة في 10 جانفي 2012 ، المتعلقة بشروع في عملية المسح الضوئي لسجلات الحالة المدنية .
 - 7- المنشور الوزاري رقم (2012/2102) ، الصادر بتاريخ 2012/11/14 ، يتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية ، وزارة الداخلية والجماعات المحلية .
 - 8- المراسلة رقم 2011/07 ، الصادر بتاريخ 06 ديسمبر 2011 عن المديرية العامة للوظيفة العمومية ، المتعلقة بدراسة شكاوى وعرائض المستخدمين.
- ثانيا / المؤلفات العامة والمتخصصة**
- 1- المؤلفات العامة :
 1. زين الدين بومرزوق ، الخدمة العمومية بين تطبيقات النصوص القانونية والواقع ، الجماعات المحلية نموذجا ، دار الكتاب العربي ، الجزائر ، 2014.
 2. عمار بوضياف ، التنظيم الإداري في الجزائر بين النظرية والتطبيق ، ط 01 ، دار جسور للنشر والتوزيع ، 2010.
 3. عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، ط 3 ، جسور للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2013.
 4. محمد الصغير بعلي ، القانون الإداري ، د ط ، دار العلوم للنشر ، الجزائر ، 2004

2- المؤلفات المتخصصة :

- 1.. بشير على باز ، دور الحكومة الالكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الالكتروني ، دار الفكر الجامعي ، الأسكندرية ، 2015.
2. حمزة ضاحي الحمادة ، الحكومة الالكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية ، دار الفكر الجامعي ، ط 1 ، مصر ،
3. داود عبد الرزاق الباز ، الحكومة الالكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه ، منشأة المعارف ، مصر ، 2007
4. صدام الخمايسية ، الحكومة الالكترونية : الطريق نحو الاصلاح الاداري ، عالم الكتاب الحديث للنشر ، الاردن . 2013.
5. عصام عبد الفتاح مطر ، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2008.
6. عمر أحمد ، ابو هاشم الشريف و آخرون ، الإدارة الالكترونية ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الاردن ، ط01 ، 2013.

ثالثا/ المقالات العلمية :

- 1- بومدين طامشة ، التوسع البيروقراطي الحلقة المنسية في عملية التنمية في الوطن العربي ، مجلة دفاتر السياسة والقانون ، العدد (07)، جوان 2012.
- 2- العربي بوعمامة ، رقاد حليلة ، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية ورهانات ترشيد الخدمة العمومية ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الوادي ، العدد (09) ديسمبر 2014.
- 3- غنية ، نزلى ، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية ، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي ، العدد (12) ، 2016.
- 4- لخضر مرغاد ، الإيرادات العامة للجماعات المحلية في الجزائر ، مجلة العلوم الانسانية جامعة محمد خيضر بسكرة ، العدد (07) ، 2005.

5- موسى عبد الناصر و محمد قريشي ، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، دراسة حالة كلية العلوم التكنولوجية بجامعة بسكرة ، مجلة الباحث ، العدد(09) ، 2011.

رابعاً/ الأطروحات والرسائل :

- 1- بلحمري سمية ، الموارد البشرية ومدى استفادتها من تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجماعات المحلية ، دراسة حالة بلدية وولاية الشلف ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في تسيير المالية العامة ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان ، 2013/2014.
- 2- حماد مختار ، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة ماجستير ، تخصص تنظيم سياسي وإداري، جامعة الجزائر ، 2007
- 3- شرفي بن يوسف ، إصلاح الخدمة العمومية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، فرع الدولة والمؤسسات العمومية ، كلية الحقوق ، جامعة الجزائر(01) يوسف بن خدة ، (2014/2015).
- 4- عشور عبد الكريم ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة ماجستير ، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة منتوري قسنطينة ، (2009/2010).
- 5- حرز الله فؤاد حسن ، الحكومة الالكترونية في الجزائر : دراسة في إمكانية التطبيق ، مذكرة ماستر ، تخصص السياسة العامة والإدارة المحلية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، (2012/2013).
- 6- عبد الرزاق حمداني ، تحسين الخدمة العمومية في الإدارة البلدية في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر في القانون الإداري ، جامعة العربي التبسي تبسة ، (2015/2016).

خامساً/ المداخلات

- 1- بركات محمد ، إختلالات الخدمة العمومية والتصدي لها بصرامة ، الملتقى الوطني حول الإدارة المحلية والخدمة العمومية الواقع والآفاق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة المسيلة ، مارس 2013.

- 2- بلعربي عبد القادر و آخرون ، تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية في الجزائر ، الملتقى العلمي الدولي الخامس ، الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية ، جامعة سعيدة ، 2013 .
 - 3- حاحة عبد العالي ، عصرنة مرفق الحالة المدنية وأثره على تحسين الخدمة العمومية المحلية ، الملتقى الدولي الرابع : ترقية الخدمة العمومية بالدول المغاربية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الوادي ، مارس 2016 .
 - 4- الحسن الوزاني الشاهدي ، تشخيص الاختلالات الرئيسية في علاقة الإدارة مع المواطنين ، اليوم الدراسي بولاية الدار البيضاء ، حول جودة الخدمات العمومية ، 26 ديسمبر 2003 .
 - 5- مصطفى بلعور ، تطوير أداء الإدارة الإقليمية في الجزائر : دراسة في التحديات والآليات ، الملتقى الدولي الثالث: الجماعات المحلية في الدول المغاربية في ظل التشريعات الجديدة والمنظرة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الوادي ، ديسمبر 2015.
 - 6- ناجي عبد النور ، الخدمة العمومية ورهان الجودة في الإدارة المحلية الجزائرية ، الملتقى الدولي الرابع : ترقية الخدمة العمومية بالدول المغاربية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الوادي ، مارس 2016.
- 6- المواقع الالكترونية :**
1. شنوفي نور الدين ، دروس في المناجاة العمومي ، جامعة التكوين المتواصل ، متاح في الموقع الالكتروني www.e-campus.ufc.dz/cours تاريخ الدخول 2017/02/27 .
 2. المرصد الوطني للمرفق العام ، مقال منشور على الموقع الإلكتروني <http://www.djazairess.com/aps/427557> بتاريخ 2016/03/18 ، تاريخ الدخول 2017/03/12
 3. ملخص اجتماع بوزارة الداخلية ، مهمة المرصد الوطني ، المنشور على الموقع الالكتروني <http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/80> بتاريخ 2016/11/27 ، تاريخ الدخول 2016/03/12 على الساعة 15.29

4. مقال متاح على الموقع الالكتروني <http://www.akhbardjelfa.com> ، بتاريخ 2016/03/20 ، تاريخ الدخول 2017/03/18.
5. المرصد الوطني للمرفق العام ، الدعوة إلى وضع إدارة الكترونية ، مقال منشور على الموقع الالكتروني <http://fibladi.dz> ، بتاريخ 30 جوان 2016 ، تاريخ الدخول 2017/03/11 .
6. تصريح السيد فؤاد مخلوف رئيس المرصد الوطني للمرفق لعام <http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20161107/93345.html> تاريخ الدخول 2017/04/14 .
7. حسين باكير ، المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الالكترونية ، مجلة آراء حول الخليج للأبحاث ، الإمارات ، عدد 23 ، أوت 2006 ، منشور على الموقع الالكتروني <http://fahad-bandr.blogspot.com> تاريخ الدخول 2017/03/13 .
08. تصريح المدير العام لعصرنة الوثائق والأرشيف ، متاح على الموقع الالكتروني ، <http://www.el-massa.com/dz/component/k2/28317.html> ، بتاريخ 2016/10/30 ، تاريخ الاطلاع 2017/04/21
09. موقع المجلس الشعبي الوطني <http://www.apn.dz/AR>
10. سليمان السعيد ، مقال متاح على الموقع الالكتروني : http://frssiwa.blogspot.com/2017/02/blog-post_46.html#.WPYThkVJbIU ، تاريخ الاطلاع 2017/04/16
11. مقال متاح على الموقع الالكتروني <http://www.echoroukonline.com/ara/?news=70511> ، تاريخ الاطلاع 2017/04/20.
12. بوابة المواطن الالكتروني من خلال الموقع <http://www.elmouwatin.dz/?lang=fr>

13. مخطط عمل الحكومة من أجل تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية لسنة 2014 ، متاح

على الموقع الالكتروني ، بوابة الوزارة الأولى

<http://www.premier-ministre.gov.dz/>

14. مقال متاح على الموقع الالكتروني

<http://www.altahrironline.com/ara/?p=142496> ، تاريخ الاطلاع

2017/04/20.

15. الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية

<http://www.interieur.gov.dz>

المراجع باللغة الأجنبية :

1. M.C BELMIHOUB ,la reforme administrative en algerie : innovation prpasées et contraintes demise en œuvre , forum euro – mediterraneen sur les innovations et les bonnes pratiques dans l'administraion , tunis , juin2015

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
01	مقدمة
06	الفصل الأول الإطار القانوني للإدارة الالكترونية في الخدمة العمومية
07	المبحث الأول ضرورة ترقية وتحسين الخدمة العمومية بالمرفق العام
07	المطلب الأول تحديد مفهوم الخدمة العمومية وأنواعها
07	الفرع 01 تعريف الخدمة العمومية
10	الفرع 02 الأساس القانوني للخدمة العمومية وتحسينها في التشريع الجزائري
14	الفرع 03 أهمية الخدمة العمومية
16	الفرع 04 أنواع الخدمة العمومية
18	المطلب الثاني المرصد الوطني للمرفق العام كهيئة مستحدثة لترقية الخدمة العمومية
19	الفرع 01 النظام القانوني للمرصد الوطني للمرفق العام
20	الفرع 02 مهام المرصد الوطني للمرفق العام
22	الفرع 03 تنظيم وسير المرصد الوطني للمرفق العام
25	المبحث الثاني تكريس الإدارة الالكترونية كآلية لتسيير المرفق العام
25	المطلب الأول تحديد مفهوم الإدارة الالكترونية وأهدافها
25	الفرع 01 مفهوم الإدارة الالكترونية
27	الفرع 02 عناصر الإدارة الالكترونية
30	الفرع 03 أهداف الإدارة الالكترونية
32	المطلب الثاني تأثير الإدارة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية
33	الفرع 01 مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير وظائف الإدارة
33	الفرع 02 تأثير الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام
37	الفرع 03 إستراتيجية الإدارة الالكترونية في الجزائر

40	عصرنة الجماعات المحلية نموذجاً لترقية الخدمة العمومية بالمرفق العام	الفصل الثاني
41	لآليات المستحدثة في الخدمة العمومية بالجماعات المحلية	المبحث الأول
41	واقع ومعوقات الخدمة العمومية بالجماعات المحلية	المطلب الأول
41	مظاهر اختلالات الخدمة العمومية بالجماعات المحلية قبل عصرنة المرافق الإدارية	الفرع 01
44	أسباب تدني الخدمة العمومية في الواقع	الفرع 02
46	معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بالجماعات المحلية	الفرع 03
48	التدابير المتخذة في سبيل تحسين وترقية الخدمة العمومي بالجماعات المحلية	المطلب الثاني
49	التدابير المتعلقة بتحسين وترقية الخدمة العمومية بالجماعات المحلية	الفرع 01
51	التدابير المتعلقة بتبسيط الإجراءات الإدارية	الفرع 02
55	التكفل بشكاوى المواطنين	الفرع 03
58	الانجازات المحققة بتطبيق الإدارة الالكترونية بالجماعات المحلية	المبحث الثاني
59	الانجازات المحققة على مستوى مصلحة الحالة المدنية	المطلب الأول
59	إنشاء السجل الوطني الألى للحالة المدنية	الفرع 01
60	أثار إنشاء السجل الوطني الألى للحالة المدنية	الفرع 02
62	الإجراءات الخاصة بتصحيح الأخطاء	الفرع 03
63	الانجازات المحققة على مستوى المصالح المستحدثة	المطلب الثاني
63	المصلحة الخاصة بوثائق الهوية والسفر	الفرع 01
67	مصلحة حركة السيارات	الفرع 02
68	الأفاق المستقبلية لخدمات الكترونية أخرى	الفرع 03
71		الخاتمة
		الملاحق
74		قائمة المراجع

ملخص الدراسة

لقد شكل موضوع ترقية الخدمة العمومية بالمرافق العامة إنشغالا بارزا لدى السلطات العمومية في الجزائر، ولمواكبة للتطورات المتتالية في استخدام التكنولوجيات الحديثة سعت السلطات إلى عصرنة المرافق الإدارية بإدخال الإدارة الالكترونية كبديل عن الإدارة التقليدية قصد الوصول إلى سرعة ونجاعة في تقديم الخدمات .

لذلك جاءت هذه الدراسة للوقوف على بؤابر ترقية وتحسين الخدمة العمومية التي كفلها المشرع الجزائري بالعديد من النصوص القانونية استحدثت على مستوى المرافق العامة ، وذلك من خلال تجربة الجزائر في الإدارة الالكترونية بالجماعات المحلية والتي تمثل نقطة تحول هامة في واقع الخدمة العمومية ، والتي يتجلى أهم مظاهرها في إستحداث هيئة المرصد الوطني للمرفق العام لمرافقة ترقية الخدمة العمومية ، وتخفيف الإجراءات الإدارية على المواطن ، ومن جهة أخرى تقريب الإدارة من المواطن والحلول محله أمام الجهات القضائية فيما يخص التصحيحات القضائية ، بالإضافة إلى التأثير الذي لعبته الإدارة الالكترونية على تحسين واقع الخدمة العمومية من خلال آليتها المتطورة التي تحقق سرعة الإستجابة في الخدمات المقدمة للمواطنين ورفع مستواها الذي يتطلب تكاثف جميع الأطراف وضرورة تمتين العلاقة بين الإدارة والمواطن من خلال الحرص على تطبيق النصوص التشريعية الخاصة بهذا المجال وكذا إزالة المعوقات التي تحول دون تطبيق إستراتيجية الإدارة الالكترونية .

ABSTRACT

The subject of developing public services by the use of utilities has been a major concern of public authorities in Algeria, which sought to develop administrative utilities through the use of electronic management that depends on new technologies as a substitute for the traditional one, for speeding up the successive development that leads to the speed and efficiency of services delivery.

Therefore, this study stands on the of promoting and improving the public service that has been guaranteed by the Algerian legislator in law articles. After that, they were developed in the standards of public utilities. Moreover, the Algerian experience in electronic management that is applied in communities should clearly justify these signs of promotion and improvements because it represents an important turning point in its most significant manifestations which are developing the national observatory body of public utility to accompany the public service promotion in one side, and to meet administrative procedures for the citizens, and to approximate the distance between them and administration and also to substitute them before the judicial authorities as regards the legal redresses.

As a result, the reflection of the use of men developed mechanisms in electronic management had a major effect in improving the reality of public services which are provided to the citizens, as well as upgrading its level which needs to be all unified to build a powerful relationship by and between the citizens and the administration, and through the application of legislative laws and the removal of obstacles that stand against the application of the strategy of electronic management.

Résumé :

Les autorités publiques algériennes ont donné une grande importance au sujet la promotion et du développement des services publics en Algérie , elles ont veillé sur la modernisation des secteurs administratifs par l'adaptation de l'administration électronique comme une alternative de l'administration traditionnelle afin d'être à jour avec les nouvelles technologies.

C est ainsi que cette étude met l accent le degré de promotion et d amélioration di service public qui été adopte par le législateur algérien avec plusieurs décrets au niveau des secteurs publics , an basant sur l'expérience de l'Algérie en administration électronique avec les collectives locales et qui a été considérée comme une étape très importante dans la réalité du service public , cette étape a mis au monde l'observatoire national du secteur public pour l'accompagnement du service public , elle a aussi fait un allègement de procédures administratives pour citoyen algérien , l'administration dans les corrections juridiques.

en outre , l'administration électronique a assure la rapidité des services pour les citoyens par l' application des décrets donnees par le législateur.