

المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت -

معهد العلوم القانونية والإدارية

قسم العلوم السياسية



آليات تقريب الإدارة من المواطن الإدارة الإلكترونية - أمودجاً -

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية

تخصص: إدارة وجماعات محلية

إشراف الأستاذ المحترم :

- علي قوق

إعداد الطالبتان :

- حنان قاسمي

- مونية بالغ

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا

- الأستاذ بوشماخ أسامة

مشرفا

-الأستاذ قوق علي

مناقشا

-الأستاذ نش حمزة

السنة الجامعية: 2018/2017



إهداء

الحمد لله على عظيم كرمه وبركته والصلاة والسلام على خير الأنام سيدنا محمد ﷺ ...

أهدي ثمرة جهدي المتواضعة إلى:

إلى من جعلتني أسمى بين الناس إلى من نزعت ثوب الحنان من فوقها فرآني قلبها قبل أن تراني عينها، إلى من أطفأت شمعة حياتها لتنير حياتي إلى من أفخر واعتز بها...أمي الغالية أطل الله عمرها...

إلى من تحمل عني مشاق الحياة وساندي مادي ومعنويا وساهم في رسم مسار حياتي...أبي الغالي حفظه الله....

إلى إخوتي مصدر اعتزازي وفخري... "محمد، عبد الرزاق، ياسين"....

إلى من هي أقرب إلي من روحي، إلى من شاركتني في آلامي وبها أستمد عزمي وإصراري أختي: "ريهام"

إلى من أتقاسم معهم أفراحي وأحزاني أخوتي: "فطومة ، هجيرة..."

إلى كل عائلة قاسمي كل باسمه....

إلى من رافقتني في هذا العمل بكل صبر "نجاة"....

إلى أعز صديقاتي: " فاطمة الزهراء، نصيرة، أمينة، الباتول، فاطيمة، إسرائ، جميلة ، نور الهدى .."

وإلى كل من نسيته بقلممي ولم أنساه بذاكرتي....

اللهم فلك الحمد حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، ولك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم

سلطانك فلنشكر الله شكر الشاكرين عدد ما كان وعدد ما يكون على توفيقه لنا.

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى التي كانت لي بمثابة المصباح ينير طريقي

إلى رمز المحبة والعطاء إلى القمة في الوفاء إلى سرّ وجودي في البقاء من سهرت لأجلي

غمرتني بحبها وأرضعتني حولين كاملين أُمي الغالية أطال الله في عمرها

إلى رمز الاحترام إلى من كان أفضل معلما لي أعطاني كل شيء دون أن ينتظر جزاءً ولا شكورا

إلى حبيب قلبي ونور عيوني وسر سعادتي أبي الغالي أطال الله عمره

إلى من حملت معها لواء الصداقة رافقتني في هذا العمل وتحملت معي العناء بكل صبر حبيبي "حنان"

إلى النور الذي ينير حياتي أخواتي " نور الدين ،محمد، علال "

إلى الكواكب الساطعة أخواتي: " فاطمة، ريتاج، إكرام "

وإلى رفيقاتي وخليلاتي الغاليات: " نصيرة، فاطمة، زهرة، أمينة، الباتول، فاطيمة، إسراء، سناء "

وإلى كل من أدين له بالشكر الجزيل وإلى كل عائلتي من قريب أو من بعيد وإلى كل من وسعتهم ذاكرتي

ولم تسعهم مذكرتي.

كلمة شكر

نسأل الله جل جلاله أن يكون هذا العمل خالصا لوجهه الكريم .

والصلاة والسلام على النبي المختار قدوتنا وعلى آله وأصحابه التابعين له بإحسان إلى يوم الدين...

نشكر كل من علمنا حرفا ولقننا درسا وأعطانا نصحا وكان نعم الموجه فلإرشادات القيمة وروحه

الطيبة

الفضل الأكبر في إنجاز هذا العمل المتواضع الأستاذ المشرف " قوق علي "...

والشكر الموصول إلى كل أساتذة قسم العلوم السياسية بالمركز الجامعي تيسمسيلت، ونخص بالذكر

الأساتذة الذين زدونا بالمراجع القيمة: "سلطاني محمد رضا، طواهرية نخله، سعدي عائشة "

كما نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة الكرام لقبولهم وتفضلهم بناقشة هذه الرسالة

والحكم عليها وعلى ما سيبدونه من توجيهات وملاحظات.

كما نتقدم بتشكراتنا الخالصة إلى جميع الأساتذة الذين كانت لنا فرص الأخذ عنهم والتعلم على أيديهم

طيلة المرحلة الجامعية

كما لا ننسا أن نتقدم بالامتنان لكل من أمد لنا يد العون ولو بحرف في إنجاز هذا العمل

سواء من قريب أو من بعيد.

مقدمة

إن التعاون الإنساني قد فرض نفسه كضرورة أساسية تمكن الإنسان من تحقيق أهدافه وإشباع رغباته، فقد أتاحت المهمة للإدارة في تنظيم حياة الإنسان فالإدارة القوية قادرة على قيادة وتنسيق جهود الأفراد والسير بهم قدما نحو تحقيق أهدافهم، حيث تلعب الإدارة دورا محوريا في جميع أقطار العالم وانه لا دولة قوية بدون إدارة قوية ذات كفاءة متخصصة، لذلك فان معظم الدول على اختلاف درجاتها وأنظمتها تهتم بالإدارة باعتبارها العصب الرئيسي لجميع النشاطات فهي محل مراهنه لتنمية المجتمع وتطوره.

ولأجل تحقيق علاقة متينة بين الإدارة والمواطن فمن الضروري ملائمة طرق التواصل والإجراءات التنظيمية الإدارية مع الوضعيات والمطالب المعبر عنها من طرف المواطنين، فإنه من واجب الإدارة هنا أن تكون في المقابل قريبة من المواطن وفي خدمته ومنصته إليه ومنفتحة على رغباته وتستجيب لمتطلباته، فخدمته في النتيجة المهّم الأساسي لكل نظام ديمقراطي.

وبالتالي إن الحديث عن علاقة الإدارة بالمواطن يتمحور حول توفير خدمات ذات جودة عالية، وتجاوز الأساليب الكلاسيكية في التسيير، الأمر الذي جعل من أولويات الحكومة في إطار سياسة شمولية للإصلاح الإداري تأهيل جهازها الإداري وإعداده لربح رهانات التحولات الاقتصادية والاجتماعية.

وإن الإدارة الالكترونية كأحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم تلعب دورا كبيرا في تقريب الإدارة من المواطن وتحسين تقديم الخدمة العمومية وذلك من خلال تأثيرها على فعالية المؤسسات الحكومية المتخصصة بتوفير الخدمات العمومية كتسهيل اتصالها بالمواطن وسرعة استجابتها ودقة أدائها، ومن جهة أخرى اعتماد الإدارة الالكترونية يساهم بشكل واضح في ترشيد الخدمة العمومية من حيث تقديمها بطريقة شفافة ودائمة وبأقل التكاليف مع الحرص على المساواة والكفاءة في ذلك.

والجزائر بدورها سعت إلى تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال مشروع الجزائر الالكترونية كآلية لتقليص الفجوة الموجودة بين الإدارة والمواطن، وبالتالي التأسيس لمبدأ تعزيز ثقة المواطن بإدارته والتي تؤسس إلى تعزيز ثقة المواطن بدولته، إضافة إلى ذلك عملت الحكومة على تفعيل القوانين والتشريعات الإدارية التي من شأنها تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل الحصول على مختلف الخدمات، كما اهتمت في أولى

استراتيجياتها القضاء على البيروقراطية ومحاربة الرشوة والفساد، وإعداد قانون يتعلق بحق الحصول على المعلومات بهدف إعادة خلق الثقة بين الإدارة والمواطن.

- أهمية الدراسة

نجد أن موضوع "آليات تقريب الإدارة من المواطن" من المواضيع الحيوية والهامة من الناحية العلمية وذلك كون أغلب الدراسات التي جاءت في هذا الجانب لم تتعدى حد تعريف الإدارة العامة ودراسة طبيعتها، فكان مراد دراستنا في البحث عن الأصل العام للإدارة ومعرفة كيفية تعاملها مع المواطن، ضف إلى ذلك يعتبر هذا الموضوع من المواضيع الجديرة بالدراسة لارتباطها بمفهوم جديد ألا وهو عصرنة الإدارة، أما على المستوى العملي فهي تكمن في معرفة مدى نجاعة الإجراءات المتخذة من قبل الحكومة لتقريب الإدارة من المواطن من خلال اسغلال الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية.

- أسباب اختيار الموضوع:

إلى جانب الدوافع الأكاديمية لنيل الدرجة العلمية هناك دوافع علمية موضوعية وأخرى ذاتية دفعت بنا إلى دراسة الموضوع

أ/ الأسباب العلمية الموضوعية:

1- إن التوسع والبحث في موضوع علاقة الإدارة بالمواطن لم تلقى الاهتمام الكافي وبالتالي يتطلب منا البحث وراء استمرار أزمة الثقة بين الإدارة والمواطن.

2- تحديد العوامل المؤثرة في تطوير علاقة الإدارة بالمواطن.

3- البحث عن أساليب وآليات تحقيق مستوى خدمات أفضل للمواطنين وذلك من حيث الجودة والسرعة وسهولة الحصول عليها.

ب/ الأسباب الذاتية:

يحمل الموضوع في طياته سببان ذاتيان: من جهة يحكم أننا طالبتان في العلوم السياسية تخصص إدارة وجماعات محلية فهذا الموضوع يخدم تخصصنا والذي نأمل من خلاله تقديم توصيات من شأنها أن تساعد

على تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن، ومن جهة أخرى فنحن بصفة المواطن نتعامل بشكل دوري مع الإدارة ما جعلنا نلاحظ تحسينات في تقديم الخدمات المقدمة من طرف الإدارات العمومية بعدما كانت هذه الأخيرة تتسم بالمظاهر السلبية للبيروقراطية والتي أدت إلى ابتعاد المواطن عنها، الأمر الذي أثار فضولنا لمعرفة ما هي الإجراءات التي اتبعتها الحكومة الجزائرية لتقريب الإدارة من المواطن.

- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية

- 1- التعرف على مدى اهتمام الحكومة الجزائرية بموضوع تقريب الإدارة من المواطن وما هي الإجراءات المتخذة في سبيل تحسين الخدمات العمومية وعصرتها.
- 2- محاولة تشخيص هذه الإجراءات ونتائجها على أرض الواقع من خلال الدراسة الميدانية لمصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية لبلدية تيسمسيلت ولاية تيسمسيلت وبالتالي معرفة نسبة نجاحها.
- 3- تقديم توصيات من شأنها أن تساعد على تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.

- أدبيات الدراسة:

بعد الاطلاع على مجموعة من الدراسات التي عالجت موضوع الإدارة الإلكترونية من جوانب عديدة وتحدثت عن آليات تقريب الإدارة من المواطن نستعرض منها مايلي:

الدراسة الأولى:

- عشور عبد الكريم، "الإدارة الإلكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010 حيث تناول فيها الإشكالية التالية:

إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية، من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والنموذج الجزائري؟

المنهج:

أما المنهج الذي استخدمه الباحث في دراسته هو المنهج الوصفي التحليلي، منهج تحليل المضمون، ومنهج دراسة الحالة والمنهج التاريخي.

العينة:

مجموعة القوانين والتشريعات والمواد القانونية المرتبطة بالإدارة الإلكترونية.

- أهم ما توصل إليه الباحث من نتائج:

- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسة الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية. مما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفاعلية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

- تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية، وتتجلى معاييرها في القيم التالية: التواصل الآني، الشفافية، الديمومة، الإستمرارية، و الاستجابة في الخدمات المقدمة للمواطنين و بالتالي الرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية مما يقربها من المواطن

الدراسة الثانية:

- أميرة فاطمة الزهراء، "الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن" دراسة حالة الدائرة: الإدارية للدرارية - الجزائر-، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر (3)، 2010-2011.

حيث تناولت فيها الإشكالية التالية:

بماذا يتميز الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن؟

وتختبر دراستها خلال الفرضيات التالية:

- الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن غير تبادلي.

- الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن غير تبادلي تميزا .

- الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن لا يؤسس للمواطنة.

المنهج:

أما المنهج المتبع فهو المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة.

العينة:

تم الاعتماد على العينة القصدية نظرا لعدم توفر المعلومات الكافية لإجراء معاينة احتمالية مما يسمح بتقدير درجة تمثيلية مقارنة بمجتمع البحث وبإضافة إلى العينة العمدية التي تحقق الهدف من المعاينة.

- أهم ما توصلت إليه الباحثة من نتائج:

- أظهرت النتائج أنه يمكن اعتبار المواطن اتصاليا بطبعه حيث يسعى للحصول على المعلومة رغم أنه نادرا ما يتحقق له ذلك وكثيرا ما يتمكن المواطنين من توصيل انشغالهم المشتركة إلى الإدارة رغم الصعوبة التي يلاقونها

فكانت النتائج متباينة بين الاتصال بشكل عام والاتصال الخاص بالمواطنة، إضافة للاتصال الخاص برجع الصدى

- التعقيب على الدراسات السابقة:

تتفق مع الدراسات السابقة في تناول موضوع الإدارة الإلكترونية والاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن، فمن ناحية جدية الموضوع تتشابه دراستنا والدراسة الأولى من حيث دراسة الإدارة الإلكترونية والمنهج المتبع أي : الوصفي التحليلي، أما في ما يخص علاقة الإدارة بالمواطن فتتفق مع الدراسة الثانية.

أما الاختلاف بين دراستنا وبين هذه الدراسات من ناحية الحدود الزمنية والمكانية المدروسة، إضافة إلى عينة البحث فدراستنا تم تطبيقها على المجتمع المحلي لبلدية تيسمسيلت، أما العينة ففي الدراسة الأولى أجريت العينة على العينة المتمثلة في مجموعة من القوانين والتشريعات

وقد استفدنا من هذه الدراسات في إثراء الجانب النظري فاستعنا بها في صياغة الأسئلة والأهداف، و بناء الفرضيات بالإضافة إلى أسئلة الاستبيان، في حين حاولت دراستنا الجمع بين الدراستين من خلال تركيزها على دور الإدارة الالكترونية كآلية لتقريب الإدارة من المواطن .

- طرح الإشكالية:

لقد أخذ موضوع تقريب الإدارة من المواطن أهمية خاصة من طرف الحكومات وتزداد أهميته بالنسبة للجزائر نتيجة تدهور العلاقة في السنوات الأخيرة، ما أدى إلى اتخاذ مجموعة من الأساليب والإجراءات التي تؤدي إلى تحسين الخدمة العمومية بما يضمن تكيفها ومسايرتها للتطورات والتغيرات الحاصلة على جميع الأصعدة، وعليه تبرز إشكالية الدراسة في محاولة التعرف على آليات تقريب الإدارة من المواطن على النحو التالي:

ما هي الآليات والإجراءات المعتمدة من قبل الحكومة لتحقيق التقارب بين الإدارة والمواطن؟

- وتندرج ضمن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات:
- ما مفهوم الإدارة المحلية و الخدمة العمومية ؟
- ما هي آثار التوجه نحو تحسين الخدمة العمومية؟
- هل يمكن القول أن تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات من شأنها تعزيز التواصل الفعال بين الإدارة والمواطن.؟

- فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى:

- تساعد الإدارة الإلكترونية كآلية جديدة المواطن للحصول على أحسن خدمة.

الفرضية الثانية:

-حسن الاستقبال والتكفل بانشغالات المواطنين من شأنه تعزيز العلاقة بين الإدارة والمواطن.

- مناهج دراسة:

المنهج الوصفي:

وهو المنهج الذي يركز على تحليل وتفسير ظاهرة ما ومعرفة الظروف المتحركة فيها واستخلاص نتائجها وتعميمها ويتجلى اعتمادنا على هذا المنهج من خلال الإطار النظري للدراسة في تقديم أهم الآليات المتبعة من طرف الحكومة لتقريب الإدارة من المواطن.

منهج دراسة حالة:

وهو الطريقة المنهجية المركزة على حالة معينة تستهدف جميع المعلومات الكافية عنها بهدف الوصول إلى وصفها بدقة وتحديد خصائصها وميزاتها، وبعدها يتم تعميمها على الحالات المشابهة لها وبالتالي اعتمادنا هذا المنهج في إسقاط موضوع دراستنا على أرض الواقع و معرفة أثر إجراءات تقريب الإدارة من المواطن على علاقة هذا الأخير بالإدارة.

منهج تحليل المحتوى:

وهو المنهج المستخدم في تحليل الوثائق التاريخية والسجلات والقوانين و المراسيم.

- صعوبات الدراسة

لا يكاد يخلو أي بحث علمي من صعوبات تعترضه ومن بين الصعوبات التي واجهتنا في إعداد هذه الدراسة نذكر:

1- قلة المراجع المتعلقة بالموضوع محل الدراسة

2- حداثة الموضوع والتطور الذي يشهده كل يوم يجعلنا نواجه صعوبة في مواكبته ومحاولة معرفة كل جديد عنه، حيث أن الجزائر مست في إستراتيجيتها المتعلقة بعصرنة الجهاز الإداري كافة القطاعات، الأمر الذي حتم علينا الإشارة إلى كل منها.

3- ضيق الوقت وتعدد المتغيرات.

- خطة الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول:

الفصل الأول: يشمل الإطار النظري للإدارة المحلية والخدمة العمومية بحيث قسم إلى مبحثين المبحث الأول تخصص لدراسة الإدارة المحلية أما المبحث الثاني: تضمن مفهوم الخدمة العمومية وعلاقة الإدارة بالمواطن.

الفصل الثاني: يعالج الإطار التحليلي لفعالية تقريب الإدارة من المواطن وقسم هو الآخر إلى مبحثين أولهما يعرض عن دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية والمبحث الثاني تطرقنا فيه إلى ترشيد الخدمات الإدارية وعصرتنا.

الفصل الثالث: يعالج الإطار التطبيقي للدراسة والتي تمت على مستوى بلدية تيسمسيلت ولاية تيسمسيلت حيث تم التعرف على البلدية محل الدراسة والخدمات الإلكترونية التي تقدمها في المبحث الأول، في حين قمنا في المبحث الثاني بمناقشة وتحليل نتائج الدراسة.

الخاتمة: تتضمن أهم النتائج و التوصيات.

- مفاهيم الدراسة :

المواطن: هو شخص يشارك في دولة ديمقراطية في ممارسة السيادة وبالتالي المواطنة هي صفة المواطن الذي يتمتع بالحقوق ويلتزم بالواجبات التي يفرضها عليها انتماءه للوطن.

البيروقراطية: يشير مفهوم البيروقراطية بوجه عام إلى تلك التعقيدات والإجراءات المتشابكة التي يواجهها المواطن أثناء طلب خدمة عامة من إدارته.

الخدمة العمومية : يشير مفهوم الخدمة العمومية إلى تلك العملية التي تقوم بها الهيئات العمومية من خلال توفير الخدمات للمواطنين على أساس العلاقة التي تربطهم.

الإدارة الإلكترونية : هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة.

الفصل الأول

الإطار النظري للإدارة المحلية

والخدمة العمومية

تمهيد:

يعتبر التنظيم الإداري خطوة أولية وضرورية لتحديد بنية ونسق الإدارة المكلفة بإشباع الحاجات العامة على اختلافها، وللتنظيم الإداري مبادئه، وقواعده التي تتكامل فيما بينها بحيث يظهر النظام الإداري في دولة ما بخصائص وسمات مميزة له عن غيره في دولة أخرى، وتختلف عملية التنظيم الإداري نتيجة لذلك من خلال أساليبها والمبادئ التي تقوم عليها باختلاف الدول وظروفها والاختبارات السياسية والاقتصادية التي تنتهجها الأنظمة القائمة فيها، على أن للتنظيم الإداري عموماً أسلوبين فنيين هما: المركزية الإدارية واللامركزية الإدارية.

فقد أولت معظم الدول اهتماماً متزايداً بتبني اللامركزية وتقوية قدرات نظم الإدارة المحلية باعتبارها خير تطبيق لما يسمى بمبدأ الديمقراطية الذي يستلزم مشاركة المواطنين أو ممثليهم في معالجة أمورهم وحل مشاكلهم بما يحقق المصلحة العامة.

وتعتبر الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، وفي إطار ممارستها لهذه الوظيفة تتحمل مسؤولية توفير الخدمة للمواطنين في أحسن الظروف وبدون استثناء ولا تمييز، ضمن مناخ يسوده السعي إلى تحسين الإطار المعيشي للمواطنين والاستجابة لتطلعاتهم .

وعليه نتطرق في هذا الفصل إلى :

المبحث الأول: مفهوم الإدارة المحلية.

المبحث الثاني: الخدمة العمومية و علاقتها بالإدارة بالمواطن.

المبحث الأول: مفهوم الإدارة المحلية.

إن التنظيم الإداري ومهما كان النظام السياسي والاقتصادي السائد في دولة ما، يبنى على أجهزة وإدارات مركزية وأخرى لامركزية، تتبلور في شكل الإدارة المحلية.

فإذا كان ما يميز المجتمعات القديمة هو ظاهرة تركيز السلطة بجميع أنواعها في يد هيئة واحدة، فإن الصفة التي تميز الدولة المعاصرة هو اعترافها لبعض الهيئات الإدارية بالشخصية المعنوية وبالتالي الاستقلال الإداري والمالي وهذا يهدف مساعدتها في أداء مهامها، غير أن هذه الوحدات ترتبط بالأجهزة المركزية بتطبيق نظام الوصاية.

المطلب الأول: أسس التنظيم الإداري.

يتخذ التنظيم الإداري في الدول الحديثة صورتين هما المركزية الإدارية واللامركزية الإدارية.

I: المركزية الإدارية *la centralization administrative*.

تُعرف المركزية الإدارية على أنها عبارة عن السيطرة الكلية للإدارة المركزية والمتمثلة في الحكومة والوزارات التابعة لها على زمام الوظائف الإدارية بما فيها الإدارة المحلية والإقليمية، وبالتالي فهي الوحيدة التي تقوم بتشريع وتنفيذ الأوامر سواء كان ذلك مركزيا أو محليا.¹

ففي ضوء النظام المركزي تباشر السلطة المركزية الشؤون الوطنية والمحلية عن طريق ممثلها في العاصمة، فهي إذن تقوم على استقطاب السلطات الإدارية وتجميعها في يد شخص واحد أو هيئة واحدة.

ويقصد بها أيضا قصر الوظيفة الإدارية في الدولة على ممثلي الحكومة في العاصمة، وهم الوزراء دون مشاركة هيئات أخرى فهي بالتالي تقوم على توحيد الإدارة وجعلها تنبثق من مصدر واحد مقره العاصمة.²

غير أنه لا ينبغي أن يفهم من أن تركيز السلطة يعني عدم تقسيم أراضي الدولة إلى أقسام إدارية على أسس جغرافية أو اجتماعية أو تاريخية، ذلك أنه وببساطة لا يمكن للدولة أن تسير شؤون كل أجزاء الإقليم

¹ - محمد مطلق الذنبيات، *الوجيز في القانون الإداري*، (مصر: الدار العالمية ودار الثقافة، بدون سنة النشر)، ص. 71.

² - عمار بوضياف، *الوجيز في القانون الإداري*، (الجزائر: حوسور للنشر والتوزيع، ط2، 2007)، ص. 155.

عن طريق جهازها المركزي وحده، بل المقصود أن تباشر هذه الوحدات عملها تحت إشراف مباشر وكامل للسلطة المركزية وليس لها وجود ذاتي و قانوني مستقل.

وعليه فإن النظام المركزي يقوم على دعامين أساسيتين هما: من جهة تركيز السلطة بين يدي الإدارة المركزية بحيث يترتب عن ذلك تجريد أعوان الإدارة في مختلف الأجهزة من سلطة القرار والتفرد به، ومن جهة أخرى خضوع موظفي الحكومة المركزية لنظام السلم الإداري والسلطة الرئاسية بحيث يتجسد هذا الخضوع في سلم إداري يعلوه الوزير الذي يملك سلطة التعيين ويحتل فيه الموظف مرتبة المرؤوس، وهذه السلطة من شأنها أن تجعل للرئيس هيمنة تامة على أعمال المرؤوس فيكون له حق المصادقة عليها أو إلغائها أو تعديلها دون أن يكون للمرؤوس حق الاعتراض.¹

تقدير المركزية الإدارية .

أ- مزايا المركزية الإدارية:²

- يبعث النظام المركزي على تقوية نفوذ السلطة المركزية وفرض هيمنتها على مختلف أجزاء الأقاليم وتحكمها في زمام الأمور.

- النظام المركزي يقلل إلى أبعد الحدود من ظاهرة تبديد النفقات العامة، ذلك أنه ينجم عن الاستقلال المالي المبالغة في الصرف مما يؤثر سلبا على الوعاء المالي للدولة.

- المركزية الإدارية تساعد على توحيد أنماط الإدارة وإجراءاتها مما يساعد على تأكيد الموضوعية في تقديم الخدمات وضمان تحقيق المساواة بين الأفراد المتعاملين مع الإدارة على اختلاف مناطقهم.

ب- عيوب المركزية الإدارية :

تتركز أهم عيوب المركزية في إهمالها للعامل المحلي في تقديم الخدمات وفي كثرة التعقيدات التي يتعرض لها الجهاز الإداري، الأمر الذي ينتج عنه انتشار ظاهرة البيروقراطية بالمفهوم السلبي، كما أن تفرد الوزراء

¹ - محمد بكر حسين ، الوسيط في القانون الإداري ، (مصر: دار الفكر الجامعي، 2007)، ص. 58.

² - عمار بوضياف، التنظيم الإداري في الجزائر بين النظرية والتطبيق، (الجزائر: حصور للنشر والتوزيع، ط2، 2014)، ص. 27.

بسلطة اتخاذ القرار سيتبع ذلك دون شك حرمان السلطة الشعبية أو المنتخبة من المشاركة في صنع القرار وتسيير الشؤون المحلية.¹

ونظرا لصعوبة تحكم السلطة المركزية في كل صغيرة وكبيرة تحدث في كل جزء من أجزاء الأقاليم، وعندما ثبت أنه من المتعذر عمليا تطبيق المركزية بالصورة المطلقة (المركزية المتوحشة) كان لازما على الحكومة اعتماد أسلوب مرن ومتطور متمثل في عدم التركيز الإداري الذي يخول بمقتضاه ممثل السلطة المركزية صلاحية القيام ببعض الأعمال وإصدار القرارات بتفويض منها، ومن المعلوم أن عدم التركيز الإداري قد يكون الخطوة الأولى في سبيل اللامركزية الإدارية.²

II: اللامركزية الإدارية: la decentralization administrative

يمكن تعريف النظام الإداري اللامركزي بأنه النظام الذي يقوم ويستند على أساس تفتيت وتوزيع سلطات الوظيفة الإدارية في الدولة بين الإدارة المركزية (الحكومة) وهيئات ووحدات إدارية مستقلة ومتخصصة على أساس إقليمي جغرافي من ناحية وعلى أساس فني موضوعي - مصلحي - من ناحية أخرى، مع وجود رقابة وصائية إدارية على هذه الوحدات وهيئات ولضمان نجاح عملية التنسيق بين رسم السياسات العامة والخطط الوطنية وبين عملية تنفيذها.³

ويقصد باللامركزية الإدارية توزيع الوظيفة الإدارية بين السلطة المركزية وبين هيئات محلية إقليمية كالمunicipalities أو مصلحية كالمؤسسات العامة على اختلاف أنواعها مع وجود رقابة وصائية على هذه الهيئات.⁴

ومن هذا يتضح أن اللامركزية جانبيين: جانب سياسي يتمثل في تمكين الأجهزة المحلية المنتخبة من تسيير شؤونها بنفسها مما يرسخ مبادئ الديمقراطية وجانب إداري قانوني يتمثل في توزيع الوظيفة الإدارية في

¹ - صفوان المبيضين، حسين الطراونة، توفيق عبد الهادي، المركزية واللامركزية في تنظيم الإدارة المحلية، (الأردن: دار البازوري للنشر والتوزيع، 2011)، ص. 28.

² - عمار بوضياف، مرجع سابق، ص. 36.

³ - عمار عوابدي، القانون الإداري: النظام الإداري، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، 2005)، ص. 239.

⁴ - حمدي قبيلات، القانون الإداري: النظام الإداري، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، 2005)، ص. 239.

الدولة بين الحكومة المركزية و الهيئات المحلية، وهو ما من شأنه أن يقرب الإدارة أكثر من جمهور¹ ومن هنا تجدر الإشارة إلى أن اللامركزية الإدارية تتخذ صورتين : اللامركزية الإدارية المرفقية أو المصلحية واللامركزية الإدارية الإقليمية فالأولى تقوم على منح بعض المرافق والمصالح الشخصية الاعتبارية وقدر من الاستقلال عن الجهات الإدارية المركزية مع خضوعها لإشرافها وذلك لتسهيل نشاطاتها بعيدا عن التعقيدات الإدارية، أما اللامركزية الإقليمية وهي موضوع بحثنا يقسم بموجها إقليم الدولة إلى وحدات جغرافية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والإداري وهذه الصورة تقوم على فكرة الديمقراطية التي تقضي إعطاء سكان الوحدات المحلية الحق في مباشرة وتسيير شؤونهم بأنفسهم عن طريق مجالس محلية منتخبة وهذا ما يعرف بالجماعات المحلية في الجزائر².

تقدير اللامركزية الإدارية.

أ- مزايا اللامركزية الإدارية:³

- يكرس النظام اللامركزي مبدأ الديمقراطية بتمكين الشعب من تسيير شؤونه بنفسه عن طريق ممثليه في المجالس المحلية المنتخبة.

- اللامركزية تعني التخفيف من أعباء السلطة المركزية بما يضمن تطبيق مبدأ تقريب الإدارة من الجمهور وبهذا تنفرغ الإدارة المركزية لأداء المهام الأكثر أهمية في تسيير السياسة العامة.

- نظام اللامركزية الإدارية أقدر على مواجهة وإدارة الظروف والأزمات المحلية ويرجع ذلك إلى إتخاذ جهود الساكنة المحلية من أجل مواجهة الأزمات وتحقيق تنمية المحلية.

ب- عيوب اللامركزية الإدارية:

يؤدي النظام اللامركزي إلى المساس بوحدة الدولة وقوة وسلطة الإدارة المركزية جراء توزيع الوظيفة الإدارية بين الحكومة ووحداتها المحلية، إضافة إلى أن الهيئات اللامركزية قد تكون أقل خبرة وكفاءة وبالتالي هي أكثر إسراف في النفقات بالمقارنة مع الإدارة المركزية⁴، غير أنه ونظرا لما عرفه النظام اللامركزي من

1 - عمار بوضياف، (الوجيز في القانون...)، مرجع سابق، ص.170.

2 - علاء الدين عشي، مدخل القانون الإداري، (الجزائر: دار الهدى، 2009)، ص. 62.

3 - عمار بوضياف، مرجع سابق، ص. 185.

4 - محمد صغير بعلي، الإدارة المحلية الجزائرية، (الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2013)، ص. 38.

صعوبات ذهب البعض إلى القول أنه ينبغي توسيع الهيئات المركزية والحقيقة أن الصعوبات التي يواجهها النظام اللامركزي في الدول النامية خاصة لا ترقى إلى درجة الاستغناء عنه أياً كانت عيوبه من الناحية العملية بل ينبغي تدعيمه ومحاولة التقليل من مساوئه.¹

وتجدر الإشارة هنا أنه لا ينبغي أن يفهم أنها دعوة للإعراض عن تطبيق المركزية الإدارية بل عكس ذلك من خلال تطبيقها في ميادين مثل الأمن والدفاع والخارجية والمالية، ولأن الإفراط في تطبيقها (المركزية المتوحشة) في المسائل الدقيقة والتفصيلية يشغل الحكومة عن قضايا أهم، ومن ثم فالنظم الإدارية المقارنة وعلى اختلافها تجمع بين هذين الأسلوبين وتجتهد كل دولة من الدول من أجل الوصول إلى أفضل الأسس والمبررات وأدق القواعد والأساليب الفنية والقانونية لتحديد نطاق كل من نظام وأسلوب المركزية الإدارية ونظام اللامركزية الإدارية.²

المطلب الثاني: مفهوم الإدارة المحلية.

I : تعريف الإدارة المحلية.

أجمعت مختلف الدراسات أن نظام الإدارة المحلية لم يُعرف كتنظيم بالمعنى الحقيقي وبالصورة التي نراها الآن والمتمثلة في استقلاليته كمنظمة إدارية إلا في القرن 18 خاصة بعد أن تبلورت الأفكار الداعية إلى تطبيق الديمقراطية وأسسها وأحكامها للوسط الإداري، وإذا كانت النظم القانونية قد اختلفت فيما سبق بشأن الأساس الفلسفي الذي تعتمد عليه لإقرار حق الشعب في تسيير شؤونه بنفسه عن طريق منتخبيه في المجالس المحلية، فإنها أجمعت على الإستعانة بالإدارة المحلية.³

ولقد عرف نظام الإدارة المحلية كواقع مُعاش منذ زمن بعيد إلا أنه لم يحظى بالتنظيم القانوني إلا بعد قيام الدولة القومية الحديثة وازدياد أعبائها اتجاه مواطنيها، مما جعل نقل بعض هذه الأعباء إلى هيئات محلية

¹ - عمار بوضياف، (التنظيم الإداري في الجزائر....)، مرجع سابق، ص. 189.

² - عمار عوايدي، مرجع سابق، ص. 202.

³ - عمار بوضياف، شرح قانون البلدية، (الجزائر: حصور للنشر والتوزيع، 2012)، ص. 56.

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة المحلية والخدمة العمومية

منتخبة ضرورة ملحة باعتبار نظام الإدارة المحلية يستهدف تحقيق عدة أهداف من شأنها تقديم خدمات أفضل للمواطنين والنهوض بمستواهم الاقتصادي والاجتماعي.¹

وقد عبر عن هذا الاهتمام تقارير البنك الدولي تحت العديد من العناوين مثل "جعل الدولة أكثر قربا من الناس" و "التحول إلى المحليات" و "تحقيق اللامركزية وإعادة بناء التفكير".

وفي ضوء هذا الاهتمام يمكن تعريف الإدارة المحلية بأنها جزء من النظام العام للدولة منحتها الحكومة المركزية شخصية معنوية، وجدت من أجل تلبية احتياجات مجتمعها المحلي ممثلة بهيئة منتخبة تعمل تحت رقابة وإشراف السلطة المركزية.²

وتعرف أيضا بأنها أسلوب من أساليب التنظيم الإداري للدولة، تقوم على فكرة توزيع النشاطات والواجبات بين الأجهزة المركزية والمحلية وذلك لغرض أن تتفرغ الأولى لرسم السياسة العامة للدولة، إضافة إلى إدارة المرافق القومية في البلاد، وأن تتمكن الأجهزة المحلية من تسيير مرافقها بكفاءة، وتحقيق أغراضها المشروعة.³

ويمكن تعريف نظام الإدارة المحلية أنه النظام الذي يركز على اعتراف المشرع بوجود حاجات لأفراد الجماعات المحلية وفي أن لا يكون لأفراد الجماعات المحلية حق اختيار من يمثلهم في الهيئة المحلية التي تتولى رعاية مصالحهم وأن يكون لهذه الهيئة دور رئيسي وفعال في إدارة مرافقهم، ثم حتى تستطيع الدولة الحفاظ على وحدتها القانونية والسياسية لا بد من رقابة تمارس طبقا للقانون.⁴

1 - صفوان المبيضين، المرجع السابق، ص. 12.

2 - محمد محمود الطعمانية، نظم الإدارة المحلية: المفهوم، الفلسفة والأهداف، ورقة مقدمة إلى الملتقى العربي الأول حول: نظم الإدارة المحلية في الوطن العربي، (سلطنة عمان: أغسطس 2003)، ص. 9.

3 - فالخ الحوري، الإمكانيات والآثار المحتملة لتبني نموذج البلدية الكبرى في محافظة اربد، رسالة ماجستير (جامعة اليرموك: كلية الإدارة العامة، 2000/2001)، ص. 31.

4 - صفوان المبيضين، مرجع سابق، ص. 16.

إن الإدارة المحلية تحتل مركزا هاما في نظام الحكم الداخلي وتتميز بأنها أقرب الإدارات من المواطن وهي نابعة من صميم الشعب الأمر الذي يجعل من كافة السياسات والمخططات ينصرف اهتمامها الأول نحو تطوير العلاقة بين الإدارة و المواطن.¹

وعليه يمكن تعريف نظام الإدارة المحلية بالقول أنها نظام إداري يقوم على فكرة اللامركزية الإقليمية إذ يقسم إقليم الدولة إلى وحدات إدارية تتمتع بالشخصية المعنوية الاعتبارية وتدير شؤونها تحت رقابة الحكومة المركزية.

II : الأسباب الداعية للأخذ بنظام الإدارة المحلية.

تلعب الإدارة المحلية دورا محوريا في تنظيم جهود الفرد والجماعة داخل المجتمع وبالتالي ترجع نشأة نظام الإدارة المحلية إلى أسباب متعددة حفزت الدول المختلفة إلى الأخذ بهذا النظام ثم التوسع فيه ومن هذه الأسباب نذكر:

1- تزايد مهام الدولة: بعدما كان نشاط الدولة محدودا كان من اليسير على الحكومة أداء خدماتها في جميع أرجاء الدولة الحارسة التي عهد إليها فقط الاهتمام بقطاع الأمن والدفاع والقضاء، غير أن الانتقال من مرحلة الدولة الحارسة إلى الدولة المتدخلة تعني بالمسائل الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وغيرها، هذا النوع من النشاط والتعدد في المهام استلزم إنشاء هيكل لمساعدة الدولة في الدور المنوط بها وعلى رأسها تأتي الإدارة المحلية.²

2- التفاوت بين أجزاء أقاليم الدولة الواحدة: هناك تفاوت بين المناطق الجغرافية في القطر الواحد مما يجعلها تتفاوت في الأساليب المتبعة لأداء الخدمات، فمثلا مدينة كبيرة ذات كثافة سكانية كبيرة تختلف مشكلاتها عن مدينة محدودة السكان وإجراءات الوقاية الصحية تختلف من مدينة واقعة على الحدود إلى مدينة داخلية، كما أن مشاريع التنمية الاقتصادية تختلف أساليبها في بيئة زراعية عنها في بيئة صناعية أو تجارية وغيرها من الأنشطة التي تتباين فيما بين أقاليم الدولة الواحدة، ولاشك أن هذا الاختلاف يفرض

¹ - بومدين طاشمة، "الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الإدارة المحلية في الجزائر"، مجلة التواصل، ع (26) (حوان 2010)، ص.7.

² - عمار بوضيف، مرجع سابق، ص. 57.

بالضرورة الاستعانة بالإدارة المحلية من أجل تحقيق الخدمات بطريقة تتلاءم مع البيئة المحلية لكل وحدة إدارية وجغرافية و مع طبيعة ورغبات السكان المحليين وظروفهم المحلية التي تختلف من منطقة لأخرى.¹

3- محاولة تجسيد الديمقراطية: تعتبر الإدارة المحلية وسيلة فعالة لإشراك أفراد الشعب المنتخبين في ممارسة السلطة وهي صورة من صور التسيير الذاتي وعلامة من علامات الديمقراطية في نظام الحكم، حيث تتركس الإدارة المحلية الديمقراطية انطلاقا من أنها تقوم على أساسا عنصر الانتخاب وهو ما يعنى ضمان حق المواطن في اختيار من يتولى تسيير الشأن العمومي المحلي، وهذا هو جوهر الديمقراطية.²

III: التمييز بين الإدارة المحلية و الحكم المحلي.

تعدد المصطلحات التي يعتمدها الباحثون للتعبير عن الإدارة المحلية فإضافة للإدارة المحلية درج البعض على تداول مصطلح الحكم المحلي وهنا تتباين الآراء حول أسس التفرقة بينهما، حيث يرى فريق من الفقهاء أن الفارق بينهما يكمن في أن الأول يتعلق باللامركزية السياسية الشائعة في نظم الدول الاتحادية الفدرالية والتي تقوم على توزيع السلطات السياسية أي سلطات التشريع والقضاء والإدارة فيما بين الدول المركزية والدويلات أو الولايات المكونة لها، وبالتالي يكون الحكم المحلي متعلق بالتنظيم الدستوري، أما اللامركزية الإدارية التي تعني توزيع السلطة الإدارية بين جهات متعددة.³

في حين يرى آخرون أن التمييز بين نظام الحكم المحلي والإدارة المحلية يقوم على أساس قدر الإستقلال الذي يتمتع به كل منهما فنجد في الإدارة المحلية أقل منه بالحكم المحلي.⁴

¹ عبد القادر مير، الضرائب المحلية و دورها في تمويل ميزانية الجماعات المحلية، رسالة ماجستير (جامعة وهران: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، 2013/2014)، ص. 36 .

² عمار بوضيف، (الوجيز في ...)، مرجع سابق، ص. 223 .

³ صفوان المبيضين ، مرجع سابق، ص. 29.

⁴ نوال كعباش ، تأثير الموارد البشرية على تنمية الإدارة المحلية في الجزائر، رسالة ماجستير (جامعة الجزائر: كلية العلوم السياسية و الإعلام، 2010/ 2011)، ص. 104 .

كما أنه يوجد رأي آخر يتلخص في اعتبار نظام الإدارة المحلية خطوة أو مرحلة أساسية نحو الحكم المحلي، حيث تبدأ بعض الدول عند تطبيق اللامركزية الإدارية بتفويض الصلاحيات من الحكومة لممثليها في المحافظات ثم تبدأ بتطبيق الإدارة المحلية وفي حالة نجاح هذه الأخيرة تقوم بتطبيق نظام الحكم المحلي.¹

وهناك رأي ثالث يدعو إلى عدم التفريق بين المصطلحين إذ أن الاختلاف يكمن في التعبير فقط، بمعنى أن لهما مدلولاً واحداً ويتباين تطبيقه من دولة لأخرى، حيث يجد هؤلاء أن النظام الفرنسي يستخدم مصطلح الإدارة المحلية مع أن أعضاء المجالس منتخبون، في حين يعتمد الباحثون في النظام البريطاني مصطلح الحكم المحلي على الرغم من أن المجالس المحلية في بريطانيا كانت تضم إلى غاية 1974 عدد من الأعضاء المعيّنين يُسمون الرجال الحكماء.

وبالتالي فإن الفرق بين الحكم المحلي والإدارة المحلية هو اختلاف في الدرجة وليس في الجوهر، فكلامهما صورة من صور التنظيم الإداري يعبر عن اللامركزية الإقليمية في مضمونه، لكن الحكم المحلي يدل على استقلال أعلى في درجته للوحدة المحلية في مواجهة السلطة المركزية كما أنه يرتبط بالبعد الديمقراطي أكثر منه من البعد الإداري التقني.

المطلب الثالث: تطبيقات الإدارة المحلية في الجزائر.

على غرار باقي الدول عمدت الجزائر على الاهتمام بنظام الإدارة المحلية منذ بداية الاستقلال، بهدف التخلص من بقايا الاستعمار وآثاره حيث عمل النظام الجزائري على إصدار القوانين اللازمة والتي تناولت النواحي التنظيمية والإدارية لهذه المحليات، كما عملت على زيادة عددها كي تستطيع مواجهة التقدم الاقتصادي والعمراني ومسيرة ومواكبة العصر.²

تعتبر الجماعات المحلية التجسيد الفعلي للامركزية الإقليمية في الجزائر، إذ نصت المادتين 16 و 17 من الدستور الجزائري على ما يلي: " الجماعات الإقليمية للدولة هي البلدية والولاية " و " يمثل المجلس المنتخب قاعدة اللامركزية ومكان مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية " .³

¹ - محمد محمود الطعمانة ، مرجع سابق، ص. 7.

² - حسين فريجة ، " الرشادة الإدارية و دورها في تنمية الإدارة المحلية"، مجلة الاجتهاد القضائي، ع(6) (ماي 2009)، ص. 70.

³ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، عدد 76 لسنة 1996، دستور 1996، المادة 16 و 17.

وعليه يتكون النظام المحلي الجزائري من البلدية والولاية إضافة إلى الدائرة، حيث تتشكل الولاية من عدد من الدوائر والدائرة من عدد من البلديات وتشكل الدائرة وسيط إداري بين البلديات والولاية، فهي لا تمثل هيئة أو جماعة إدارية محلية بل هي فرع إداري تابع ومساعد للولاية والهدف من وجود الدائرة هو تقريب الإدارة من المواطن.¹

ومما سبق يمكننا القول أن الإدارة المحلية تحتل مركزا هاما في الدولة كما تقوم بدور فعال لتحقيق مصالحها وتميز بأنها إدارة قريبة من المواطنين نابعة من صميم الشعب، فهي وحدها تستطيع التأكيد على الرأي العام المحلي بالاهتمام بالمشاكل والصعوبات التي تواجه المواطنين المحليين وإشراكهم في الوصول إلى حلول لها، فقد أصبح من الأمور المؤكدة أن الإدارة المحلية تلعب دورا أساسيا في تحقيق مصالح المواطنين.²

I : البلدية.

تضمنت مختلف الدساتير في الجزائر الإشارة للبلدية باعتبارها قاعدة اللامركزية وهذا ما أُورد في المادة 9 من دستور 1963 والمادة 36 من دستور 1976 والمادة 15 من دستور 1989 والمادة 15 من دستور 1996، كما أن للبلدية وجودا قانونيا تضمنه القانون المدني في نص المادة 49.³

تعرف البلدية حسب المادة الأولى من قانون البلدية 10/11 " أنها الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب قانون " ⁴ وتنص المادة 15 من نفس القانون على مايلي " تتوفر البلدية على هيئة مداولة ممثلة في المجلس الشعبي البلدي و هيئة تنفيذية يرأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي وإدارة ينشطها الأمين العام للبلدية وتمارس هيئات البلدية أعمالها في إطار التشريع والتنظيم المعمول بهما " ⁵.

¹ - سكيبة عاشوري، الاتجاهات المعاصرة لنظم الإدارة المحلية، مذكرة ماجستير (جامعة بسكرة: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2014/2013)، ص. 14.

² - ابتسام عيمور، نظام الوصاية الإدارية ودورها في ديناميكية الأقاليم، رسالة ماجستير، (جامعة قسنطينة: كلية الحقوق، 2012/2013)، ص. 6.

³ - عمار بوضيف، مرجع سابق، ص. 194.

⁴ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، عدد 37 لسنة 2011، المؤرخة في 20 رجب 1432 الموافق ل 22 يوليو 2011، قانون رقم 10/11، المتعلق بالبلدية، المادة 01، ص. 04.

⁵ - المادة 15 من القانون رقم 10/11، المتعلق بالبلدية.

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة المحلية والخدمة العمومية

وبقصد التكفل الجيد والإيجابي بانشغالات المواطنين حولت الحكومة للبلدية تسيير شؤون الأشخاص وتحسين وضعية حياتهم على جميع المستويات الاجتماعية والاقتصادية... إلخ وذلك باعتبار البلدية النواة القاعدية للامركزية الإدارية.

وبالتالي يحدد قانون البلدية صلاحيات البلدية وهي الصلاحيات التي يمارسها المجلس الشعبي البلدي من خلال المداولات بالمجالات الرئيسية التالية:¹

1- في مجال التهيئة والتنمية: يعد المجلس الشعبي البلدي مخططات التهيئة المستدامة للإقليم ويلتزم بتنفيذها تماشياً مع طاقات البلدية ويتخذ كل الإجراءات التي من شأنها التحفيز وبعث تنمية النشاطات الاقتصادية.

2 - في مجال التعمير و الهياكل القاعدية و التجهيز: التزويد بكل أدوات التعمير ضمن الشروط المحددة في التشريع والتنظيم المعمول به مع إعطاء الأولوية في تخصيصها لبرامج التجهيزات العمومية والاستثمار الاقتصادي.

3 - في مجال التربية و الحماية الاجتماعية و الرياضة و الشباب و الثقافة و التسلية و السياحة: تتخذ البلدية طبقاً للتشريع والتنظيم المعمول به كافة الإجراءات التي من شأنها أن تؤمن للمواطن الرفاهية الاجتماعية وهذا ما تنص عليه المادة 122 من قانون البلدية.

4 - في مجال النظافة و حفظ الصحة و طرقات البلدية: تسهر البلدية على حفظ الصحة والنظافة العمومية لإقليمها وذلك بكل ما يتعلق بصرف المياه القدرة وجمع النفايات ومكافحة نواقل الأمراض إضافة إلى صيانة فضاءات الترفيه والمساحات الخضراء.

II: الولاية

إن للولاية أساس دستوري فمختلف الوثائق الدستورية ورد فيها ذكر الولاية باعتبارها جماعة إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية وهو ما أشار إليه دستور 1963 في المادة 9 منه، ودستور 1976 في المادة 36

¹ - انظر المواد 108، 111، 113، 117، 122، 123، 124، قانون رقم 10/11، المتعلق بالبلدية.

ودستور 1989 في المادة 15 منه والدستور الحالي 1996 في المادة 15 منه ، كما أن للولاية أساس في القانون المدني أيضا تضمنته المادة 49 منه.¹

تعرف المادة الأولى من قانون الولاية 07/12 "الولاية هي الجماعة الإقليمية للدولة تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وهي أيضا الدائرة الإدارية غير مكرزة للدولة".²

تشكل بهذه الصفة فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية والتشاورية بين الجماعات الإقليمية والدولة .

وطبقا للمادة الثانية من قانون الولاية رقم 07 /12³ "تقوم الولاية على هئتين هما: "المجلس الشعبي الولائي والوالي إلى جانب أجهزة وهيكل الإدارة العامة للولاية".

تساهم الولاية مع الدولة في إدارة وهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين وتتدخل في مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون.

وبالتالي تمارس الولاية اختصاصها عن طريق مداورات المجلس الشعبي الولائي والمتمثلة في المجالات التالية:

1- في مجال الفلاحة و الري: يبادر المجلس الشعبي الولائي بكل عمل من شأنه حماية و توسيع وترقية الأراضي الفلاحيّة والتهيئة والتجهيز الريفي ويشجع أعمال الوقاية من الكوارث والآفات الطبيعية مثل الفيضانات والجفاف.⁴

2- في المجال الاقتصادي: يعد المجلس مخططا للتنمية كإطار للترفيه ويعمل على تنفيذه من خلال التواصل مع المتعاملين الاقتصاديين والمؤسسات العمومية، إضافة إلى ذلك يقوم على تهيئة هياكل استقبال الأنشطة وصيانة الطرق وفك العزلة الريفية.⁵

1 - عمار بوضياف، (التنظيم ...) ، مرجع سابق ، ص. 142.

2 -الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، عدد 12 لسنة 2012، المؤرخة في 28 ربيع الأول 1433 الموافق ل 21فيفري

2012، القانون رقم 07/12، متعلق بالولاية، المادة 01، ص. 5.

3 - المادة 02، قانون رقم 07/12، المتعلق بالولاية.

4 -انظر المواد 85، 86، 87، من قانون رقم 07/12، المتعلق بالولاية.

5 - المادة 80، المرجع نفسه.

3 - في مجال النشاط الاجتماعي و الثقافي: ¹

يساهم المجلس الشعبي الولائي بالتنسيق مع البلدية في كل نشاط اجتماعي يهدف إلى ضمان:

- إنجاز هياكل الصحة العمومية و القيام بأعمال الوقاية الصحية.

- مساعدة الفئات الاجتماعية المحتاجة إلى رعاية.

- إنشاء المؤسسات الثقافية و الرياضية.

- تنمية التراث الثقافي و السياحي بالولاية.

4 - في مجال السكن: يساهم المجلس الشعبي الولائي في إنجاز برامج السكن والحفاظ على الطابع

المعماري والقضاء على السكن الهش والغير الصحي.

¹ - انظر المواد 88، 90، 91، 97، 98، المرجع نفسه.

المبحث الثاني: الخدمة العمومية وعلاقة الإدارة بالمواطن .

تمثل الخدمة العمومية عصباً حيويًا موجهة للمواطنين دون تمييز أو استثناء والتي تتكفل مؤسسات الدولة بضمائها وتلبيتها من خلال ممارسة وظائف وأنشطة في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية بغرض زيادة رفاهية المجتمع و بالتالي تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذن فهي مرتبطة بالنظام والسياسات الحكومية التي تحدد نطاقها ومجالاتها عن طريق إدارات عمومية تسهر على تحقيق المصلحة العمومية ضمن ظروف بيئية داخلية وخارجية تؤثر على أداء وظائفها.

وتقوم فكرة الخدمة العمومية على طرفين فاعلين هما: المواطن المستفيد من الخدمات والإدارة المقدمة للخدمات من جهة أخرى، وبالتالي فإن أي عملية تطرأ على تقديم الخدمات العمومية يكون لها بالضرورة أثر على علاقة المواطن بالإدارة وعلى أداء هذه الأخيرة في حد ذاتها.

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية

تعرف الخدمة العمومية 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

وبالتالي فإن أساس ومبرر قيام الحكام بتقديم الخدمات العمومية عن طريق إنشاء المرافق العامة باختلاف أنواعها هو مدى حاجة المواطنين لخدمات هذه المرافق والتي تلبى حاجاتهم العامة التي لا يمكنهم توفيرها لأنفسهم دون تدخل من الحكام.²

يُوحى مصطلح الخدمة العمومية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة،

¹ - العربي بوعمامة، رقاد حليلة، "الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية"، رهنات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، ع (9) (ديسمبر 2014)، ص. 40.

² - محمد صغير بعلي، القانون الإداري، (الجزائر: دار العلوم للنشر والطباعة، 2004)، ص. 208.

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة المحلية والخدمة العمومية

وبالتالي يمكن القول أن الدولة هي من يقوم بتوفير الخدمة العمومية للمواطنين لتحقيق الترابط الاجتماعي ودون تدخل الدولة، فإن الخدمة لا تتحقق بالصورة الكاملة.¹

ووفقا لتعريف المشرع الجزائري للخدمة العامة فإنه لم يتم بتقديم تعريف واضح ولكن ينعكس ذلك ضمنا في النصوص واللوائح القانونية مع إقرار أن المفهوم يحتوي على العديد من المعاني وعليه فإن مفهوم الخدمة العامة في سياق المؤسسات الجزائرية يمكن أن يغطي المعاني التالية:²

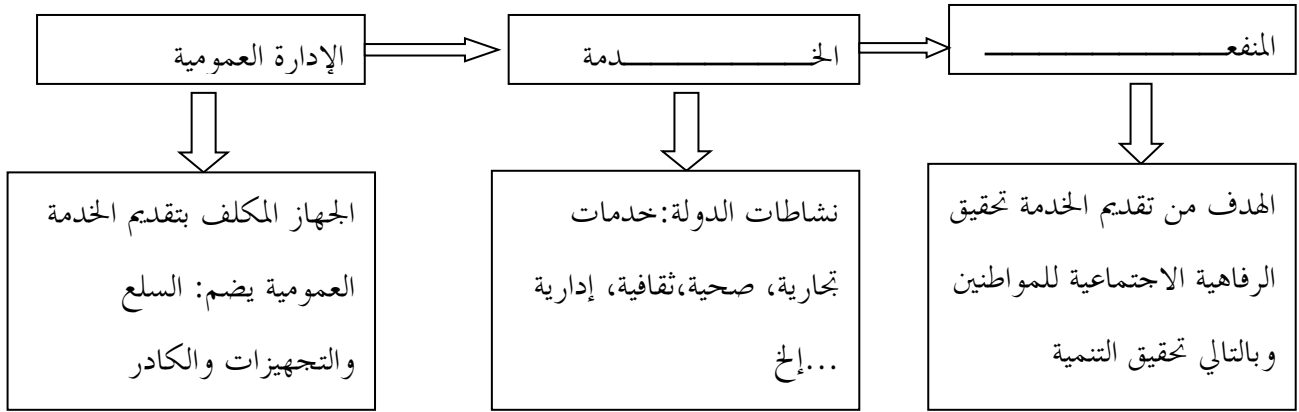
- المعنى المؤسسي و الذي يشير إلى العمل الذي تقوم به الإدارة.

- المعنى القانوني و الذي ينطوي على تطبيق القانون العام.

- المعنى الاجتماعي و الذي يشير إلى مفهوم التضامن و التماسك الاجتماعي.

- المعنى الاقتصادي و الذي ينطوي على إنتاج السلع العامة القائمة على تخصيص الموارد و تقييم النتائج .

ومما سبق يمكن تعريف الخدمة العمومية أنها مجموعة الخدمات الموجهة لكافة الأفراد بدون استثناء من قبل هيئات إدارية حكومية تسهر على تلبية حاجيات المواطنين المختلفة وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون والشكل التالي يوضح مفهوم الخدمة العمومية:



المصدر : من إعداد الطالبتان.

¹ - مفتاح حرشاوي، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، رسالة ماجستير (جامعة ورقلة: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2015 / 2016)، ص. 36.

² - مفتاح حرشاوي، مرجع نفسه، ص. 39.

II : مبادئ و أنواع الخدمة العمومية.

أثناء تقديم المرافق العامة لخدماتها فإنها تسير وفقا لمبادئ تحكم سيرها وهي الاستمرارية والمساواة في تقديم الخدمات و القابلية للتغيير، فمن أجل تحقيق الحاجات العمومية للأفراد، تهدف المرافق العمومية سواء كانت إدارية أو اقتصادية أو تجارية إلى ما يلي:¹

1- مبدأ الاستمرارية:

حتى لا يحدث خلل أو اضطراب في حياة الناس، لا بد للمرفق العام من الاستمرار في تقديم الخدمة وتنظيم شؤون الأفراد على أساسها.

2- مبدأ المساواة:

أي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العمومية دون تفرقة بسبب الدين أو الجنس أو الرأي أو الانتماء الحزبي وأن يحصلوا على نفس الضمانات بالنسبة لأي قرار أو شكوى أمام المحكمة أو القانون عند الدفاع عن مصالحهم في مواجهة المرافق العمومية، فإن هذا المبدأ يجيد الخدمة العمومية ويضمن ضرورة توفيرها بدون عوائق، وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة.

3 - مبدأ القابلية للتغيير:

بمعنى استجابة المرافق العامة للمتغيرات لكي تتمكن من تقديم الخدمات التي وجدت من أجلها ونتج عن ذلك اختبار طريقة إدارة المرافق استجابة للتطورات الاقتصادية والتقنية لاسيما في عصر التكنولوجيا والمعلوماتية ومن ثم يقتضي الأمر أن يتماشى المرفق العام وهذه التطورات ويتكيف معها مثل: الانتقال من الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية لضمان سرعة تقديم الخدمة وجودتها، وهذا المبدأ يعتبر أساسى لمتابعة تطور الحاجات العامة للمجتمع.

¹ - محمد جمال مطلق الذنبيات، الوجيز في القانون الإداري، (عمان: الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر و التوزيع، 2003)، ص.

ولتسيير الخدمة العمومية أشكال مختلفة نذكرها:¹

1 - التسيير المباشر: يكون هذا التسيير عن طريق الدولة التي تقوم بتلبية الحاجات العامة الأساسية للمجتمع، وهو الدور الملقى على عاتق الدولة منذ ظهورها والذي يطلق عليه بالمركزية الإدارية ومن جهة أخرى عن طريق الجماعات المحلية التي تتولى تقديم الخدمات العامة في إطار اللامركزية الإقليمية وهذا التسيير أصبح جد ضروري في الوقت الحالي.

2 - التسيير عن طريق مؤسسات عمومية: إن المؤسسات العمومية تقدم خدمات عامة متخصصة ووجودها يدخل في إطار تقسيم العمل الذي تقوم به الدولة فمثلا: المستشفيات تتولى الخدمات الطبية والجراحة في إطار تطبيق مبدأ التخصص الموكلة لها.

3 - التسيير عن طريق المؤسسات الخاصة: يمكن للدولة في بعض الحالات تفويض مهام تقديم بعض الخدمة إلى المؤسسات الخاصة عن طريق عقود امتياز مع ضرورة إشراف و رقابة الدولة عليها مثل: مؤسسة توزيع الغاز والكهرباء.

III: أنواع الخدمات العمومية.

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور ومن بين هذه التقسيمات نجد:²

1- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع و سلامته: وهي خدمات يفترض أن تقدمها الدولة وتوفرها مهما ارتفعت تكلفتها نظرا لأهميتها في سلامة المجتمع و تقدمه مثل: خدمات التعليم والصحة.

2 - الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته: وهي خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل : خدمات التزويد بالماء و الكهرباء والغاز و النقل وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة أو المشروعات العامة وإنما أصبحت قابلة للتقدم من طرف المشروعات الخاصة و تتم إدارتها على أسس تجارية، حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية.

¹ - نعيمة زعرور، الأساليب المثلى لترشيد تكاليف الخدمات العامة، رسالة دكتوراه، (جامعة بسكرة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015/2014)، ص ص 64، 65.

² - مريزق عمدان، التسيير العمومي بين الإنجازات الكلاسيكية والحديثة، (الجزائر: جسر للنشر والتوزيع، 2015)، ص ص 16، 17.

3 - خدمات ذات منفعة اجتماعية و ثقافية: يستفيد منها أفراد المجتمع إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد والمجتمعات ومن بينها: خدمات المكتبات العامة ، المتاحف والمتنزهات العامة.

4 - خدمات ذات طبيعة اجتماعية: يمكن للأفراد أن يؤديها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع وهو ما يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء وتوفير هذه الخدمات ونذكر من بين هذه الخدمات بصورة أساسية الإسكان مثلاً.

5 - خدمات رأسمالية مكلفة: لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال المقبلة مثل: بناء الجامعات والمستشفيات والمدارس وغيرها....

أما بالنظر إلى التقسيم الفرنسي للخدمة العمومية نجد ثلاث أنواع من التقسيمات:¹

1- خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة: وهي خدمات مرتبطة أساساً بالدور التقليدي للدولة وذلك في مجال الأمن، العدالة، الدفاع الوطني والمالية العامة.

2- خدمات اجتماعية و ثقافية و تشمل عموماً: التعليم ، الصحة و المساعدات الاجتماعية.... الخ

3 - خدمات ذات طابع اقتصادي: يطلق عليها الخدمات العامة الصناعية أو التجارية ظهرت بشكل كبير في القرن 20 مع التطور الملحوظ لدور الدولة في تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية مثل: النقل، الاتصالات.... الخ .

¹ - نادية عطار، التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام، رسالة ماجستير، (جامعة تلمسان: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2014/ 2015)، ص. 57.

المطلب الثاني: علاقة الإدارة بالمواطن.

إن الهدف الرئيسي للإدارة العمومية يتمثل أساسا في الاهتمام بالمواطنين ومصالحهم، والسعي لإشباع حاجياتهم ورغباتهم في ظل أطر وضوابط قانونية سليمة وديمقراطية قوامها الموازنة بين المصلحة الفردية والمصلحة العامة.

لقد أصبح من البديهي في وقتنا الراهن أن نجاح الإدارة وتميزها مرتبط بدرجة كبيرة بمدى اندماجها في محيطها وتفاعلها معه ومدى تحقيقها للتواصل الفعال مع المواطن، وهذا التواصل يعد مؤشرا هام على مدى ديمقراطية المرفق العمومي وخدمته للمواطن بكفاءة وفعالية، بحيث أصبح المواطن لا يستطيع بأي حال من الأحوال أن يستبعدا أو يعرض عن التعامل معها بسبب وجودها الدائم في حياته من لحظة ميلاده إلى تاريخ وفاته، فهو إذن على علاقة حتمية و جبرية معها.¹

فمفهوم المواطن وفق التعريفات القانونية أو السياسية هو ذلك الفرد المقيم بإقليم دولة معينة ويرتبط بهذه الأخيرة برابطة الجنسية التي تكفل له التمتع بكافة الحقوق المدنية والسياسية وتجعله في المقابل ملتزما بإزاءها بأداء واجبات، وبهذه الصفة يكسب المواطن صفة المواطنة التي تفرض عليه الولاء و الإخلاص لدولته والمساهمة في خدمتها و احترام نظمها وقوانينها و اعتناق عقيدتها والدفاع عنها ليكتمل اندماجه وتبلور شخصيته.²

ومن هنا يتضح أن:

علاقة الإدارة بالمواطن هي علاقة سياسية وقانونية واجتماعية وإدارية مركبة يصبح الفرد بموجبها يتمتع بمركز قانوني وسياسي واجتماعي أمام الدولة والإدارة العامة، ومتمتعاً بحقوق وحرريات في مواجهة الإدارة العامة و متحملاً لواجبات والتزامات،³ فالدراسة التحليلية لمعرفة علاقة الإدارة بالمواطن لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تنحصر في مجال دون سواه وبعزل عن مجموعة المؤثرات السياسية والاقتصادية والتاريخية

¹ - نزيهة عمران، " الإدارة العمومية والمواطن أية علاقة: تشخيص الاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية"، مجلة الفكر، ع (12)، ص. 477.

² - عمر عمتوت، قاموس المصطلحات القانونية في تسيير شؤون الجماعات المحلية، (الجزائر: دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، ط2، 2010)، ص. 259.

³ - نزيهة عمران، مرجع سابق، ص. 477.

الفصل الأول الإطار النظري للإدارة المحلية والخدمة العمومية

التي عاشتها الجزائر في حقبة عديدة من تاريخها فالعلاقة إذن لا تقتصر على تأدية خدمة عمومية معينة بقدر ما تتعلق بكمية الالتزامات لكلا الطرفين.¹

وبالتالي تنطلق العلاقة بين الإدارة والمواطن بالأساس من ضبط الإطار القانوني الناظم لكيفية قيامها بتصريف شؤونها حتى لا يشكل غموض لدى المواطن المتعامل معها، لذا يكتسي التنظيم القانوني طابعا محوريا من خلال تحديد الاختصاصات والإجراءات والهياكل والأجهزة الموكلة لديها أداء الخدمة.

وإن المتصفح للإصلاحات الإدارية المطبقة في الجزائر يلاحظ أن عملية تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وأطيرها القانوني انطلقت مع بداية الثمانينات في ظل ما عرف بسياسة تقريب الإدارة من المواطن من خلال إحداث هياكل إدارية وأدوات قانونية متنوعة، هذه الأخيرة التي تبني على أساس نص المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 4 جويلية 1988 المنظم للعلاقة بين الإدارة والمواطن والذي اعتبر أهم نص عرفه القانون الإداري الجزائري في إطار إعادة المصالحة الغائبة بين الإدارة والمواطن.²

صدر المرسوم 88-131 المؤرخ في 4 جويلية 1988 الموافق لـ 20 ذي القعدة 1408 في العدد 27 من الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية وهو يتشكل من 42 مادة موزعة على 4 فصول، وهو يعتبر من بين التشريعات التي تمكن المواطن من الدفاع و المطالبة بحقوقه و في مقابل ذلك يكون الواجب على المواطن أن يتحمل مجموعة من الالتزامات، وعليه يمكن القول بأن المرسوم 88-131 له الفضل الكبير في رسم معالم العلاقة التي تربط الإدارة بالمواطن على النحو الذي يضمن متانتها وتحسينها.

خصائص المرسوم:³

1- هذا التشريع صدر في شكل مرسوم و الذي يدخل ضمن صلاحيات رئيس الجمهورية حسب المادة 148 من دستور 1976 التي تنص "بأن المبادرة بالقوانين حق لرئيس الجمهورية" وبالتالي يعتبر المرسوم في حد ذاته نقلة نوعية لفترة عاشتها الجزائر في ظل سيطرة الحزب الواحد ونهج سياسة مركزية متشددة وبالتالي كانت السلطة تهدف من خلال إصدار هذا المرسوم التخفيف من الضغوط والممارسات البيروقراطية

¹ - ميلود قاسم، "علاقة الإدارة بالمواطن في الجزائر بين الأزمة ومحاولات الإصلاح"، مجلة دفاتر السياسة و القانون، ع (5) (جوان 2011)، ص. 58.

² - عبد القادر باية، "الأساس والقيمة القانونية لتنظيم العلاقة بين الإدارة و المواطن"، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني العاشر بعنوان: الجوانب القانونية لعلاقة الإدارة بالمواطن بين ترقية المواطن وتحسين الخدمة العمومية، جامعة يحي فارس، المدينة، 29/30 نوفمبر 2017، ص. 2.

³ - عبد القادر باية، مرجع نفسه، ص ص 3، 4.

التي كان يعيشها المواطن الجزائري و ذلك بتفعيل الإصلاح الإداري الحقيقي والذي أعطى أولى اهتماماته لتحسين علاقة المواطن بإدارته وبالتالي تحسين علاقة هذا المواطن بدولته.

2 - يعتبر هذا المرسوم من بين التشريعات القليلة التي لم يطرأ عليها أي تعديل أو تنمة وعلى الرغم من ذلك فإنه مازال ساري المفعول، حيث يطالب كل وزير في قطاعه أن يأخذ التدابير اللازمة لتنفيذه.

3- بعد صدور المرسوم بحوالي ثلاث أشهر صدر عن وزير الداخلية قرارات بتاريخ 4 ديسمبر 1988 تتضمن مسألة تسيير مراسلة المصالح المحلية وعلاقتها مع المواطنين إضافة إلى تحديده لشروط استقبال المواطنين في مصالح الولايات والبلديات وتوجيههم وإعلامهم، وهذا ما يوضح مدى إدراك السلطة التنفيذية لمسألة تحسين علاقة الإدارة بالمواطن.

أ- التزام الإدارة اتجاه المواطن:

1- في مجال توجيه و إعلام المواطن: يتعين على الإدارة في هذا المجال أن تطلع المواطنين على التنظيمات والتدابير التي تسطرها و ينبغي في هذا الإطار أن تستعمل وتطور أي سند مناسب للنشر والإعلام مع مراعاة أحكام التنظيم المعمول به،¹ كما يمكن لأي مواطن الإطلاع على مستخرجات مداورات المجلس الشعبي البلدي والمجلس الشعبي الولائي ويمكن لأي شخص ذي مصلحة الحصول على نسخة كاملة أو جزئية منها، وكذلك يقوم المجلس الشعبي الولائي بنشر جدول أعمال الدورات في مقر الولاية والبلديات التابعة لها.²

أما فيما يخص توجيه المواطن يجب على الإدارة أن تنظم هياكل الاستقبال من حيث تجهيزها وتزويدها بالوسائل البشرية والمادية ذات الكفاءة حتى يمكنها التكفل بالمواطن منذ دخوله رحاب المصلحة أو الهيئة المعنية في أحسن الظروف الممكنة.

2- في مجال التحسين الدائم لنوعية الخدمة المقدمة:³ بحيث تقوم الإدارة بتحسين نوعية خدماتها باستمرار من خلال تبسيط إجراءاتها وطرقها في تنظيم عملها بما يتلائم مع التقنيات الحديثة في التنظيم

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم رقم 131/88، المنظم للعلاقة بين الإدارة والمواطن، المؤرخ في 20 ذي القعدة 1408 الموافق لـ 4 جويلية 1988، المادة 8، 9، 10.

² - المادة 14، قانون رقم 10/11، المتعلق بالبلدية.

³ المادة 21، 22، 30، المرسوم رقم 131/88، المنظم للعلاقة بين الإدارة والمواطن.

والتسيير، كما يجب على الإدارة أن تحل محل المواطن كلما كان ذلك ممكناً، فتتصل مباشرة بالمصلحة والهيئة المعنية للحصول على المعلومات التي تجدها ضرورية لدراسة ملفه مع حرص الموظف على تأدية واجبه طبقاً للتشريع و التنظيم المعمول به، بحيث في حالة الرفض عن تقديم الخدمة و بدون مبرر تطبق عليه العقوبة التأديبية.

3 - في مجال حماية الحياة الخاصة للمواطن: لا يجوز للإدارة المسيرة أن تنشر أو تسلم أية وثيقة أو أي خبر مهما يكن سندها إذا كانت الوثيقة والخبر يتصلان بحياة الفرد الخاصة، كما أن القانون يمنع على ضباط الحالة المدنية تسليم وثيقة الحالة المدنية لا تخص المعني أو السماح لغير الموظفين المؤهلين بالإطلاع على السجلات التي يجوزهم وهذا ما يؤكد على ضرورة الالتزام بالسر المهني الذي يعتبر مبدأ عام مغلق ولا يتم الإفصاح عن المعلومات إلا بوجود سند قانوني أو أمر قضائي بالتفتيش.¹

ب- التزامات المواطن اتجاه الإدارة:

وجب على المواطن احترام الموظف الذي يمثل الإدارة وبهذا يساهم في ترسيخ سلطة الدولة من جهة وقضاء خدمته بيسر من جهة أخرى كما وجب عليه أن يتحلى بالانضباط والحس المدني وأن يتمتع عن تعكير حسن سير المصلحة.²

يسهر المجلس الشعبي البلدي على وضع إطار ملائم للمبادرات المحلية التي تهدف إلى تحفيز المواطنين وحثهم على المشاركة في تسوية مشكلاتهم وتحسين ظروفهم المعيشية،³ من خلال تقديم اقتراحات بناءة في دفاتر الملاحظات والتنظيمات المفتوحة لدى كل مصلحة عمومية وعبر كل وسيلة أخرى موضوعة تحت تصرفه.

¹ - الزهرة بوشريط، طبيعة العلاقة بين الإدارة والمواطن، مذكرة ماستر، (جامعة مستغانم: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2011/2012)، ص. 64.

² - المادة 12، المرسوم رقم 131/88، المنظم للعلاقة بين الإدارة والمواطن.

³ - المادة 12، قانون رقم 10/11، المتعلق بالبلدية.

المطلب الثالث : مشكلات الإدارة في تعاملها مع المواطن.

I- واقع الإدارة الجزائرية .

في ظل التطور السريع الذي شهده العالم في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية أصبحت الإدارة اليوم أكثر من أي وقت مضى تواجه الكثير من التحديات خاصة في مجال تقديم الخدمة العمومية للجمهور إذا ما أرادت هذه الإدارة أن تعيش في حالة من الديناميكية والتطور السريع، فرغم التطور الإيجابي لكثير من الممارسات الإدارية في ظل المتغيرات الراهنة على المستوى العالمي فلا تزال هذه الممارسات دون مستوى طموحات وتطلعات المواطنين، خاصة الدول العربية ومنها الجزائر.¹

ومن المعلوم أن علاقة الإدارة مع المواطن في الجزائر عرفت تذبذب منذ فترة الحكم العثماني باعتبار الإدارة العثمانية تميزت بالتنظيم البيروقراطي المغلق وكانت ترفض أي محاولة إصلاح أو تغيير في أنماط التسيير الإداري، وفي نفس السياق عرفت الإدارة الجزائرية في الفترة الاستعمارية تنظيما إداريا مركزيا قائما على المصلحة الخاصة ولم تقم على خدمة المواطن الجزائري ودليل ذلك نوايا السياسة الفرنسية في تحطيم القاعدة الاقتصادية وطمس الشخصية الإسلامية والتحكم الإداري على كل الأصعدة بدون إشراك حقيقي للمواطنين الأصليين²، وبهذا يتضح أن الجزائريين كانوا غائبين عن أجهزة الإدارة الاستعمارية وكان من الطبيعي أن يلجأ المواطنون الذين يمزقهم الجوع والحرمان إلى طريق الوساطة والرشوة لشراء المناصب أو يستعملون تلك الطرق السلبية لقضاء مصالحهم وتسهيل التعقيدات الإدارية التي كانت تسيطر على الأجهزة الإدارية الاستعمارية.³

وظل الوضع قائما إلى ما بعد فترة الاستقلال لما خلفته فرنسا، فقبل التعددية الحزبية كان المناخ المهيمن على غالبية الإدارات العمومية بالجزائر عدم الاهتمام بالمواطن و غياب الإنصات بكل أبعاده التنظيمية والاجتماعية وتفكيك كل الأعمال والأوامر التي تسهم في نشر وازع التضامن من بينهم وإسناد المهام و

1 - مفتاح حرشاو، مرجع سابق، ص. 3 .

2 - ميلود قاسم، مرجع سابق، ص ص 60، 62 .

3 - علي سعيدان، بيروقراطية الإدارة الجزائرية، (الجزائر: الشركة الوطنية للنشر و التوزيع، 1981)، ص. 63.

المسؤوليات بسوء نية من خلال وضع الموظف في المكان الذي لا يناسبه وخنق قدراته الإبداعية مما حال دون الاستثمار في الإبداع كظاهرة يجب أن تسود كل أجهزة الإدارة العمومية¹.

وبالتالي فسيطرت الحزب الواحد على النظام حال عائقا أمام استقرار الإدارة الجزائرية، ومن ثم فإن الإدارة عكست النظام السياسي ولم تعكس خدمة المواطن أين ازدادت الأمراض البيروقراطية تعقدا، إضافة لعدم إحترام بنود القانون لكونه لا يحمل القوة القاهرة لتثبيته، هذه الأخيرة المتمثلة في الأحزاب والمجالس المحلية التي تعمل على تفعيل الدور الرقابي ونقل هموم المواطن إلى أعلى مستوى من الأجهزة التنفيذية.²

فرغم محاولة الجزائر من وراء إقرار التعددية الحزبية التخلص من المظاهر السلبية التي تعترى الإدارة العمومية إلا أنها مازالت تعاني وبشدة من ظاهرة البيروقراطية السلبية الممثلة في الإجراءات الإدارية المعقدة، إضافة إلى جمود بعض القوانين وعدم ملائمتها مع التطورات الحاصلة في مجال النظم الإدارية، وقد انعكس هذا الوضع بالسلب على الأداء العام للجهاز الإداري خاصة ما تعلق الأمر بمجال تقديم الخدمات العامة والذي يعد أهم محور في أي عملية تنموية هادفة.³

II- مشكلات الخدمة العمومية .

هناك العديد من المظاهر السلبية التي تقف في سبيل تطوير مجال الخدمة العمومية بمفهومها العام و هذا أدى إلى تراجع الدور الأساسي للإدارة العمومية ولما لهذه السلبيات من تأثير مباشر على الموظف داخل إدارته من جهة وعلى علاقة هذه الأخيرة بالمواطن من جهة أخرى، وعليه سنحاول إبراز أهم المظاهر التي أثرت على السير الحسن داخل الإدارة العمومية على النحو التالي:

1- مشكلات تنظيمية : من أهم المشكلات التي تواجه المواطن في طلبه للخدمة العمومية التضخم

الكبير في الهياكل الإدارية وكثرة مستوياتها والتي تؤدي بدورها إلى بطئ في اتخاذ القرارات وهذا ما سيجعل المواطن يتعد من الإدارة فهو لا يعرف في أغلب الأحيان أين يجب أن يتجه بقصد الحصول على الخدمة

¹ - خالد تليش، "المرفق العام في الجزائر والتحول الجديدة في دور الدولة: أزمة الخدمة العمومية في ظل تحديات الحكومة"، مداخلة مقدمة في المنتدى الدولي الأول بعنوان: المرفق العمومي في الجزائر و رهاناته كأداة لخدمة المواطن، جامعة خميس مليانة، 23/22 أفريل 2015، ص. 140.

² - ميلود قاسم، مرجع سابق، ص.66.

³ - مفتاح حرشاو، مرجع سابق، ص.57.

وهذه المشكلة ترتبط بالأساس بعدم توضيح الاختصاصات وتداخلها¹، إضافة إلى ذلك نجد المركزية الإدارية المفرطة في التنظيم الإداري وعدم تحديث الهيكل التنظيمي العام للإدارة العامة يشكل هو الآخر مشكل يؤثر على علاقة الإدارة بالمواطن وكنتيجة لها تتمر القرارات البسيطة منها والكبيرة على قمة الهرم الإداري مما يستغرق وقتا لصدور قرار أو الحصول على وثيقة².

كما يلعب الروتين الإداري هو الآخر مشكلا يبعث روح الكسل في نفوس الموظفين من خلال حالة التكرار المستمرة لإجراءات العمل وهو نمط تقليدي في التسيير الإداري حيث يقيد قدرة الموظف على الاجتهاد والسعي لإيجاد الحلول للمشاكل المطروحة وهذا يؤدي إلى شل الجهاز الإداري³.

2 - مشكلات إجرائية : وهي المشكلات المتعلقة بانحراف المهام الموكلة والملقاة على عاتق الموظف والتي تنصب في معنى الفساد الإداري الذي يقوم على أساس الانحراف في استعمال السلطة والإهمال في أداء الواجبات التي تقتضيها الوظيفة العامة، وعدم طاعة الرؤساء و إفشاء أسرار المهنة وعدم الإخلاص والتفاني في كل ذلك⁴.

ومن أبرز السلوكيات التي تعبر عن ظاهرة الفساد نذكر:

- الوساطة و المحسوبية: أي تفضيل جهة معينة عن أخرى بغير حق ودون الالتزام بأصول العمل بهدف خدمة أغراض خاصة أو تحقيق منافع شخصية مادية أو معنوية .

- الابتزاز: أي الحصول على أموال من طرف معين في المجتمع مقابل تنفيذ مصالح مرتبطة بوظيفة الشخص المتصرف بالفساد، وهذا يؤدي إلى تفشي ظاهرة الرشوة⁵.

¹ - دنيا محمد حسن الوفا، المواطنة الفعالة كمدخل لتحسين الأداء في الجهاز الحكومي، (مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2015)، ص. 62.

² - نزيهة عمران ، مرجع سابق، ص. 478.

³ - علي سعيدان ، مرجع سابق، ص. 48 .

⁴ - بلال أمين زين الدين، ظاهرة الفساد الإداري في الدول العربية والتشريع المقارن، (مصر: دار الفكر الجامعي، 2009)، ص. 97.

⁵ - موسى بودهان، النظام القانوني لمكافحة الفساد، (الجزائر: دار الهدى، 2010)، ص. 14.

- افتقاد أسلوب المعاملة مع الجمهور: إن الموظف نادرا ما تكون لديه الكفاءة والدراية والعلم بأسلوب معاملة الجمهور ولاشك أن افتقاد الموظف لأسلوب التعامل مع الناس وإهماله ومماطلته في أداء خدماته هو الذي يؤدي إلى انتهاج المواطنين طرقا ملتوية لقضاء مصالحهم وإتباع صور الحث على الفساد¹.

إضافة إلى هذه المشكلات نجد طبيعة العلاقة بين الإدارة والمواطن تشهد تأزم انعدام ثقته وذلك راجع لأسباب نذكر أهمها فيما يلي :

- غياب معلومات صحيحة وكاملة ودقيقة عن الخدمات التي تسديها المصالح الإدارية.

- غياب الوعي بأهمية التظلمات كرافد هام من روافد إصلاح الإدارة وتحسين أساليب تنظيمها وتسييرها مما يؤدي إلى عزوف المواطن عن الالتجاء أحيانا للشكوى نظرا للبطء في الرد عليها وإهمال معالجتها بالعناية والسرعة اللازمة.

- غياب رؤية شمولية للاستقبال والإرشاد مع وجود بعض الإجراءات المتخذة بصفة انفرادية من طرف بعض القطاعات الإدارية مع وجود نظرة تقليدية للاستقبال حيث يتم تخصيص مقر دون توفير الأطر الكفاءة².

- ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العامة وتحقيق الرقابة الفعالة.

- سوء استخدام الموارد التنظيمية المتاحة في إنتاج و تقديم الخدمة العامة وذلك إما بسبب اللامبالاة والإهمال أو عدم الخبرة والدراية أو بسبب السرقات.

- غياب تكنولوجيا المعلومات والمعاملات الإلكترونية والعنصر البشري الكفاء والمؤهل لذلك³.

كل هذه المظاهر وغيرها أكدت على انعدام الثقة بين المواطن وإدارته.

¹ - بلال أمين زين الدين، مرجع سابق، ص. 360 .

² - مجلة المعرفة القانونية: <http://mdvoit.com/602.htm/>

³ - عمدان مريزق، مرجع سابق، ص. 22.

خلاصة الفصل :

نستنتج مما سبق أن الإدارة المحلية ومع تزايد ضغوطات ومطالب المواطن أعادت النظر في طرق تسييرها وتقديمها للخدمة، فقد اهتمت الجزائر بتحسين العلاقة بين المواطن والإدارة من خلال وضع جملة من القوانين التي تحدد عمل الإدارة وتنظيمها من أجل كسب ثقة المواطن في محاولة منها لتقليل من المظاهر السلبية التي تشهدها الإدارة من بيروقراطية ومحاباة وغيرها من آفات إدارية التي تضعف الإدارة وتجعل المواطن غير راضي عن أداؤها.

الفصل الثاني

الإطار التحليلي لفعالية تقريب

الإدارة من المواطن

تمهيد:

بذلت الدولة مجهودات كبيرة من أجل تزويد الإدارات المحلية بممنشآت قاعدية وتجهيزات ضرورية لأداء مهامها وذلك بإنجاز مقرّات إدارية وتعزيزها بالموارد البشرية وتفعيل برنامج إصلاحى طموح يهدف إلى إعادة الثقة بين الإدارة والمواطن، حيث أن عملية الإصلاح بأبعادها المختلفة تشيّد على قاعدة الرشادة في أسلوب الحكم والتنظيم، وهو ما تجسده في جملة من الإصلاحات التي مست مختلف القطاعات الحكومية.

وسعيًا منها لتحسين جودة الخدمات وعصرنتها تعتبر الإدارة الإلكترونية رهانًا أساسيًا لتحقيق ذلك باعتبار أسلوب الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تطور هائل بالنسبة لزمن العمل، تقليص البيروقراطية، التخفيف من الروتين وإرساء قواعد الشفافية، والأكثر أهمية جعل الإدارة العمومية أكثر قربًا من المواطن من خلال الرفع من مستوى جودة الخدمات والتقليل من نسبة الأخطاء والإهمال.

وعليه نتطرق في هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية كبديل لتحسين علاقة الإدارة بالمواطن.

المبحث الثاني: ترشيد خدمات الإدارة و عصرنتها.

المبحث الأول : الإدارة الإلكترونية كبديل لتحسين علاقة الإدارة بالمواطن.

إن تشعب الأنشطة والخدمات التي تقدمها الإدارات الحكومية وأهميتها بالنسبة للمواطنين والمؤسسات فرض عليها تغيير أساليبها التقليدية وتبني مفاهيم حديثة ، إذا ما أرادت تحقيق أهداف بكفاءة وفعالية من خلال تحويلها من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، وهذا باستخدام وسائل وتقنيات الاتصال الحديثة لتوفير المرونة اللازمة والاستجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية المتلاحقة ودعم التواصل بين الإدارة العمومية وفروعها وبينها وبين المواطنين .

وتعتبر الإدارة الإلكترونية أحد أهم المداخل التي يمكن من خلالها تطوير إدارة الخدمات العامة في الدولة مما يساهم في إضافة قيم جديدة من شأنها دعم رفاهية المواطن واحترام وقته وجهده.

المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية.

I- بداية انتشار الإدارة الإلكترونية :

بدأ استخدام تقنيات الحاسبات والمعلومات في القرن العشرين عام 1900م ابتداء من التلغراف والراديو والهواتف إلى الحاسوب والبرمجيات ثم الأقمار الصناعية والتقنيات الرقمية (Digital) ثم شبكات المعلومات لكن الثورة الحقيقية لتطوير الإدارة ارتبطت بقوة ببداية ظهور الحاسوب الذي كان نقلة كبرى، أين عرفت الإدارة أنماط جديدة في تدبير شؤونها عبر الرقابة الرقمية بالحاسوب، هذا الأخير أصبح خيار للإدارة الطموحة التي أدركت حجم الإنجازات التي كانت يمكن أن تحققة في ظل الاعتماد على هذه التقنية¹، وهنا كانت البداية الحقيقية للإدارة الإلكترونية سنة 1960 عند ابتكار شركة IBM مصطلح معالج الكلمات، وهذا المصطلح لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج الطابعات وربطها مع الحاسوب ودليل ذلك ما طرحته الشركة في الأسواق جهاز (MT/ST) (الجهاز المغنط/ وجهاز الطابعة المختار)، حيث وفر هذا الجهاز جهد كبير في عملية إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم.

¹ - أحمد عمر، أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، الإدارة الإلكترونية مدخل للإدارة التعليمية الحديثة، (الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2013)، ص ص 64، 65.

الفصل الثاني الإطار التحليلي لفعالية تقريب الإدارة من المواطن

ومع زيادة التطورات التقنية التي تم استخدامها بدأ ظهور لفظ الإدارة الإلكترونية، التي تقوم على الاستفادة من تطبيقات الحاسبات والبرمجيات والاستغناء أو التقليل من المعاملات الورقية لتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات ممكنة يتم معالجتها بصورة آلية¹.

ولقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي².

ومما سبق يمكن القول أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.

وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة تساعدهم على إنجاز المهام المناطة بها وتنفيذها على الوجه الأكمل³.

II- تعريف الإدارة الإلكترونية .

تختلف الآراء والاتجاهات حول مفهوم الإدارة الإلكترونية فمنهم من يرى أنه مصطلح حديث ظهر نتيجة ثورة الاتصالات التي عمت العالم الذي نعيش فيه وخصوصاً بعد ظهور ما يسمى بمفهوم الثورة الرقمية حيث سميت بمسميات متعددة كالإدارة الإلكترونية، الحكومية الإلكترونية، الحكومة الذكية، الحكومة الرقمية و الإدارة الرقمية.

وإن المفهوم الشائع عن الإدارة الإلكترونية يقوم أساساً على أنها شبكة جد متطورة من النظم الحاسوبية التي تمكن أفراد العملية الإدارية من القيام بمعظم الواجبات الإدارية عبر نظام الشبكات، وهي تعبر عن

1 - علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، (الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، 2008)، ص. 32.

2 - علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع نفسه، ص. 35.

3 - عبد الكريم عاشور، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، رسالة ماجستير (جامعة قسنطينة: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2009/2010)، ص. 12.

الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد¹.

وفي هذا الصدد عرفها علاء السالمي أنها:

"عملية مكنتة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات، القضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات"²

وتعتبر الإدارة الإلكترونية العمود الفقري للحكومة الإلكترونية هذه الأخيرة التي ينظر إليها على أنها تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات مباشرة أعمالها، وذلك من خلال تعظيم استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات من أجل التغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في الأوراق والأنظمة التقليدية³.

وقد توجهت بعض التعريفات للإدارة الإلكترونية إلى ربطها بالخدمة العامة المعقّنة لأن الإدارة الإلكترونية تمثل تحولاً أساسياً في مفهوم الوظيفة العامة بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهومها هدف التميّز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات وتعزيز دور المشاركة والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة⁴.

ومن هنا نستخلص أنه لا يوجد تعريف موحد للإدارة الإلكترونية إلاّ أنه لوحظ أن جوهر الإدارة الإلكترونية هو إنجاز الأعمال الإدارية إلكترونياً باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة وتقديم الخدمات إلكترونياً في أي مكان وزمان، مما يؤدي إلى تغيير أسلوب أداء الخدمة من أسلوب يتميز بالروتين والبيروقراطية إلى أسلوب يمكن من خلاله تقديم الخدمة بطريقة سهلة توفر الكثير من الجهد والمال والوقت للمواطن.

1 - بدر الدين زواقة، وظائف الإدارة وتطبيقاً على العمل الإسلامي المعاصر، (الجزائر: دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2010)، ص. 333.

2 - علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق، ص. 34.

3 - محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، (مصر: دار الفكر الجامعي، 2002)، ص. 59.

4 - علي حسن بكير، "المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية"، مجلة آراء حول الخليج، ع (23) (جوان 2006) ص. 6.

III- مواصفات الإدارة الإلكترونية.

تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد أهم أهداف مشاريع التنمية الاقتصادية والاجتماعية في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتعمل الإدارة الإلكترونية على تحسين فعالية خدماتها نحو المواطن والمؤسسات وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية ستؤدي إلى:¹

1- إدارة بلا ورق: حيث يوجد الورق ولكن لا يستخدمه بنفس الطريقة التقليدية وبكثافة ولكن يوجد الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة الإلكترونية.

2- إدارة بلا مكان: تعتمد بالأساس على الوسائط المتعددة المحمولة مثل الهاتف المحمول، الهاتف الدولي الجديد، والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.

3- إدارة بلا زمان: حيث تعمل وتستمر 24 ساعة متواصلة و بالتالي لا إعتبار للدوام المحدد في العالم الإلكتروني الرقمي الجديد.

4- إدارة بلا تنظيمات جامدة: هنا ظهر مفهوم المؤسسة الذكية والشبكية التي تقوم على أساس عامل المعرفة وصناعتها.

المطلب الثاني: دوافع ومتطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

I- دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

تسعى كل مؤسسة في العالم المعاصر للتحول إلى ما يسمى بالإدارة الإلكترونية وهذا المصطلح في مرحلة الطموح وبداية الخطط الإستراتيجية لإنجازه ومن البديهي أن هذا التحول تحديا جديدا للدولة المتقدمة والنامية الغنية والفقيرة، وهذا التوجه الإلكتروني لا بد له من أسباب ودواعي تدفعه للظهور، ويمكن إيجاز أهم دواعي التحول للإدارة الإلكترونية على النحو التالي:²

¹ - بدر الدين زواقة، مرجع سابق، ص ص 333، 334.

² - أحمد عمر، أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، مرجع سابق، ص ص 75، 76.

الفصل الثاني الإطار التحليلي لفعالية تقريب الإدارة من المواطن

1- تسارع التقدم العلمي والتطور التكنولوجي مع انتشار الثقافة الإلكترونية وتطور الحاسوب وتطبيقاته وتطور الاتصالات التي أدت إلى ترابط المجتمعات الإنسانية من خلال توجهات العولمة نحو القرية الكونية وما يشمل هذا التقدم مايلي من نقاط:

- ضرورة الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة والتكيف معها.

- التحولات الديمقراطية وما رافقها من متغيرات وتوقعات اجتماعية.

2- تعرض الحكومات لضغوط مستمرة من المواطنين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الحكومية، وذلك بسبب تزايد عدد السكان وارتفاع مستوى المعيشة والرغبة في تحسين نوعية الخدمة والإسراع في إنجاز المعاملات، والتخلص من الروتين الإداري والبيروقراطية.

3- التحول من نمط الإدارة التقليدي إلى نمط الفكر الإداري الجديد القائم على تقنيات الاتصالات والمعلومات ويمكن حصر بعض النقاط المتعلقة بذلك فيما يلي:

- تصميم هياكل تنظيمية على ضوء تدفق حركة المعلومات فيما بين مستويات التنظيم.

- تحول المنظمات من الهياكل المركزية إلى الهياكل المرنة.

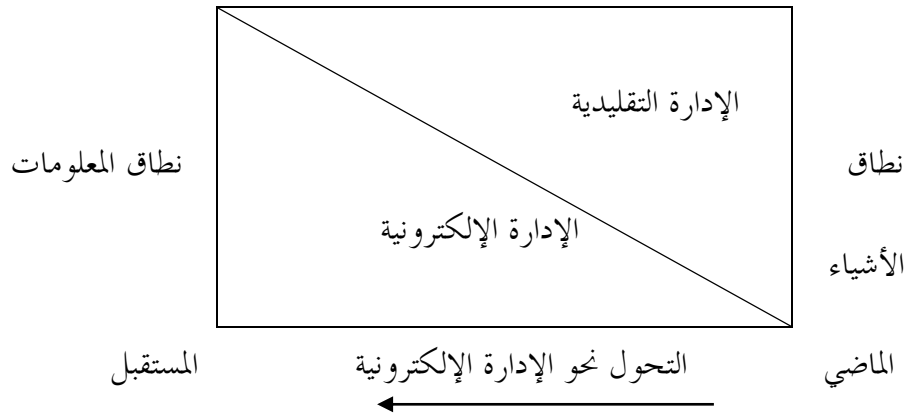
- تطبيق أساليب متطورة لنظم دعم واتخاذ القرار وتقديم التوصيات الفورية.

- الانتقال من نظم المعلومات الإدارية التقليدية إلى نظم المعلومات الإدارية الذكية.

وفي مقابل أن الإدارة الإلكترونية هي أولاً وقبل كل شيء إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكة الاتصالات إلى حد أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي - الفكري هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها والشكل التالي يوضح هذا الفرق الأكثر أهمية.¹

¹ - نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات، (الأردن: دار المريخ للنشر، 2004)، ص 126.

-شكل يوضح الإدارة الإلكترونية ونطاق المعلومات المتزايدة.



II- أنماط الإدارة الإلكترونية:

يمكن تحديد بعض من أنماط الإدارة الإلكترونية على النحو التالي:

- 1- التجارة الإلكترونية E-commerce:** يمكن تحديد مفهوم التجارة الإلكترونية على أنها عملية البيع والشراء للمنتجات والخدمات وتبادل المعلومات والأموال عبر شبكات الانترنت وما يصاحبها من حركات مثل: عملية الطلب وعملية الدفع والتسليم والحجز أو تحويل أموال أو استفسار عن الرصيد، وبشكل عام فهي تغطي كافة المعاملات التجارية وتبادل المعلومات ويتم تنفيذها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سواء بين الشركات وبعضها أو بين الشركات وعملاءها.¹
- 2- الحكومة الإلكترونية E-government:** تعني إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية و اقتصادية وسياسية والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية وذلك لبناء علاقات قائمة على التفاعل السهل والكفوء بين موظفين الحكومة والجمهور.²
- 3- التعليم الإلكتروني E-learning:** بمعنى التعليم الرقمي كالتعليم عن بعد بشكل متزامن يضمن مجموعات من الطلاب و المدرسين ليتواصلوا معا وفق جدول زمني يتلاقوا فيه لتبادل المعلومات، إضافة إلى

¹ - خضر مصباح الطيطي، التجارة الإلكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري، (الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع، 2008)، ص. 31.

² - محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 59.

إجراء المحاضرات والاختبارات ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمنشأة أو الاستفادة من الدروس المجانية المنشورة عبر شبكة الانترنت.

4- النشر الإلكتروني E-publishing : عبارة عن أنظمة تستخدم الانترنت لربط المحررين ووكالات الأنباء في أي مكان في العالم بإدارة النشر بإعداد المقالات والتحقيقات ومراجعتها وحتى صدور أمر النشر وتنفيذه.

5- الأرشيف الإلكتروني E-archive: تمثل ذاكرة البشرية وذاكرة الدولة وذاكرة الإدارة معا ويطلق عليها الحفظ الإلكتروني للوثائق أو الأرشيف الآلية، حيث تعطي إمكانية تصوير وفهرسة الوثائق وتحويل بياناتها وتوفيرها للمستخدم بطرق كثيرة لاسترجاعها والإطلاع عليها وتداولها إلكترونيا وبسهولة.

6- المنظمة الرقمية E-Digital organization: هي المنظمة التي تستخدم التكنولوجيا الرقمية المبنية على شبكة الويب في أداء أعمالها وخدمة عملائها الحاليين ومحاوله الوصول إلى عملاء جدد.¹

III- متطلبات تفعيل الإدارة الإلكترونية.

إن مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة عناصر متعاونة ومتطلبات متكاملة لضمان سير إداري إلكتروني ناجح نجملها فيما يلي:

1- البنية التحتية والتي يقصد بها أن تتضمن الإدارة شبكة تحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية من جهة وبين المؤسسات و المواطن من جهة أخرى، إضافة إلى توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات الإلكترونية ومنها: أجهزة الكمبيوتر الشخصية والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة.

2- توفر عدد لا بأس به من متعاملي الخدمة بالانترنت ولا بد أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين.

3- التدريب وبناء قدرات الموظف باعتباره العنصر الأساسي للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، لذا لا بد من تدريب وتأهيل الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات

¹ - أحمد عمر، أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد العليم، مرجع سابق، ص ص 68، 69.

الفصل الثاني الإطار التحليلي لفعالية تقريب الإدارة من المواطن

بشكل سليم، إضافة إلى توافر مستوى مناسب من التمويل من إجراء صيانة دورية وتدريب الكوادر والحفاظ على مستوى عالي من تقديم الخدمات، ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا على مستوى العالم.¹

4- وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصدقية بغرض تبسيطها وتوفيقها مع مقتضيات التعامل الإلكتروني مثل التوقيع الإلكتروني على المستندات وأهمية الاعتراف به مع استخدام التقنيات التي تضمن حماية المعاملات الإلكترونية من التزوير والتلاعب، إضافة إلى توفر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عالي لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث، والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة والأفراد.²

كما لا بد من الإشارة إلى ضرورة توفر الدعم الحكومي الممثل في الدعم المادي والمعنوي، إضافة إلى مشاركة جميع الأطراف (الموظفين، حكومة، قطاع خاص، مواطن...) من أجل ضمان نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.³

¹ - بدر الدين زواقة، مرجع سابق، ص. 341.

² - علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق، ص. 62.

³ - العربي بوعمامة، رقاد حليلة، "الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية ورهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، ع (9) (ديسمبر 2014)، ص. 39.

المطلب الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية.

من المعلوم أن الخدمة العمومية تعبر عن الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات، بهدف رفع المستوى المعيشي للمواطنين، ومع 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 المنظمات الخدمية الحكومية.¹

وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية، لما تحققه الإدارة الإلكترونية من ترشيد للخدمات العمومية، وعليه يمكن أن نلخص الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية من أجل ترشيد الخدمة العمومية فيما يلي:

1- إن الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين الإدارة العامة والمواطنين ومن ثم الوصول إلى السرعة في إنجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فبذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة وهو ما يؤدي إلى حل مشكلة الطابور ومختلف العراقيل البيروقراطية.²

2- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقاً من التغييرات الحاصلة في المفاهيم الإدارية العامة ومضامين الخدمة العامة، كمحصلة للتحوّل في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي إلى شكل يرتكز أساساً على تقنيات الانترنت لتلبية حاجيات المواطنين وبشكل يزيد من رضا الأفراد عن عمل الحكومات.³

3- التغيير المستمر وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء، سواء بقصد كسب رضا المستفيدين أو بقصد التفوق في التنافس، بالإضافة

1 - العربي بوعمامة، رقاد حليلة، مرجع نفسه، ص. 40.

2 - مروان سليم الآغا، خليل جعفر الحجاج، رؤى علي كساب، "العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية"، مجلة جامعة الأزهر لسلسلة العلوم الإنسانية، م (14)، ع (1) (أفريل 2012) ص. 76.

3 - صافية بومصباح، رانية تناح، "الإدارة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية"، مداخلة مقدمة في ملتقى الدولي بعنوان: جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية، جامعة بومرداس، الجزائر 30/29 أكتوبر 2014، ص. 11.

الفصل الثاني الإطار التحليلي لفعالية تقريب الإدارة من المواطن

إلى تقليص الإجراءات الإدارية، فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تتقلص الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا وبالمقابل تزيد دقة البيانات والمعلومات.

4- سهولة الاستعمال وإتاحة الخدمات للجميع: أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

5- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع وتحليلها واستخلاص النتائج والحلول المناسبة لكل مشكلة.¹

6- سطرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية كهدف لتطبيق الإدارة الإلكترونية حماية المجتمع والبلاد ضد الجريمة المنظمة لتزوير وتقليد الوثائق.

7- تحسين فعالية الدولة سواء فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين أو بوضع قيد العمل للسياسة الوطنية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية.

كما أن الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى محدودية وقلة نسبة الأخطاء في أداء و تسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية، زيادة إلى توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والأمراض البيروقراطية.²

فمع ظهور شبكة الانترنت وظهور خدمات المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني على مستوى الدوائر الحكومية أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة ومن

¹ - العربي بوعمامة، رقاد حليمة، مرجع سابق، ص. 41.

² - "نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومي"، مجلة الباحث، ع (6) (ديسمبر 2008)، ص. 16.

الفصل الثاني الإطار التحليلي لفعالية تقريب الإدارة من المواطن

ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين المواطن وجهاز الحاسوب إلى موظف الإدارة الذي أصبح بعيدا عن العملية الإجرائية المباشرة.¹

وعليه تعتبر الإدارة الإلكترونية من أهم مظاهر عصرنة الإدارة العمومية منها أو الخاصة وبالتالي فإنها تؤدي وظيفة جد هامة في تحسين علاقة المواطن بالإدارة العامة، وبالنتيجة الحتمية فإنها تلعب دور كبير في تحسين تقديم الخدمة العمومية ومن ثم تظهر مزايا الإدارة الإلكترونية المتمثلة في التخلص من البيروقراطية واللوائح الروتينية التي تعتبر السبب الرئيسي في تعطيل مصالح المواطنين.²

¹ - إلياس شاهد، حاج عرابة عبد النعيم، " تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، ع (3) (أفريل 2016)، ص.132.

² - عبد القادر باية، مرجع سابق، ص. 10.

المبحث الثاني: ترشيد خدمات الإدارة وعصرنتها.

إن الإصلاح الإداري يقوم على تحسين الأوضاع الراهنة وجعلها وحدة واحدة كما يساعد على تطوير العملية الإدارية والتي بدورها تنظم تركيب الإجراءات والضوابط التي تساعد في تنمية الجهاز الإداري وعصرنته وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة للمواطن، وإزالة العوائق والصعوبات التي تحول دون تنفيذ وتقديم الخدمة للمواطن كان لازماً على الدولة أن تضع هيئات مسؤولة عن مراقبة أداء الإدارة والوقوف على مدى استجابتها لانشغالات المواطن وتحسين الخدمة المقدمة له في جميع القطاعات.

المطلب الأول: الإصلاح الإداري في الجزائر.

I: تعريف الإصلاح الإداري.

للإصلاح الإداري تعاريف كثيرة ندرج منها مايلي:

يعرف الإصلاح الإداري على أنه إجراء يمكن من خلاله الجمع بين الموارد المتاحة من أجل بناء عملية العصرية الإدارية، التي غالباً ما تكون محدودة ونادرة وباهظة الثمن، بأفضل السبل لتحقيق أهداف محددة.¹ وهو عملية مستمرة باستمرار الزمن، ذلك أن معالجة المعوقات للنهوض بالذات في إطار الاجتماعي، كما لا يمكن أن تحدد بسقف زمني محدد، كونه يمس القيم والأفكار وطرق التفاعل الاجتماعي ومن ناحية أخرى لن يأتي في الوقت الذي تتم فيه المعالجة.²

كما يعني الإصلاح الإداري العملية التكوينية الدائمة والمستمرة للبنى الإدارية ومهامها مع مهام الدولة وهو مواكبة دائمة لروح التجديد والتحديث التي يتطلبها النظام السياسي الغير متحجر.³

وبالتالي نستنتج أن الإصلاح الإداري عملية شاملة وليست جزئية وإذا كان هناك إصلاح جزئي يكون في إطار الإصلاح الشامل، بالإضافة إلى أنه عملية إدارية تحتاج إلى تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة ويحتاج الإصلاح الإداري إلى توفر المعلومات للقيام بعملية المعالجة.

¹ - زيد منير، التخطيط والتطوير الإداري، (الأردن: دار الراجحة للنشر والتوزيع، 2009)، ص. 235.

² - هاشم حمدي رضا، الإصلاح الإداري، (الأردن: دار الراجحة للنشر والتوزيع، 2011)، ص. 32.

³ - عدنان مريزق، مرجع سابق، ص. 143.

II- الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد:

سنتناول فيما يلي الطبيعة القانونية للهيئة وتنظيمها.

1- الطبيعة القانونية للهيئة : إن العديد الكبير من المشاريع التنموية التي عرفتها الجزائر في الآونة الأخيرة من أجل تدعيم البنية التحتية التي تتطلب تحويلات هائلة، أدى البعض إلى محاولة الكسب الغير المشروع، وتحويل وجهة هذه التمويلات، ولأجل صدّ الباب في وجه الطامعين تناول قانون مكافحة الفساد رقم 01/06 المؤرخ في 20 فيفري 2006 إنشاء هيئة وطنية للوقاية من الفساد ومكافحته.¹

بالرجوع لنص المادة 17 من قانون مكافحة الفساد نجدها تقتضي بأن تنشأ هيئة وطنية مكلفة بالوقاية من الفساد ومكافحته، قصد تنفيذ الإستراتيجية الوطنية في مجال مكافحة الفساد.²

وتعد استقلالية الهيئة أمرا ضروريا حتى تتمكن من أداء مهامها وصلاحياتها على النحو المطلوب ولذلك وضع المشرع المادة 18 و 19 ليحدد الطبيعة القانونية لهذه الهيئة باعتبارها سلطة إدارية مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي من أجل ضمان أداء مهامها على النحو المطلوب³

2- تنظيم الهيئة: حسب ما ورد بالمرسوم رقم 06-413 المؤرخ في 22 نوفمبر 2006 يحدد تشكيلة الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته وتنظيمات وكيفيات سيرها يتضح لنا أن الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد مكون من:

- مجلس اليقظة والتقييم.

- مديرية الرقابة والتحسس.

- مديرية التحليل والتحقيقات.

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، عدد 14، الصادرة في 20 فيفري لسنة 2010، قانون رقم 01/06، المتضمن الوقاية من الفساد ومكافحة.

² - المادة 17 من قانون الوقاية من الفساد ومكافحته.

³ - المادة 18 و 19 من قانون الوقاية من الفساد ومكافحته

وتزود الهيئة حسب المادة 07 من نفس القانون بأمانة عامة يتولاها أمين عام يسهر على التسيير المالي والإداري تحت سلطة رئيس الهيئة و يعين بمرسوم رئاسي.

كما يتكون مجلس اليقظة والتقييم من رئيس الهيئة وله ست أعضاء يتم اختيارهم من بين الشخصيات الوطنية المستقلة التي تمثل المجتمع المدني وله صلاحيات متمثلة في إعداد برنامج عمل الهيئة وميزانيتها وتقديم تقارير سنوية موجه لرئيس الجمهورية مباشرة.

أما مديرية الوقاية والتحسين فهي تتمتع بدور فعال على مستوى الهيئة لمساهمتها في التخفيض والوقاية من أعمال الفساد والتي بدورها تقوم بتقديمها لمديرية التحليل والتحقيقات لمراقبة أي تجاوزات، حيث أن هذه الأخيرة تقوم بجمع المعلومات والتحري على وقائع الفساد.¹

3- مهام الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد :

نصت المادة 20 من قانون مكافحة الفساد على أن الهيئة تقوم بالمهام الآتية:²

- اقتراح سياسة شاملة للوقاية من الفساد تجسد مبادئ دولة القانون وتعكس النزاهة والشفافية والمسؤولية في تسيير الشؤون الإدارية والأموال العمومية.
- تقديم توجيهات تخص الوقاية من الفساد لكل شخص أو هيئة عمومية أو خاصة واقتراح تدابير خاصة منها ذات الطابع التشريعي والتنظيمي للوقاية منه.
- إعداد برامج لتوعية وتحسين المواطنين بالآثار الناجمة عن الفساد.
- تلقي التصريحات بالملكيات الخاصة بالموظفين العموميين.
- الاستعانة بالنيابة العامة لجمع الأدلة والتحري في الوقائع.
- السهر على تعزيز التنسيق ما بين القطاعات الحكومية.

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم رئاسي رقم 01/06، المؤرخ في 20 فيفري لسنة 2006، المحدد لإنشاء الهيئة الوطنية

لمكافحة الفساد، المادة 07

² - المادة 20: من قانون الوقاية من الفساد ومكافحته.

بالإضافة إلى التعاون مع هيئات مكافحة الفساد على الصعيدين الوطني والدولي.

- إنشاء وزارة لإصلاح الخدمة العمومية .

ثم استحداث وزارة منتدبة لدى الوزير الأول تقوم على إصلاح الخدمة العمومية، نتيجة الأهمية التي تكتسبها هذه الوزارة خاصة بعد ما يعانيه المواطن من بيروقراطية، حيث جاء في حديث الوزير الأول " أن المواطن لازال يعاني في تعامله مع الإدارة وأطلق مصطلح "بؤر الرشوة" على ما يحدث في الإدارات، والجزائر تملك إمكانيات وموارد مادية وبشرية تجعلها تستطيع تسيير إدارتها بطريقة مثالية.¹

يتولى الوزير في هذه الوزارة مهمة اقتراح القواعد العامة المتعلقة بتنظيم الخدمة العمومية وبالتالي كل مهامه منسوبة في تقريب الإدارة من المواطن وتحسين الخدمة وزيادة الثقة لدى المواطن بالإدارة التي تقدم له الخدمة وعليه فإن أهم ما يقوم به الوزير مايلي:

- وضع أنظمة وإجراءات فعالة في مجال الاتصال وإعلام المواطنين حول خدمات المرفق العام.

- جمع آراء واقتراحات المواطنين والرد على الشكاوي.

- وضع آليات ملائمة للمتابعة والتقييم الدوري لخدمات المرفق العام.

- اتخاذ التدابير الضرورية لبعث الثقة والحفاظ عليها بين الأعوان والمستعملين.

- ترقية القيم الأخلاقية المرتبطة بنشاطات أعوان المرفق العام.

- التشجيع على تطوير الإدارة الإلكترونية بإدخال التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال.²

- المرصد الوطني للمرفق العام:

هو هيئة استشارية مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية ومن أهم ما تقوم به هو تبيين وظيفة عون الشباك باعتبارها المستوى الذي يتم فيه تقديم الخدمة، كما يقوم هذا المرصد باتخاذ إجراءات في إطار تحسين الخدمة

¹ - عمدة مرزوق، مرجع سابق، ص.159.

² - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم الرئاسي رقم 372/2000، المؤرخ في 22 نوفمبر لسنة 2000 ، المتضمن إنشاء لجنة إصلاح هيكل الدولة.

العمومية ومكافحة آفة الفساد بالإضافة إلى اقتراح إنشاء دار للخدمة العمومية في ولاية الجنوب وذلك لتحسين وتسهيل عملية استخراج الوثائق لمواطني مناطق الجنوب.¹

II- تفعيل قيم المشاركة والشفافية والمساءلة في الإصلاح الإداري:

من الشروط المطلوبة والضرورية لإنجاح الإصلاح كان من الضروري تعزيز سبل الرقابة والمسائلة عن طريق اعتماد نظم رقابة صارمة تعمل على تكريس الشفافية وإضفاء المصداقية على كافة الأعمال التي تديرها الإدارات العمومية عند قيامها بمهامها، كما يضاف لها المشاركة وهذا ما يعبر عنه بالحكم الراشد الذي يعرف على أنه مجموعة مختلفة من الطرق التي يقوم بها القطاع الحكومي والمؤسسات الخواص والمجتمع المدني في تسير شؤونه ويطبعها التعاون والتوافق.²

وبالتالي فإن الإصلاح الإداري الناجح يتوفر على الشفافية في القوانين والإجراءات والتشريعات المختلفة التي تضبط التعامل مع المواطن، كذلك الأمر بالنسبة لأهمية توفير المسائلة من خلال أدوات الرقابة على أداء السلطة التنفيذية بحيث يكفل القانون والإجراءات الإدارية حقوق المواطنين وسيادة دولة القانون، وأن يتم تنفيذ القوانين بنزاهة وعدالة.

1- المشاركة: تعتبر المشاركة معيارا حيويا وعنصرا بارزا للإصلاح الإداري الناجح وهي كجزء لا يتجزأ من المواطنة وشرط من شروط المسائلة الفعلية حيث يتعين على المشاركة أن تقدم فرص عادلة إلى جميع المواطنين للمشاركة في إدارة الشؤون بصرف النظر عن توجهاتهم وأصنافهم، وتنقسم المشاركة إلى داخلية وخارجية فالداخلية تتمثل في تكريس الديمقراطية أما الخارجية فتتمثل بما يلعبه المجتمع المدني من دوره البارز في علاقاته المتميزة بالإدارة باعتباره معبرا عن إرادة المواطنين ورغباتهم وممثلا لانشغالهم التي يجب على الإدارة أن تلبّيها.³

¹ - وزير الداخلية والجماعات المحلية بمناسبة الإعلان عن دخول المرصد الوطني للمرفق العام حيز الخدمة، متوفر في:

<http://www.interieur.gov.dz/default.aspx?tong=ar>

تاريخ الإطلاع 10/0/2018 16:30

² - عاشور كنوش، وآخرون، " التنمية والحكم الراشد في الجزائر النظرية والتطبيق " الملتقى الوطني الثالث حول: سبل تطبيق الحكم الراشد، جامعة الجزائر، 2013، ص. 25.

³ - عمار عوابدي الحكم الرشيد وإستراتيجية التغيير، (الأردن: مكتبة دار الثقافة لنشر 1998)، ص. 309.

2- الشفافية: ونعني بها ضرورة التوفير السريع للمعلومات الدقيقة في أوانها وبصورة مفيدة مع سهولة الوصول إليها، فالمواطنون بحاجة إلى معرفة ما ينتظرونه من الإدارة، مما يتيح لهم إبقاء أعمالهم تحت الرقابة.¹

3- المسائلة: ونعني بها مدى اضطراب الإدارات على شرح سبب فشلها وتفسيرها للمواطن وهذا يستدعي وجود معايير للسلوك تتميز بالشفافية والاستقامة وتكون مقبولة على نحو واسع من المجتمع، وتعرف المسائلة ازدهارها عندما يكون هناك توازن في الصلاحيات بين الإدارة والمجتمع المدني والجهات الخارجية.²

III- السبل الكفيلة لتطبيق الحكم الراشد في الجزائر.

إن مسار تحقيق الحكم الراشد في الجزائر مرتبط بمسألة التنمية وخاصة المحلية، إذ أن مواجهة الضعف في دولة من الدول وفي ظل التحولات السياسية والإقليمية لا يتحقق بدون المبادئ والأسس التي يتركز عليها الحكم الراشد وبدورها هذه المؤشرات لا تلامس الجودة إلّا في ظل النظام السليم للدولة، كما يتضح أن تطبيق أسلوب الحكم الراشد ومرتكزاته وخاصة على المستوى المحلي يهدف إلى تحقيق عدد من الأهداف والتي ينتج عنها العديد من الفوائد كتوسيع نطاق المشاورات العامة وإعطاء حرية أكبر للإعلام وتقليص القيود على منظمات المجتمع المدني وإلغاء القوانين والإنصاف في تأمين الخدمات الصحية والتعليمية، وكذلك تعزيز التنافسية عبر انتخابات حرة ونزيهة.³

ومن هنا يمكن القول أن مفهوم الحكم الراشد حسب منظور المشرع الجزائري يتضمن مؤشرين هما:

الأول سلوك الأفراد و الثاني الطريقة التي تقدم بها الخدمات العمومية.

كما أخذ الحكم الراشد بعداً أوسع حينما شكلت لجنة GOL 08 التي أسند لها مهمة وضع ميثاق الحكم الراشد للمؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة وجاء فيها تعريف الحكم الراشد سنة 2009 " هو

¹ - ديم جويجان، "نتائج دراسة حول التنظيم العام لدى المنظمات"، المركز الدولي للقوانين ومنظمات المجتمع المدني، 5 أكتوبر 2009، متوفر

في: <http://www.ecnl.org.hu>

تاريخ الإطلاع 2018/05/19 19:05

² - سعيد بوشعير، القانون الدستوري وتظم السياسة المقارنة، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2002)، ص.51.

³ - بوزيد سايح، دور الحكم الراشد في تحقيق التنمية - حالة الجزائر -، رسالة دكتوراه، (جامعة الجزائر: كلية العلوم الإقتصادية،

2013/2012)، ص.65.

عبارة عن فلسفة تسييرية لمجموعة من التدابير العلمية الكفيلة في آن واحد لضمان استدامة وتنافسية داخل الإدارة بواسطة تعريف الحقوق والواجبات للأطراف الفاعلة داخل الإدارة وهنا يكون تقاسم للصلاحيات والمسؤوليات".¹

1- ترقية الخدمة العمومية: وذلك من خلال

مواصلة عملية إعادة تأهيل الخدمة العمومية وتجديدها، وضمان تكيفها المتواصل مع محيطها ومع تطور حاجياتها، الأمر الذي سيسمح باستعادة الثقة وتعزيزها بين المواطن والإدارة.²

وفي هذا الإطار يتماشى عمل السلطات العمومية ويتطابق مع متطلبات دولة يسودها القانون من أجل القضاء على كل أشكال التعسف والتجاوزات.³

2- وجود الإرادة السياسية الحقيقية لتجسيد الحكم الراشد:

لقد أدرك الباحثون والمتتبعون لشأن الجزائر من الخطاب التاريخي لرئيس عبد العزيز بوتفليقة الذي أعقب ما سمي بثوارت الربيع العربي في 15 أبريل 2011 الإرادة السياسية الحقيقية للخروج من دائرة التخلف والالتحاق بالركب الحضاري عن طريق إعلانه لخدمة الإصلاحات السياسية والاقتصادية والاجتماعية لتحسين الوضع والانخراط الحقيقي في تجسيد الحكم الراشد الذي نادى به منذ وصوله إلى الحكم عام 1999، كما صرح رئيس الجمهورية قائلاً: لا يمكن إقامة الحكم الراشد دون دولة القانون ودون ديمقراطية حقيقية ودون تعددية حزبية كما لا يمكن أن يقوم الحكم الراشد إطلاقاً دون رقابة شعبية.⁴

¹ - وفاء رايس، ليلي بن عيسى، "الحكم الراشد كآلية لمعالجة الفساد في الإدارة العمومية الجزائرية" الملتقى العلمي الدولي حول: الحوكمة الإدارية، جامعة ورقلة، 25/26 نوفمبر 2013، ص.6.

² - خيرة بن عبد العزيز، " دور الحكم الراشد في مكافحة الفساد الإداري وتحقيق متطلبات الترشيح الإداري"، مجلة المفكر، جامعة محمد خيضر - بسكرة -، ع (8) (نوفمبر 2008)، ص. 318.

³ - بوزيد سايج، مرجع سابق، ص.66.

⁴ - خطاب الرئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة الموجه للأمم يوم 15 أبريل 2011، التلفزيون الجزائري، متوفر في:

المطلب الثاني: عصرة الجهاز الإداري في الجزائر

لقد قامت الجزائر على غرار باقي الدول الدخول في عصر العولمة المعلوماتية ومواكبة مختلف التطورات الحاصلة في العالم لترقية وتحسين مؤسساتها في مختلف القطاعات، وهذا بتغيير سلسلة من الوظائف التقليدية والتوجه نحو المفهوم الحديث للإدارة الإلكترونية باستخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطة خدماتها، بحثا منها عن أساليب جديدة لترشيد الخدمة العمومية وتحسينها، ولقد حاولت العديد من القطاعات العمومية تطبيق الخدمة العامة الإلكترونية مستهدفة بذلك الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.¹

I- مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.

إلى مرحلة متأخرة بقي مصطلح الإدارة الإلكترونية مهمة قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل إنفرادي إلى غاية صدور مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 وهو يمثل حسب ما ورد فيه أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج إدارة إلكترونية متكاملة في الجزائر، قامت الحكومة الجزائرية بالتخطيط والعمل على تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال مشروع "الجزائر الإلكترونية" والذي يهدف أساسا للنهوض بالاقتصاد الوطني وتحسين مكانة المواطن من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير ودعم المؤسسات الإدارية والاقتصادية وتحسين مستوى معيشة المواطن إضافة إلى تسهيل عملية التسيير عبر توفير المعلومات والسرعة في العمل، وتوفير خدمات نوعية للمؤسسات والمواطنين.²

تم إطلاق المشروع نهاية 2008 لآفاق 2013 وقد تضمنت إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 13 محورا رئيسيا تحدد الأهداف الرئيسية اللازم تحقيقها على مدى السنوات الخمسة المقررة بالإضافة إلى ضبط الإجراءات اللازمة لتنفيذها.

¹ - فتيحة بن أم السعد، نعيمة بجاوي، "درو تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العامة في ظل الحوكمة الإلكترونية"، مداخلة مقدمة في المنتدى الدولي حول: جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية، جامعة باتنة، 29/30 أكتوبر 2014، ص. 12.

² - فتيحة فرطاس، "عصرة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية"، مجلة الاقتصاد الجديد، م (12) ع (15)، (ديسمبر 2012)، ص. 316.

وتتلخص هذه المحاور فيما يلي:¹

- 1- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية مما يجعلها تعيد النظر في كيفية تسييرها وتنظيمها وتقديم الخدمة للمواطنين بشكل أنسب.
- 2- تسريع استعمال تكنولوجيا الاتصال والإعلام في الشركات: فبفضل الانترنت أصبحت السوق العالمية في الاقتصاد تعتمد على المعرفة كقيمة أساسية.
- 3- تطوير الآليات والإجراءات التحضيرية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من التجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- 5- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي بهدف توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال نحو التصدير.
- 5- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.
- 6- تطوير الكفاءات البشرية وذلك ما يفرض إعادة النظر في مجال التكوين وتطوير الكفاءات الاجتماعية.
- 7- تدعيم ثلاثية البحث والتطوير والابتكار عن طريق تنظيم البرمجة و تامين نتائج البحث.
- 8- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني تماشيا مع متطلبات مجتمع المعلومات.
- 9- الإعلام والاتصال من خلال التحسيس بدور تكنولوجيا الاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلد.
- 10- تامين التعاون الدولي من أجل اكتساب التكنولوجيا والمهارات وتحسين صورة البلد خارجيا.

¹ - عبد المؤمن بن صغير، "إشكالية تطبيق الحكومة في الجزائر المعوقات والأفاق"، متاح على الموقع :

11- آليات التقييم والمتابعة والتي تهدف من جهة إلى قياس مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية ومن جهة أخرى تقييم دوري لمدى تنفيذ المخطط الإستراتيجي للمشروع.

12- إجراءات تنظيمية تهدف من خلالها وضع تنظيم فعلي لمخطط الجزائر الإلكترونية برئاسة الحكومة وتضم المعنيين بهذا المجال، حيث تم تشكيل لجنة تقنية لتوفير الدعم التقني لهذه الجهة الإلكترونية. كما تضمنت الإستراتيجية في آخر محور لها الموارد المالية لتنفيذ الإستراتيجية من خلال استغلال جميع مصادر التمويل المتاحة استغلالا جيدا.

II- مؤشرات تطبيق الجزائر للإدارة الإلكترونية.

أطلقت الجزائر في أواخر سنة 2013 من طرف وزارة الداخلية مشروع المواطن الإلكتروني لأول مرة والذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق الإدارية في مدة لا تتجاوز 30 ثانية، وهذا ما يخفف من معاناة الجزائريين في استخراج الوثائق، بالإضافة إلى تقليص الوثائق الإدارية المتعلقة بإصدار رخصة السياقة وجواز السفر وغيرها¹، ومن هذا المنطلق اتخذت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على عاتقها عملية تقنين الخدمات الإلكترونية، بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المأمّن ويرتكز أساسا على:

- إنشاء السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية والذي يسمح للمواطن من الحصول على وثائق الحالة المدنية من أي بلدية على مستوى التراب الوطني وحتى خارج البلاد.²

- إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

- إطلاق جوازات السفر الإلكترونية البيومترية.

¹ -العربي بوعمامة،رقاد حليلة،مرجع سابق، ص. 43.

² - www.interieur.gov.dz/index.php/ar/

الفصل الثاني الإطار التحليلي لفعالية تقريب الإدارة من المواطن

وتعد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تكون صلاحيتها مدى الحياة وذات شكل أكثر مرونة طبقا لآخر التطورات التكنولوجية في العالم أما جواز السفر البيومتري هو الآخر يُعد وثيقة هوية وسفر قابل للقراءة آليا.

وفي نفس السياق استفادت كل الجامعات بما فيها المراكز من خدمات الانترنت والتي تمثل أداة للبحث كأحد ضروريات العصر وكتقنية لدعم تطوير البحث والابتكار العلمي، فالتسجيلات الجامعية اليوم باتت أسهل من أي وقت حيث أصبح الطالب يحجز مقعدا بيداغوجيا من أي نقطة شاء كون كل المعطيات اللازمة يجدها في الموقع الإلكتروني، إضافة إلى ذلك إنشاء مكاتب إلكترونية للجامعات و السماح للطلبة والأساتذة الاستفادة منها، وكذلك التعليم عن بعد قصد تخفيف نقائص التأطير من جهة وتحسين نوعية التكوين من جهة أخرى.¹

إضافة إلى الجامعات قامت مؤسسات الضمان الاجتماعي بالتوجه نحو خدمات بطاقة الشفاء الإلكترونية للتأمينات الاجتماعية التي تسمح بالتعرف على هوية ذوي الحقوق إذ تعتبر أهم مرحلة من مراحل التحول للخدمة الإلكترونية من خلال احتواء البطاقة على شريحة إلكترونية تضم كل المعلومات التي تسمح بالتعرف على المرضى وذوي الحقوق، و من خلال هذه المعلومات يحصل الأفراد على مستحقاتهم في التعويض.²

وقطاع البريد لم يخرج هو الآخر عن إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين بشكل يعزز الثقة بالموازاة مع محاولة عصنة الجهاز الإداري وبالتالي تكريس التأسيس لنظام الخدمات الإلكترونية ومن نماذج خدماتها نجد:

1- الشباك الإلكتروني: يقوم بتوفير خدمات للزبائن التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.

2- بطاقة السحب الإلكتروني: la carte ccp تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية، وتلبية لطلبات المواطنين في الحصول على الخدمة بشكل متواصل قامت المؤسسة بتوزيع 6 ملايين بطاقة سحب، إضافة إلى تأسيس 500 مركز سحب إلكتروني سنة 2007.

¹ - عبد القادر عيان، "تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر"، أطروحة دكتوراه، (جامعة بسكرة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية)، 2016/2015، ص. 98.

² - العربي بوعمامة، رقاد حليلة، مرجع سابق، ص. 46.

الفصل الثاني الإطار التحليلي لفعالية تقريب الإدارة من المواطن

ودعما لخدمات البريد الإلكتروني فإننا نجد خدمات أخرى تقدمها المؤسسة من خلال شبكة الانترنت وتشمل خدمات الإطلاع على الرصيد وطلب نماذج من الصكوك عن طريق ملاء المعلومات الخاصة بكل متعامل إلكتروني شرط امتلاكه رقم سري يقوم بتشكيله انطلاقاً من رقم حسابه البريدي.¹

و قطاع العدالة سعت الحكومة الجزائرية وراء إصلاحه لتحقيق النزاهة وإقرار العدالة وتأسيساً لدولة الحق والقانون ولعل أهم إنجازات القطاع في المجال الإلكتروني نجد:

1- نظام صحيفة السوابق القضائية التي يتم تسليمها في وقت قصير ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب ويتم بواسطتها معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون بصفة آلية.

2- النظام الآلي لتسيير الملف القضائي منذ تسجيل الدعاوي إلى غاية صدور الحكم.

3- النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي: وهو نظام يتكفل بتسيير نشاط وملف النزير منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه.

4- رقمنة الأرشيف القضائي الذي آل إلى تحسين ظروف حفظ الأرشيف القضائي وتسييره وحمايته ضد التلف والضياع.²

III- تقييم نتائج الجزائر الإلكترونية.

لا تزال سيرورة عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية في إطار مشروع الإدارة الإلكترونية 2013 تسيير بطريقة بطيئة مقارنة مع ما كان مبرمجاً، في ظل بروز عدة معوقات تقف حائلاً أمام تسريع وتيرة هذه العملية، في حين يركز القائمون على برنامج الحكومة الإلكترونية أن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية مرهون بوجود المواطن الإلكتروني الذي مجوزته كمبيوتر وبإمكانه النفاذ إلى شبكة المعلوماتية بالسرعة الفائقة وبأسعار معقولة إضافة إلى ذلك هناك مجموعة من المعوقات التي تؤخر تقدم الجزائر الإلكترونية تتعلق خاصة بـ_____:

¹ - <https://www.mpttn.gov.dz.contentatAlgeriepost:25/4/2015>

تاريخ الإطلاع 2018/04/25 13:58.

² - على عربي، زينوبة الأخضر، "إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية وآفاق ترشيدها"، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، ع (3)، (أكتوبر 2016)، ص. 426.

الفصل الثاني الإطار التحليلي لفعالية تقريب الإدارة من المواطن

- تأخير استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى.
- محدودية استخدام الانترنت في الجزائر، فنسبة استخدام هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لا تزال ضعيفة في الجزائر مقارنة بالدول الأخرى.
- ضعف تدفق الانترنت والإنقطاعات الكثيرة التي تعاني منها حيث تصبح الخدمة في ظلها جد مرهقة لمستعملها.
- سيطرة المفاهيم التقليدية والمتمثلة في البيروقراطية السلبية وعدم إمكانية التغلب عليها.
- التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها وتسير بوتيرة بطيئة رغم تعميم المعاملات المالية الإلكترونية حيث أن العديد من المتعاملين الاقتصاديين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني.¹
- وجود عدد غير كافي من الكفاءة التقنية المتخصصة في تكنولوجيات الإعلام والاتصال وهذا ما دفع القائمين على المشروع بالتشاور مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إلى إعادة تنظيم الالتحاق بالتكوين العالي في مجال المعلوماتية والاتصال وتحديد إجراءات ومعايير توجيه جديدة للالتحاق بشعب تكنولوجيا الإعلام والاتصال، إضافة إلى ذلك إنشاء مؤسسة دولية للتكوين العالي في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط الحكومة الإلكترونية والتي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات بحيث تتم المشاركة وتبادل المعلومات بين الفئات.²

¹ - عبد القادر عيان، مرجع سابق، ص. 104.

² - لين علوطي، "الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية"، مجلة بحوث اقتصادية عربية، ع (42) (مارس 2008)، ص. 147.

المطلب الثالث: متطلبات بناء الثقة بين الإدارة والمواطن.

لقد أثبتت التجارب في معظم بلدان العالم أن العلاقة بين الإدارة ووحدها وبين الأفراد لا تتسم بالثقة المتبادلة وهكذا يصبح من أهداف إعادة التنظيم الإداري العمل على خلق الثقة بين الإدارة والأفراد وتقوية روابط الثقة المتبادلة بينهما.¹

والجزائر على غرار باقي الدول عمدت على تعزيز الثقة بين الإدارة العمومية والمواطن من خلال:

I/ تخفيف الإجراءات الإدارية:

تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرت فيها الدولة ولتحسين الخدمات و تخفيف الإجراءات الإدارية اتخذت وزارة الداخلية والجامعات المحلية إجراءات جديدة تدخل في حيز تطبيق سياسية "الإدارة في خدمة المواطن" وهو ما من شأنه تسهيل الأمور للمواطن ورفع العوائق البيروقراطية، وتمثل هذه الإجراءات في:

- إلغاء وثائق إدارية مطلوبة في ملف تسليم بطاقة الهوية الوطنية وجواز السفر.
- تبسيط الاستمارة التي تخص طلب الحصول على بطاقة التعريف الوطني وجواز السفر البيومتري.
- إلغاء طلب شهادة الميلاد S12 من ملف بطاقة التعريف البيومترية و استخلافها بشهادة الميلاد العادية إلا أنها تبقى ضرورية بالنسبة لجواز السفر.
- تخفيف آجال الحصول على بطاقة تسجيل السيارات (البطاقة الرمادية).²
- رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به.
- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطن من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية دون التنقل إلى ولاية التسجيل.

¹ - محمد رفعت عبد الوهاب، الإدارة العامة، (بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر، 2007)، ص. 43.

² - من أجل إدارة قريبة من مواطن متوفرة في : www.elnouwatin.dz/

- إدراج خدمات جديدة عبر الإنترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومتري من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم.¹

وقد أكد وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية نور الدين بدوي أن سنة 2018 ستكون سنة تجسيد مشروع البلدية الإلكترونية من خلال استخراج رخصة السياقة البيومترية وبطاقة ترقيم السيارات الإلكترونية والذي انطلق في تجسيده كمرحلة تجريبية على مستوى بلديات العاصمة وسيتم تعميمها على المستوى الوطني خلال سنة 2018، هذا وأضاف أن الجزائر ستكون جاهزة لتنظيم انتخابات إلكترونية ابتداء من الانتخابات التشريعية لسنة 2022.²

II / إلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية.

بقصد تحسين الخدمة العمومية وتخفيف المواطن بيروقراطية الإدارة التي ترجع بالأساس إلى عدم كفاءة الأعدان المكلفين بتقديم الخدمة والذين برروا سلوكياتهم بالضغط الكبير المتواجد على المصلحة خاصة شبك التصديق الذي لا يخلوا من الطوابير قصد التصديق على وثيقة واحدة والتي تمر بمرحلة مراقبة الأصل، وضع الختم المخصص لعملية التصديق ثم التوقيع على نسخة طبق الأصل، الأمر الذي سيستغرق مدة طويلة لتقديم الخدمة للمواطن .

صدر المرسوم التنفيذي رقم 363/14- المؤرخ في 15 ديسمبر 2014 المتعلق بإلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل عن نسخة الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية حيث تنص المادة 02 منه على أنه " لا يمكن للمؤسسات والإدارات والأجهزة والهيئات العمومية والجماعات المحلية

¹ - 2017 سنة الإصلاحات الإدارية وتحسين مستوى أداء الخدمة العمومية، وكالة الأنباء الجزائرية متوفر في:

www.aps.dz/ar/algerie/51275-2017

تاريخ الإطلاع 2018/04/29 00:02

² - 2018 :www.elbilad.net/article ?titre

تاريخ الإطلاع 2018/4/19 00:16.

الفصل الثاني الإطار التحليلي لفعالية تقريب الإدارة من المواطن

وكذا المصالح التابعة لها أن تشترط التصديق طبق الأصل على الوثائق الصادرة عنها وعن أي منها في إطار الإجراءات الإدارية التي تعدها باستثناء الحالات المنصوص عليها صراحة بموجب قانون أو موسوم رئاسي.¹

بحيث نصت المادة 07 منه أنه يمكن للإدارة في مجال التعاون مع إدارات أخرى أن تتأكد من صحة المعلومات بطريقة البيانات، وهي النقطة الإيجابية في مجال عصنة ورقمنة الوثائق و البيانات.²

III/ حسن الاستقبال والتكفل بالإشغالات المواطن.

ضمن توجيهات رئيس الجمهورية القاضية إلى وضع حد لأزمة الثقة بين الإدارة والمواطن وتفعيل دور الجماعات المحلية بادرت السلطات العمومية من خلال اتفاق بين وزير الداخلية والجماعات المحلية مع الولاية على:

- التغيير في العلاقة بين السلطات المحلية والمواطن.

- ضرورة الاستقبال الحسن للمواطن.

- تنظيم أوقات وأيام للاستقبال والتكفل بإشغالات المواطن.

وفي هذا الصدد وقع وزير الداخلية والجماعات المحلية على وضع حيز الخدمة مركز نداء للوزارة للرد على انشغالات واستفسارات المواطنين وتزويدهم بالمعلومات التي يطلبونها بحيث يشمل المركز على هاتف وأجهزة كمبيوتر ومن مهامه مايلي:³

- التكفل بشكاوي المواطنين حيث يتم تسجيل المكالمات ويتم الرد عليها من قبل الإدارة الأقرب لمقر سكناهم.

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، العدد 72، الصادرة في 16 ديسمبر لسنة 2014، المرسوم الرئاسي رقم 363/14، المتعلق بإلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على النسخ و الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية، ص. 28.

² - المادة 07، المرسوم رقم 14-363، مرجع نفسه، ص. 08.

³ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، لقاء الحكومة والولاية، مداخلة وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، قصر الامم، الجزائر

12 نوفمبر 2016، متوفر في: www.islamatics.org/ar/doc/news/89664

تاريخ الإطلاع 2018 /04/16 17:31

- الرد على طلبات المعلومات الخاصة بتكوين الملفات الإدارية مثل:

- الحالة المدنية: تسجيل المواليد، تسجيل وفيات، طلب شهادة إقامة، تسجيل زواج.

- كيفية استخراج جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية (الوثائق المطلوبة).

- كيفية تأسيس جمعية أو حزب سياسي.

وعليه يتضح أن لمركز النداء الفضل الكبير في تخفيف العبء عن الإدارات العمومية التي تستقبل آلاف المواطنين الذي يقصدون الإدارات فقط من أجل الاستفسار عن بعض الإجراءات الإدارية وهذا ما يعطل وظائف الأعوان الإداريين بسبب انشغالهم بالرد على الأسئلة الموجهة من قبل المواطنين.

ومن جهة أخرى ساهمت هذه الفكرة في تعزيز ثقة المواطن بإدارته من خلال طرحه لمشاكل الخدمة العمومية وبالتالي مساهمته في إصلاح العديد منها والتي قد تكون أغفلها المنتخبون المحليون.¹

إضافة إلى مركز النداء تم إنشاء على مستوى مصالح الاستقبال مكاتب تتكفل بمتابعة ومعالجة انشغالات وشكاوي المواطنين وذلك ما يقوم به عون مختص ومكلف بمهمة الاستقبال والتكفل بإشغالات المواطنين والتي يُدونها في سجل خاص بها، فنظرا لأهمية الفكرة ومدى تحقيقها لنقاط ساهمت في تحسين الخدمة العمومية، بادرت الدولة إلى تنظيم دورات تكوينية لفائدة أعوان الاستقبال في التعامل معهم بصرامة، حيث تقرر اللجوء إلى الطرد أو تغيير مقر العمل للأعوان المهتمين بالتصرفات الغير لائقة مع المواطنين .

وعلى هذا الأساس تم إلحاق المديرية العامة للتوظيف العمومي بوزارة الخدمة العمومية بهدف الربط بين تحسين الخدمة العمومية مع المواطن والتوظيف في الإدارات العمومية من أجل القضاء على البيروقراطية وكل أشكال التسويف في حل مشاكل المواطنين بحيث تقوم مقام الوزارة الوصية في إطار ما يسمح به القانون.²

وفي إطار تعزيز العلاقة بين المواطن والإدارة العمومية طالبت وزارة الداخلية الولاية بإصدار أوامر صارمة لمدرء الهيئات العمومية قصد تشكيل لجان إصغاء لشكاوي وانشغالات المواطنين من طرف موظفين

¹ - www.vitamine.dz.com/.../article.18300 تاريخ الإطلاع 2018/04/1 17:34

² - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، التعليم الوزاري رقم 2102-2012، المؤرخة في 14 نوفمبر لسنة 2012، المتضمنة ترقية العلاقات بين الإدارة والمواطن.

الفصل الثاني الإطار التحليلي لفعالية تقريب الإدارة من المواطن

مؤهلين لهم كفاءة في الاتصال والإعلام، حيث تخصص كل إدارة يوم الإثنين في كل أسبوع لاستقبال المواطنين مع إضافة يوم الأربعاء لتعزيز الاستقبال بالنسبة للإدارات التي تعرف اكتظاظا مثل البلدية والولاية، كما أكد وزير الداخلية على ضرورة تفادي برمجة اجتماعات أو مهام أو نشاطات أخرى في اليوم المخصص للاستقبال من أجل التفرغ لانشغالات المواطنين.¹

¹ - جريدة الأحداث اليومية شاملة، الجزائر، ع.4607، الاثنين 28 مارس 2015، ص. 9.

خلاصة الفصل

ما تم التطرق إليه يوضح أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تعتبر مقياس تطور المؤسسات في وقتنا الحاضر ومدى قدرتها على الاستجابة لرغبات وانشغالات المواطنين وتقريبهم أكثر من الإدارة وتحقيق معايير الجودة في تقديم الخدمات العمومية، وعلى أساس اعتبار أن الإدارة الإلكترونية أداة لتطوير وإصلاح الخدمة العمومية عمدت الجزائر كباقي دول العالم على تطبيق الإدارة الإلكترونية ضمن ما يسمى بعملية الترقية الإدارية وعصرنه الخدمات وتحسينها بشكل يرقى إلى مستوى الطموحات.

إذن فالحكومة الجزائرية وحدها عن طريق بناء الخدمات الرئيسية حول الأنترنت سوف تقدم حافزا هائلا للمواطنين للانتقال إلى أسلوب الحياة المعتمدة على استخدام الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثالث

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد :

تعتبر البلدية النواة الرئيسية في المجتمع فهي تتشكل من مفهوم خدمة المواطن للمواطن تحت تنظيم إداري محكم يتبع سياسية اللامركزية الإدارية بدءا من أسفل السلم الإداري والمتمثل في البلدية صعودا إلى الدائرة ثم الولاية فأخيرا الوزارة التي تمثل الهيئة الوصية التي تقع تحتها إدارة البلدية، والتنظيم الإداري في الجزائر جعل العديد من الأوامر والتشريعات والقوانين التي من شأنها تنظيم جهاز البلدية بوصفها إدارة هامة رئيسية بالنسبة للمواطن المحلي، فهي تعتبر إحدى الإدارات المحلية التي تهتم بإدارة شؤون المواطن في المجتمع المحلي وتسعى لتلبية رغباته واحتياجاته.¹

وعليه سيعالج هذا الفصل الإطار التطبيقي للدراسة الميدانية على مستوى آليات تقريب الإدارة من المواطن وخصوصا الإدارة الإلكترونية باعتبارها نموذج بحثنا، ومنه سنقوم في هذا الفصل بعرض ما جمعناه من معلومات وبيانات من خلال استمارة الاستبيان في جداول ثم تحليلها وتفسيرها ومناقشتها بناء على الملاحظة الميدانية التي تدعم النتائج المراد الوصول إليها.

وعليه يعالج هذا الفصل :

المبحث الأول : التعريف بميدان البحث.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة.

¹ - جريدة أخبار اليوم، ع. 3265، الاثنين 03 فيفري 2018، ص. 18.

المبحث الأول: التعريف بميدان البحث.

المطلب الأول : التعريف ببلدية تيسمسيلت.

- لمحة تاريخية عن البلدية : أنشئت بلدية تيسمسيلت بتاريخ 08 أوت 1924 وتعتبر من أكبر بلديات الولاية من حيث المساحة وعدد السكان. وهي مقر الولاية حاليا وقد سميت تيسمسيلت نسبة لعين كانت توجد بالمنطقة التي تعني بالبربرية أي غروب الشمس .

وفي عام 1916 أعطاها المستعمرين اسم (فيلار)، و تم رسميا في عام 1963 م إعادة تسمية بلدية تيسمسيلت وتضم 03 تجمعات سكانية هي :

-بني مائدة على بعد 02 كلم .

-أم العلو على بعد 08 كلم .

-عين الكرمة على بعد 02 كلم .

- الموقع الجغرافي : تقع بلدية تيسمسيلت في المنطقة الوسطى للبلاد على بعد 250 كلم من الجزائر العاصمة يجدها :

- من الشرق : بلدية خميسي .

- من الشمال : بلدية أولاد بسام .

- من الغرب : بلدية عماري .

- من الجنوب بلدية : حمادية ولاية تيارت.

عدد الملحقات الإدارية للبلدية 04: هي ملحقة عين الكرمة، ملحقة أم العلو، ملحقة المرجة، ملحقة عين البرج.

- المساحة: تبلغ المساحة الإجمالية للبلدية 86085 كلم مربع.

- عدد السكان: بلغ عدد سكان البلدية في آخر إحصاء عام 2012 حوالي 87760 نسمة.

-عدد المدارس: 32 مدرسة ابتدائية.

-عدد المساجد: 15 مسجد.

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبلدية تيسمسيلت :

تم إحداثه بموجب قرار رقم 2016/336 المؤرخ في 13-11-2016

ومداولة رقم 2016/83 المتضمنة تحديد المناصب العليا للإدارة البلدية.

- الشرح التفصيلي للهيكل التنظيمي للبلدية : (أنظر الملحق رقم 1)

الأمانة العامة: يرأسها الأمين العام للبلدية بالتنسيق مع جميع مصالح البلدية والسهرة على حسن سيرها .
كما يقوم بإعداد جدول الأعمال الخاص بالمجلس الشعبي البلدي وجميع المسائل الإدارية العامة.
وتتكون من أربع مديريات:

-مكتب التوثيق و الأرشيف : ويتولى التكفل بأرشيف البلدية، حفظه، تربيته، تسيره ومتابعته والسهرة عليه.

-جمع الوثائق القانونية التنظيمية واستغلالها ووضعها في متناول مصالح البلدية.
-تكوين بنك للوثائق وخاصة منها التي تمس بشكل كبير أو غير مباشر تسير مصالح البلدية خاصة والإدارة عامة.

-استغلال الوثائق والأرشيف للقيام بالدراسات والتحليل.

-مكتب الاستقبال و التوجيه : تحضير استقبالات رئيس المجلس الشعبي البلدي ومتابعتها .

-كتابة جلسات استقبالات رئيس المجلس الشعبي البلدي.

- متابعة شكاوي وتظلمات المواطنين .

- تولى العلاقات مع وسائل الإعلام والجهات الرسمية .

-مكتب البريد والترتيب : تسجيل وفرز وتحويل البريد الصادر والوارد .

-مكتب الإحصائيات:

- يتكفل بإعداد جداول الإحصائيات بالتنسيق مع مديرية التنظيم والشؤون العامة.
- السهر على التكفل بعملية الإحصاء العام للسكن والسكان وفقا لما يقره التنظيم .
- تحضير التعداد السنوي للمواليد والزواج والوفيات وضمان إرسالها إلى الديوان الوطني للإحصاء .

مديرية الإدارة و المالية : وتتكون من ثلاثة مصالح :

أ- مصلحة الموارد البشرية: تتولى هذه المصلحة على الخصوص عمليات التنسيق ومراقبة المكاتب الموضوعة تحت إشرافها بالإضافة إلى تسيير وممارسة السلطة السلمية على مستخدمي المصلحة والسهر على تطبيق قرارات رئيس المجلس الشعبي البلدي بالتنسيق مع الأمين العام للبلدية.

و تنفرع إلى مكاتبين:

1- مكتب تسيير المستخدمين : يتكفل بتسيير الحياة المهنية للمستخدمين بداية من التعيين إلى غاية إنهاء علاقة العمل.

- تحضير المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية وتنفيذه .

- السهر على تنظيم المسابقات على أساس الشهادات والاختبارات والفحص المهني والامتحان المهني وعلى أساس الاختبار والتأهيل والالتزام بتطبيق جميع مراحل عملية التوظيف ابتداء من الإشهار وصولا إلى الإعلان عن النتائج النهائية.

- تحضير جدول حصيلة الشغل.

2 - مكتب التوظيف والتكوين : ويتكفل بما يلي.

- السهر على التكوين المتواصل للمستخدمين وتنظيم دورات في الإعلام الآلي لتحسين الأداء الخدماتي لأعوان الإدارة و الاتصال بمختلف مراكز التكوين المتخصصة والجامعات لإعادة تأهيل المستخدمين وتحديد معارفهم .

ب- مصلحة المالية المحلية : وتتكون من أربع مكاتب.

1- مكتب التسيير : ويتكفل بمتابعة تنفيذ الميزانيات فيما يخص قسم التسيير، حساب أجور ومرتبات المستخدمين، الكشوفات.

2- مكتب التجهيز: ويتكفل بمتابعة تنفيذ الميزانيات فيما يخص قسم التجهيز، المساهمة في إعداد وتحضير وضعيات البرامج .

3-مكتب الصفقات العمومية:

- يقوم بعدة مهام منها تحضير دفاتر الشروط، مسك سجلات محاضر اللجان المختلفة للرقابة الداخلية والخارجية والسهر على إمضائها من طرف الأعضاء والمصلحة المتعاقدة.

-ضمان تقييد العروض المقدمة في سجلات خاصة.

-إعداد وتحرير الإعلانات والمناقصات والاستشارات وضمان نشرها وفقا لتنظيم الصفقات العمومية .

-المتابعة الإدارية والمالية للصفقات .

4-مكتب المرتبات والأجور:

- يتكفل بحساب أجور ومرتبات المستخدمين.

-إعداد حوالات الدفع، إعداد كشوف الرواتب الشهري والسنوي .

ج- مصلحة الوسائل العامة :

1-مكتب الممتلكات :

-مسك بطاقة لكل ممتلكات البلدية تتضمن على الخصوص طبيعة الملك ومراجع سند الملكية الطبيعية

القانونية، قيمة العقار، تاريخ الاقتناء الخ .

-الاحتفاظ بالوثائق والسندات المثبتة للملكية لعقارات البلدية وممتلكاتها.

-إعداد قائمة العقارات المؤجرة من طرف البلدية ومتابعة عملية تحصيل مستحقاتها.

-ضبط قائمة العقارات المتنازل عنها وتحديد هوية المستفيدين ومتابعة عملية التحصيل.

2-مكتب التموين والتخزين: يقوم باستقبال المقتنيات وتخزينها وإعادة تسليمها لمصالح البلدية

حسب الطلب .

3- مكتب الحظيرة والعتاد :

- يقوم بمباشرة جميع عمليات صيانة الوسائل من عتاد وآليات التموين بقطع الغيار.
- مسك سجل المخزونات.
- السهر على حسن استعمال العتاد.
- مراجعة خروج المركبات بالتنسيق مع المصالح المعنية.

مديرية التنظيم والشؤون العامة :

أ-المصلحة البيومترية والإعلام الآلي والشبكات : وتتكون من ثلاثة مكاتب :

- 1-مكتب بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية : إصدار بطاقات التعريف الوطنية وجوازات السفر البيومترية.
- 2-مكتب البطاقات الرمادية ورخص السياقة: إصدار رخص السياقة وإعداد البطاقات الرمادية.
- 3-مكتب الإعلام الآلي والشبكات والرقمنة: السهر على تطوير برامج المعلوماتية وربط مصالح شبكة الاتصالات المعلوماتية.

ب-مصلحة التنظيم والشؤون العامة: وتتكون من خمسة مكاتب

- 1-مكتب التنظيم العام: تحرير وتسليم الوثائق والشهادات المتعلقة بالتنظيم العام.
 - المصادقة على الإمضاءات والتصديق على النسخ المطابقة للأصل.
 - إعداد جدول سنوي لإحصاء شباب الخدمة الوطنية.
 - إعداد شهادات التسجيل والإحصاء.
 - ضمان سيرورة الحالة المدنية والتنظيم العام.
 - التكفل بقضايا الخدمة الوطنية .
- 2-مكتب الانتخابات : يقوم بمسك البطاقة الانتخابية وإعدادها وتوزيعها وإحصاء الناخبين.
 - العمل باستمرار على تطهير القائمة الانتخابية .

- تحضير العملية الانتخابية، الوسائل المادية والبشرية.

3- مكتب النشاط الاجتماعي الثقافي والرياضي: يقوم بإحصاء الفئات الاجتماعية، المكفوفين، العجزة

الشيوخ، ذوي العاهات.

-التكفل بالمرضى عقليا وإحالتهم على المصحات.

-ضبط قائمة المحتاجين وأصحاب الدخل الضعيف.

-تتبع نشاطات الجمعيات ذات الطابع الاجتماعي والثقافي والرياضي.

-تنظيم التظاهرات الثقافية في مختلف المناسبات بالتنسيق مع الجمعيات والهيئات المعنية.

4-مكتب الجمعيات : يقوم باستقبال طلبات إتمادات الجمعيات.

-المساهمة في ترقية وتطوير النشاطات الثقافية والرياضية.

5-مكتب العقود والنزاعات: متابعة كل النزاعات التي تكون البلدية طرفا فيها، التحرير والرد على

العرائض أمام الهيكل المختصة.

-متابعة تنفيذ الأحكام النهائية سواء لصالح أو ضد البلدية.

-فحص ودراسة العقود التي تصدرها البلدية من حيث الشرعية وخاصة فيما يتعلق بمضمون القرارات.

-إصدار مدونة بالعقود الإدارية البلدية بصفة دورية.

ج-مصلحة الحالة المدنية: وتتكون من مكنتين:

1-مكتب الحالة المدنية: تحرير وتسليم الوثائق وفقا لمدونة الحالة المدنية المرتبة من 1 الى 28

و شهادات الميلاد رقم 12 خ كما يعني بتقييد الولادات والوفيات وعقود الزواج وتسجيل الملاحظات

الهامشية .

2-مكتب التسجيلات والتصحيحات الإدارية: يقوم بتصحيح الأخطاء الموجود في وثائق الحالة

المدنية على مستوى المحكمة وإعادة تدوينها في السجلات .

مديرية التعمير و التجهيز والبيئة: وتتكون من مصلحتين:

أ-مصلحة التعمير والبناء : وتتكون من اربعة مكاتب :

1-مكتب التعمير والبناء:

- حفظ جميع التصاميم البنايات المتعلقة بالجانب التقني.

- متابعة البناءات الفوضوية.

2- مكتب البرمجة ومتابعة المشاريع: ويقوم بمراقبة بطاقة المشاريع للمخطط الرئيسي للتهيئة

والتعمير .

- مراقبة عمليات إنجاز مشاريع البلدية.

- متابعة وضعيات المقاولين الحائزين على الصفقات.

- اعداد المقاولين للوفاء بالتزاماتهم.

3- مكتب متابعة البنايات المدرسية والطرق والإنارة العمومية والتجهيز : متابعة مشاريع

البناءات المدرسية والطرق والإنارة العمومية .

4- مكتب الفلاحة والبناء الريفي: يقوم بدراسة ملفات البناء الريفي، إصدار شهادة موال

وشهادة فلاح و شهادة البذر والبدور .

ب- مصلحة البيئة والنظافة: وتتكون من مكيتين:

1- مكتب النظافة والصحة والنقاوة العمومية:

- مراقبة المياه ومياه الآبار والمواد الاستهلاكية والأطعمة المعروضة للاستهلاك .

- مراقبة وتفتيش المحلات التجارية والصناعية للتأكد من احترامها لقواعد النظافة.

- ممارسة الطب البيطري.

- الإشراف على عمليات جمع القمامات والفضلات المنزلية والأماكن العمومية وتنظيف

الشوارع والساحات العمومية .

- تنظيم حملات التلقيح والتطعيم.

1- مكتب البيئة والشبكات المختلفة: الإشراف على عملية تحميل المحيط، احداث المساحات

الخضراء وفضاءات اللعب والتسلية وصيانتها .

- التوعية بمخاطر التلوث وانعكاساتها على الطبيعة.

المطلب الثالث: الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية

I- على مستوى مصلحة الحالة المدنية: هي المصلحة الأكثر احتكاكا بالمواطن لمهامها المتعددة والتي تتعلق بصفة رئيسية بالحياة اليومية للمواطن وهي أنشط وأهم المصالح بالإدارة البلدية وعليه تتجلى خدماتها المعاصرة في:

1- إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية:

أصدر وزير الداخلية والجماعات المحلية تعليمة بتاريخ 15 فيفري 2014 تتعلق بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية حيث يرتبط هذا الأخير بالبلديات وملحقاتها الإدارية وهذا كان دافع لإنشاء قاعدة معطيات وطنية تسمح بتجسيد متطلبات الإدارة الإلكترونية وتقديم خدمات معلوماتية للمواطن، الهدف منها تحقيق إستراتيجية الإدارة الإلكترونية والمتمثلة في عصرنة الإدارة المركزية والجماعات الإقليمية، إضافة إلى الهدف الأسمى وهو إعفاء المواطن من التنقل إلى البلدية الأم حيث أصبح بإمكانه استخراج وثائقه من أي بلدية على مستوى الوطن.¹

وتنفيذا لتعليمات وزير الداخلية والجماعات المحلية قامت مصلحة الحالة المدنية ببلدية تيسمسيلت على غرار كافة بلديات الوطن بعملية المسح الضوئي (scanner) لكافة سجلات الحالة المدنية وذلك لربطها بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، مع الاحتفاظ بالنسخ الورقية لهذه السجلات ضمن أرشيف البلدية بهدف الرجوع إليها في حالة وجود أخطاء في وثائق الحالة المدنية المستخرجة إلكترونيا.

وعليه وبعد إنشاء السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية والذي يتوفر على قاعدة بيانات وطنية تحقق آثار إيجابية في مجال تحسين الخدمة العمومية أهمها:

- إمكانية حصول المواطن على وثائقه محل إقامته دون تحمل عناء التنقل إلى البلدية محل تسجيل العقود الخاصة بهذه الوثائق.

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، التعليم الوزاري رقم 1435، المؤرخة في 13 فيفري 2014 الصادرة عن وزير الداخلية والجماعات المحلية، المتعلقة بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.

- تعين الإدارات العمومية والسلطات الإدارية والجماعات المحلية المرتبطة بالسجل الآلي للحالة المدنية أن لا تشترط على المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية وهو ما من شأنه تبسيط الإجراءات الإدارية للمواطن بما يضمن التحسين الأكيد لعلاقة الإدارة بالمواطن عن طريق الإسراع في التكفل بطلباته.¹

II- على مستوى مصلحة البيومتريّة:

مصلحة البيومتريّة هي مصلحة تابعة لمكتب التنظيم والشؤون العامة ثم تدشينها بتاريخ 11 شوال لعام 1438ه الموافق لـ 5 جويلية 2017 من طرف والي الولاية السيد عبد القادر بن مسعود.

تعد بلدية تيسمسيلت البلدية النموذجية لإطلاق تسليم جواز السفر البيومتري على مستوى الولاية حيث تم الاستعداد للعملية عن طريق إعادة الهيكلة التنظيمية للمصلحة المدنية وتزويد المكاتب بالمعدات والأجهزة الإلكترونية التي تستخدم في هذا المجال بالإضافة إلى الاستعانة بأعوان أكفاء وهم الخبراء في مجال الإعلام الآلي وتمر عملية الحصول على جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومتري على ما يلي:

1- الوثائق المطلوبة:

- استمارة مملوءة وموقعة.
- المستخرج الخاص من شهادة الميلاد S 12.
- شهادة الجنسية الجزائرية.
- شهادة الإقامة أقل تاريخ إصدارها عن 6 أشهر.
- أربعة صور شمسية ملونة رقمية وحديثة.
- قسيمة جبائية (خاصة بجواز السفر البيومتري).
- نسخة من بطاقة فصيلة الدم.
- شهادة مدرسية أو شهادة عمل.

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية العدد 41 المؤرخة في 29 جويلية 2015، المرسوم التنفيذي رقم 15-204، المتضمن اعفاء المواطن من تقديم الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الآلي للحالة المدنية، ص. 16.

2- معالجة الحصول على وثيقة جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومتري:

قامت بلدية تيسمسيلت بتوزيع جهاز تنظيمي يتماشى مع المهام الجديدة وقامت بتهيئة المصلحة بالوسائل الضرورية من أجل نجاح العملية والتي تتضمن المراحل التالية:

- الإطلاع على محتوى الملفات للتأكد من مطابقة المعلومات المدونة في استمارة الطلب مع الوثائق المطلوبة المقدمة.

- المصادقة على قبول الملف الأوتوماتيكي.

- نسخ الصورة الشمسية لصاحب الطلب بواسطة جهاز السكاير.

- المصادقة على عملية المراقبة وإرسالها لقاعدة إدخال البيانات حيث يتم إدخال المعلومات المدونة في الاستمارة والمصادقة عليها بواسطة الإعلام الآلي ثم إرسالها للمصادقة.

و تتم على مستوى قاعة التصديق *Salle de certification*:

- التأكيد من المطابقة المعلومات المدخلة والتصحيح المحتمل للمعلومات المدخلة.

- ملأ الخانات الخاصة بوظيفة صاحب الطلب.

- سحب بطاقة التحري الموجهة إلى مصالح الشرطة.

- قبول عملية المصادقة ووضع التأشيرة على الاستمارة.

3- إلتقاط الصورة البيومترية:

حيث يتم التعامل في هذه المرحلة بصفة مباشرة مع المواطن من خلال:

- دعوة صاحب الطلب الإطلاع على المعلومات المدخلة والتأكد من صحتها.

- مسك بصمات الأصابع ويشترط في ذلك الدقة والملاحظة.

- أخذ الصورة الشمسية وفقا لضوابط التنظيمية.

- القيام بعملية التوقيع الخطي الرقمي لصاحب الطلب.

- المصادقة على عملية مسك المعلومات البيومترية.

وكأخر مرحلة لإتمام ملف الحصول على بطاقة التعريف البيومترية أو جواز السفر البيومتري هي مرحلة الحجز البيومتري serveur حيث يتم تحضير وضع المعلومات المشفرة عن السندات الإلكترونية لحفظ المعلومات وبعدها يتم تحميل الملفات لمركز إنتاج الوثائق والسندات المؤمنة المتواجدة على مستوى الجزائر العاصمة وذلك عبر شبكة الإرسال بالتدقيق الكبير (Haut DELBTT) أو بواسطة سندات إلكترونية والإرسال يكون بصفة دورية ومنتظمة.

- إضافة إلى هذه الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف البلدية محل الدراسة تم إرسال برقية رسمية بتاريخ 16 أبريل 2018 من طرف والي الولاية لرؤساء المجالس الشعبية في إطار تجسيد اللامركزية وعصرنة الجهاز الإداري وتحسبا للانطلاق في عملية استخراج رخصة السياقة البيومترية التي لا تزال قيد دراسة المشروع، حيث يطلب الوالي من المصالح البلدية تجهيز وتحسين قاعدة البيانات الخاصة برخص السياقة.

وهذا ما يؤكد على تطبيق مشروع جديد في إطار التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة.

I- الأدوات المستعملة في البحث.

بغية الوصول إلى نتائج موضوعية في أي بحث علمي لابد من الاعتماد على مجموعة الأدوات المنهجية وهو ما اعتمدنا عليه في دراستنا:

1- الإستبيان questionnaires:

وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع والتأكد من المعلومات متعارف عليها مدعمة بحقائق.¹

والاستبيان أنواع منها الاستبيانات المغلقة، المفتوحة أو الاستبيانات المغلقة- المفتوحة إلا أننا اخترنا في دراستنا الإستبانة المغلقة باعتبارها لا تأخذ وقت المواطن في الإجابة عليها ولا يحتاج أيضا للإجتهاد في الإجابة عليها بحيث تكون الإجابة محدودة باختيار "نعم" أو "لا"، إضافة إلى ذلك سهولة تفرغ المعلومات منها.

2- الملاحظة :

تعبر الملاحظة بأنها تقنية من تقنيات المنهج الوصفي تعتمد على توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب ذلك السلوك أو خصائصه والتأكد من وجود أو عدم وجود الظاهرة على أرض الواقع وذلك وفق بطاقة التقنية، وبالتالي تمهين للباحث فرصة ملاحظة السلوك الفعلي للموظف في صورته الطبيعية.²

¹ - عمار بجوش، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 2007)، ص. 67.

² - عمار بجوش، مرجع نفسه، ص. 82.

وقد عمدنا على أسلوب الملاحظة بالمشاركة بحكم تواجدنا وسط أعوان إدارة البلدية ومشاركتهم حسب ما تسمح الظروف وذلك بغية تدعيم أجوبة المواطنين والحصول على البيانات تتعلق بأسلوب نشاط الإدارة.

II- مجالات الدراسة:

تضمنت مجالات الدراسة المجال الزمني أي المدة المستغرقة في إجراء الدراسة والمجال البشري والمتمثل في مجتمع البحث أي الأفراد الذين أجريت عليهم الدراسة إضافة إلى المجال المكاني محل الدراسة.

1- المجال المكاني: وهو المكان الذي تمت فيه الدراسة الميدانية والمتمثل في مصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية لبلدية تيسمسيلت وبالتالي قمنا بتوزيع الاستمارة الاستبيان على مستوى المصلحتين.

2- المجال الزمني: بعد موافقة لجنة الدراسة على موضوع بحثنا بدأت دراستنا النظرية في أواخر شهر ديسمبر 2017 وبعد الحصول على موافقة من طرف رئيس مصلحة الحالة المدنية ورئيس مصلحة البيومترية وذلك بقصد التقرب من المصلحة والحصول على المعلومات وتقصي خصائص مجتمع الدراسة تم الشروع في الدراسة التطبيقية (الميدانية) في أواخر شهر مارس إلى غاية 13 ماي 2018 حيث تم في هذه الفترة تطبيق الاستمارة وتفريغ البيانات وتحليلها مدعمين بذلك بشبكة الملاحظة، وبالتالي تكون دراستنا مرتبطة بهذه الفترة.

3- المجال البشري: وهو ما يمثل عينة الدراسة حيث يتوقف حجم العينة على نسبة التقارب الموجودة بين العينة والمجتمع الأصلي فإذا كان هناك تجانس وتقارب قائم بين أفراد العينة والمجتمع الأصلي فإنه يمكن أخذ عدد صغير ومعبر عن الواقع وإذا كان هنا تباين كبير بين أفراد المجتمع الأصلي فلا بد من أخذ عينة كبيرة وعريضة حتى يمكن أخذ معلومات كافية عن الموضوع.¹

وبهدف جعل العينة ممثلة لمجتمع الدراسة تمثيلا جيدا تم توزيع الاستمارة على جمهور المواطنين المتعاملين مع المصلحتين حيث تم توزيع 100 استمارة وتم استرجاع منها 82 استمارة فقط.

¹ - المرجع نفسه، ص 64.

المطلب الثاني : تحليل نتائج الدراسة

بعد عرض الإجراءات المنهجية المتبعة خلال دراستنا، سنحاول أن نطبق هذه الخطوات والإجراءات من خلال جمع المعطيات وتفريغها في جداول مستخدمين بذلك تقنية الجدول Excel وعلى ضوءها قمنا بتحليل هاته البيانات وتفسيرها للوقوف على مجموعة من النتائج وفيما يلي سنعرض مختلف البيانات المحصل عليها.

I. تحليل نتائج الاستبيان :

-تحليل خصائص البيانات الشخصية المتعلقة بعينة الدراسة :

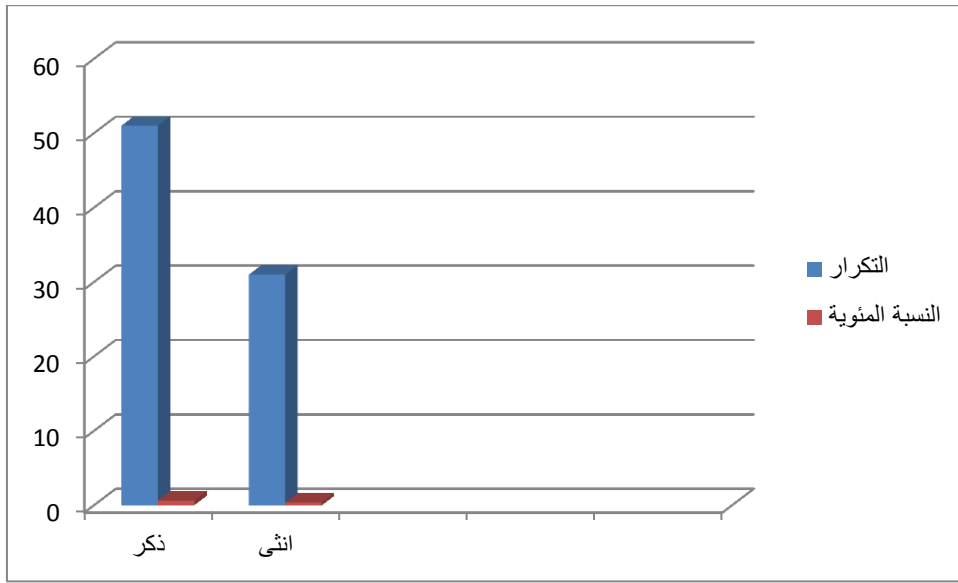
جدول رقم 01 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
62%	51	ذكر
38%	31	أنثى
100%	82	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 01 المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب الجنس أن أعلى نسبة هي نسبة الذكور حيث بلغت نسبة 62% بينما تصل نسبة الإناث إلى 38% وهذا التفاوت بين النسبتين يعود إلى طبيعة مجتمع المنطقة المحافظة باعتبار أن المكان الطبيعي للمرأة هو البيت، فنادراً ما تكون المرأة هي التي تستخرج وثائقها بنفسها لأن في غالبية الأمر يرسلون أبناءهم وأزواجهم لينوبوا عنهم في استخراج وثائقهم.

الشكل رقم 01 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس.



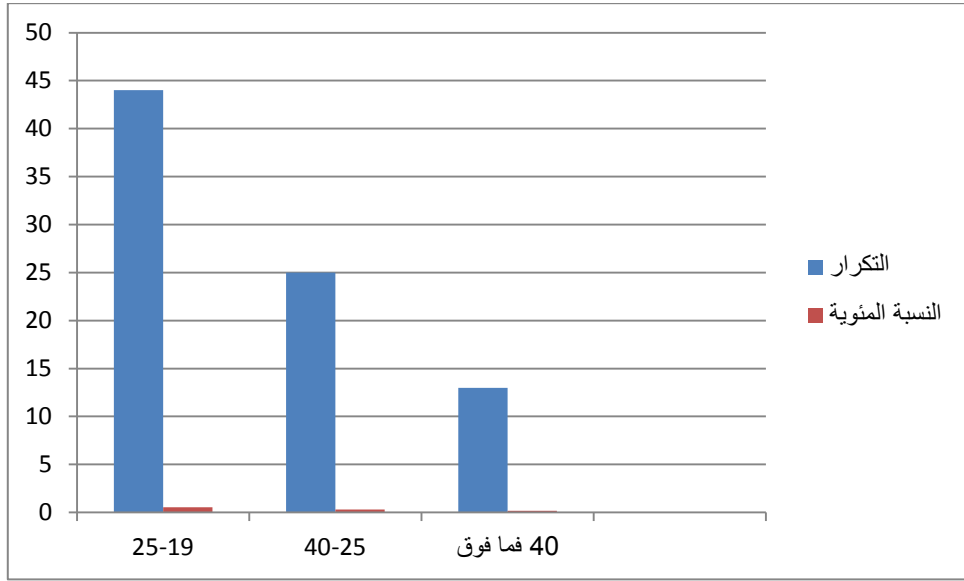
جدول رقم 02 : توزيع أفراد العينة حسب السن.

فئات السن	التكرار	النسبة المئوية
25-19	44	54%
40-25	25	30%
40 فما فوق	13	16%
المجموع	82	100%

المصدر: من إعداد الطالبتان.

يتبين لنا من خلال الجدول أن الفئة العمرية الغالبة على عينة الدراسة هي فئة 19-25 وهي الفئة التي تمثل فئة الشباب والمقدرة بـ 54% وهي نسبة كبيرة مقارنة ببعض النسب، مما يدل أن فئة الشباب هي أكثر الفئات التي تقصد البلدية لقضاء مصالحهم فهم أكثر الفئات العمرية التي تحتاج لوثائق البلدية على غرار باقي الفئات، نسبة 30% للفئة العمرية ما بين 25 سنة إلى 40 سنة و16% لفئة 40 سنة فما فوق فهي كذلك تبقى في حاجة دائمة لاستخراج الوثائق من البلدية ولكن بشكل قليل.

الشكل رقم 02 : توزيع أفراد العينة حسب السن.



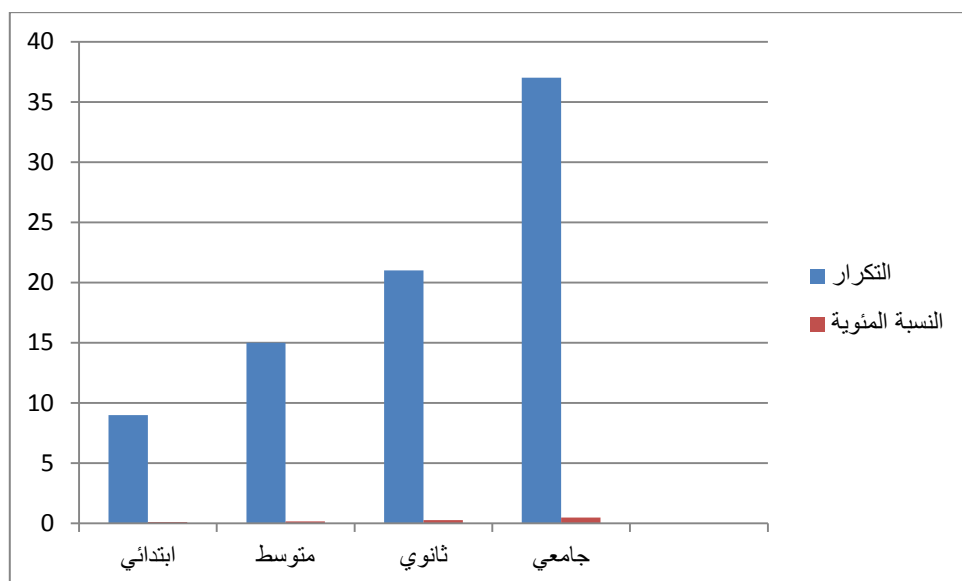
جدول 03 : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
11%	9	ابتدائي
15%	15	متوسط
26%	21	ثانوي
48%	37	جامعي
100%	82	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

من خلال ملاحظة الجدول المتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي تدلنا على أن أعلى نسبة هي نسبة المواطنين الذين لديهم مستوى التعليم الجامعي بنسبة 48% يليهم أصحاب المستوى الثانوي بنسبة 26% ثم ذوي مستوى التعليم المتوسط بنسبة 15% لتأتي آخر نسبة 11% لأفراد المستوى الابتدائي فبغض النظر على مستوى التعليم لدى المواطنين نرى توافد كل المستويات التعليمية لمصالح البلدية محل الدراسة وذلك بما يتعلق في مجال المسابقات للتوظيف، السفر، ترقيم المركبات وغيرها..... الخ.

الشكل رقم 03 : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.



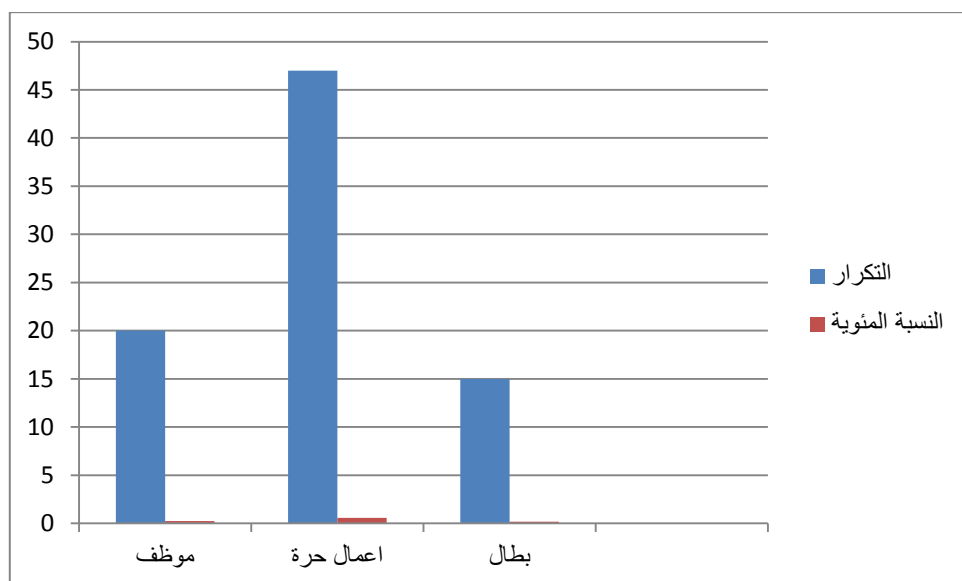
جدول 04 : توزيع عينة الدراسة حسب المهنة.

المهنة	التكرار	النسبة المئوية
موظف	20	25%
أعمال حرة	47	57%
بطل	15	18%
المجموع	82	100%

المصدر: من إعداد الطالبان.

بمراجعة بيانات الجدول رقم 04 يظهر لنا أن اغلب فئة المبحوثين يمارسون الأعمال الحرة بنسبة 57% أما الموظفون يحتلون المرتبة الثانية بنسبة 25% ، وأما 18% هي النسبة التي تمثل الأفراد الذين لا يزاولون أي عمل.

الشكل رقم 04 : توزيع عينة الدراسة حسب المهنة.



المحور الأول : مساهمة التقدم التكنولوجي في تحسين الخدمة العمومية.

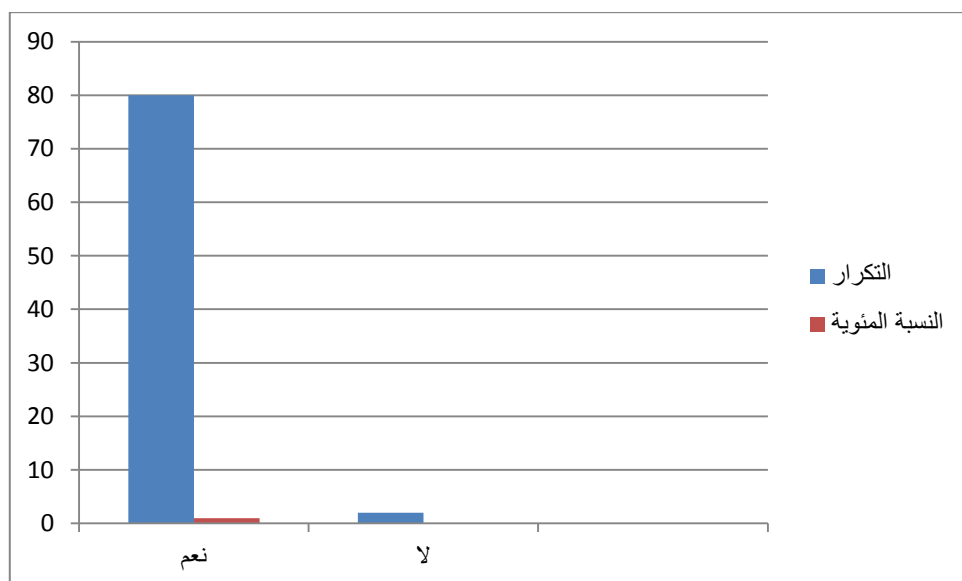
جدول رقم 5 : ملاحظة تحسن في تقديم الخدمات العمومية في السنوات الأخيرة.

العبرة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	80	98%
لا	2	2%
المجموع	82	100%

المصدر: من إعداد الطالبان.

من خلال الجدول يتضح لنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة والبالغة نسبتهم 98% يشهدون تحسن في تقديم الخدمات العمومية في السنوات الأخيرة مقارنة بالسنوات السابقة وهو مؤشر ايجابي يدل على مبادرة الحكومة على تطوير وتحسين إدارتها العمومية، وهذا ما جعل من الخدمة العمومية تتسم بالجودة والقبول لدى المواطنين.

الشكل رقم 05 : ملاحظة تحسن في تقديم الخدمات العمومية في السنوات الأخيرة.



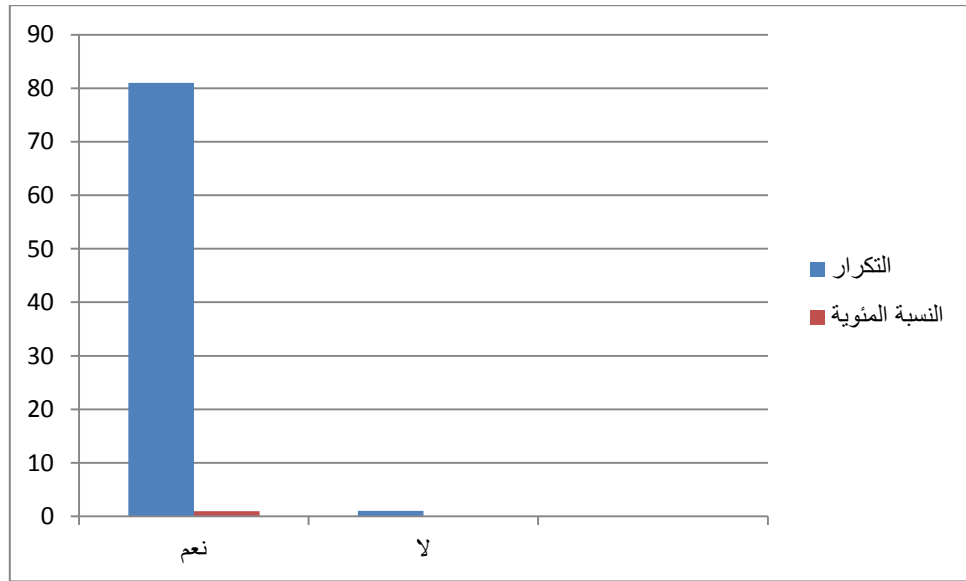
جدول رقم 6 : درجة رضی المواطن عن جودة ونوعية الخدمات المقدمة من طرف البلدية.

النسبة المئوية	التكرار	العبارة
99%	81	نعم
1%	1	لا
100%	82	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتان

نتائج الجدول تبين لنا ارتفاع نسبة رضا المواطنين عن جودة ونوعية الخدمات المقدمة لهم من طرف مصالح البلدية، وهذا راجع إلى الاهتمام المستمر من طرف البلدية بتحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين.

الشكل رقم 06 : درجة رضا المواطن عن جودة ونوعية الخدمات المقدمة من طرف البلدية.



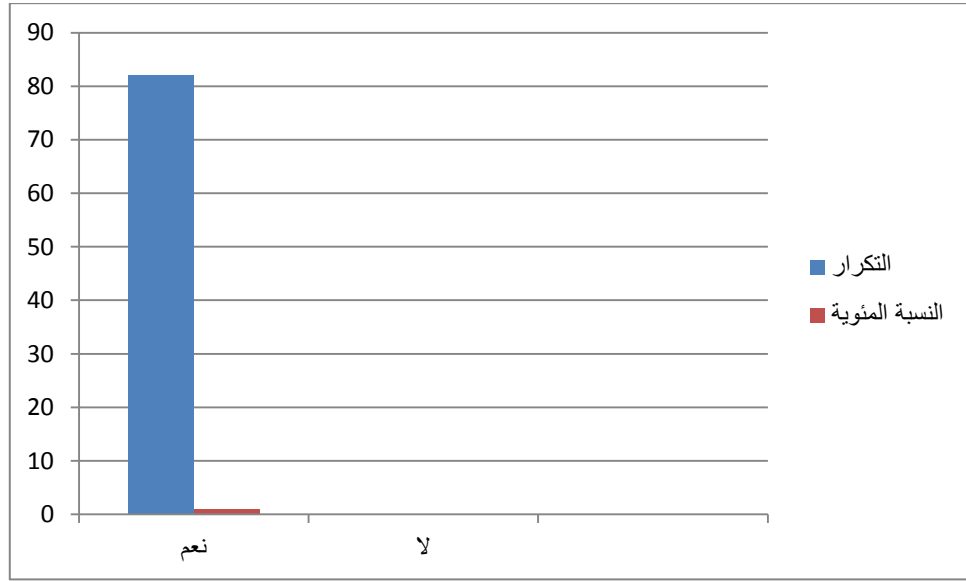
جدول رقم 7 : مدى تقبل المواطنين التقنيات الحديثة في عملية تقديم الخدمات العمومية.

النسبة المئوية	التكرار	العبرة
100%	82	نعم
0%	0	لا
100%	82	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتان.

يوضح الجدول أعلاه أن تبني البلدية التقنيات الحديثة لتقديم خدماتها فكرة نالت رضا الجميع بنسبة 99% وذلك لما لها من إيجابيات من توفير الوقت وتفادي اكتظاظ المواطنين... الخ.

الشكل رقم 07 : مدى تقبل المواطنين التقنيات الحديثة في عملية تقديم الخدمات العمومية.



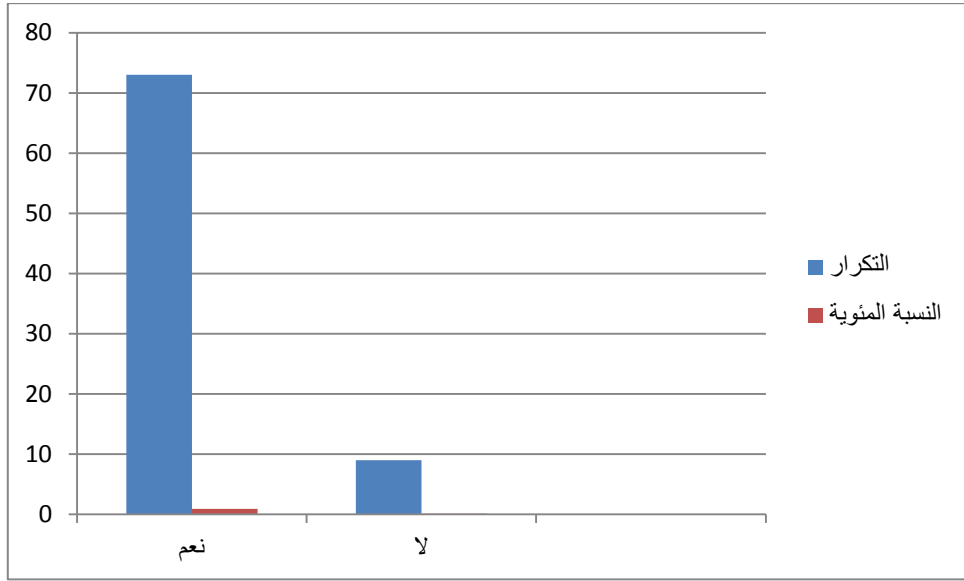
جدول رقم 8 : مساهمة الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمة بكفاءة وفعالية.

العبرة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	73	89%
لا	9	11%
المجموع	82	100%

المصدر: من إعداد الطالبتان.

حسب ما تم ملاحظته من معطيات الجدول رقم 8 أن الإدارة الالكترونية ساهمت بشكل كبير في تقديم الخدمات بالدقة والسرعة المطلوبة وهذا كان رأي 89% من أفراد عينة الدراسة باعتبارهم أن الإدارة الالكترونية توفر لهم الوقت والجهد.

الشكل رقم 08 : مساهمة الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمة بكفاءة وفعالية.



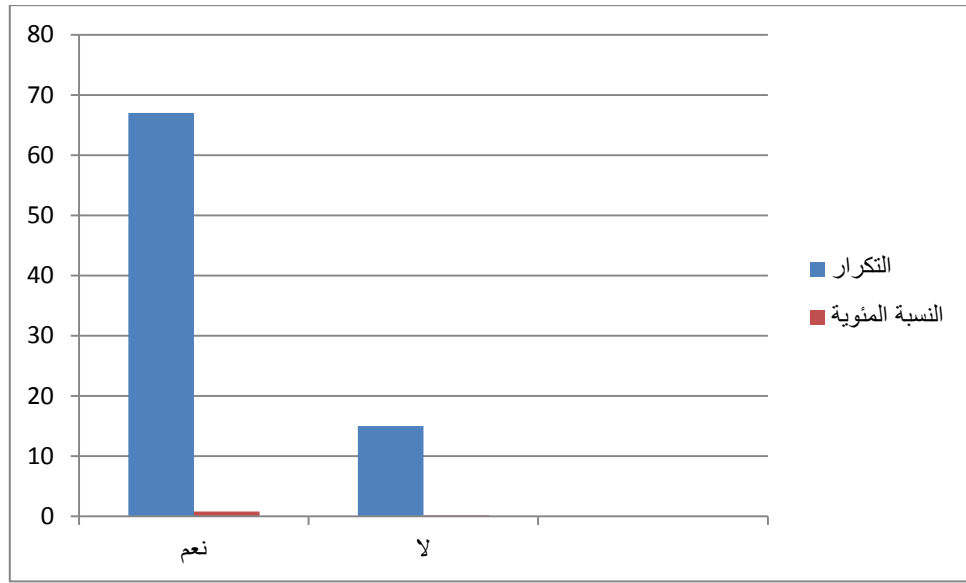
جدول رقم 09 : توفير البلدية للمواطن المعلومات في الوقت المناسب.

النسبة المئوية	التكرار	العبرة
82%	67	نعم
18%	15	لا
100%	82	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتان.

تسفر معطيات الجدول رقم 9 أن 82% من مجموع عينة الدراسة يرون أن البلدية تلتزم بتوفير المعلومات المطلوبة من طرف المواطنين وبالتالي السهولة في الوصول إلى الخدمة، في حين يرى 18% منهم عكس ذلك وهذا راجع بطبيعة الحال لأسباب مثل المراحل التي تمر بها عملية الحصول على جواز السفر البيومتري ومدة استخراجها.

الشكل رقم 09 : توفير البلدية للمواطن المعلومات في الوقت المناسب.



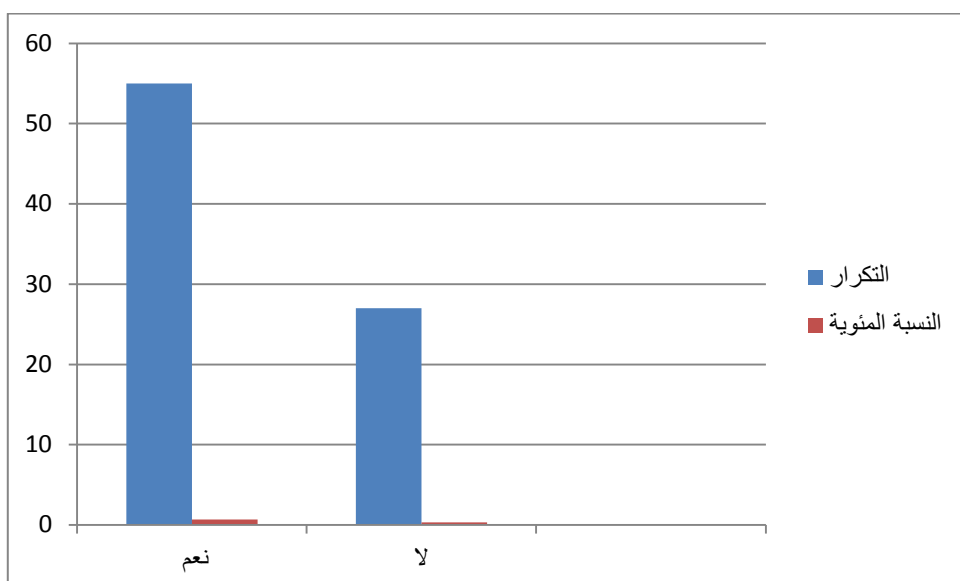
جدول رقم 10 : اطلاع المواطن على الموقع الالكتروني للبلدية من اجل تحميل الوثائق أو الاستفسار على خدمة.

العبرة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	55	67%
لا	27	33%
المجموع	82	100%

المصدر: من إعداد الطالبان.

ما يمكن ملاحظته من خلال معطيات الجدول أن أغلبية المواطنين بنسبة 67% من مجموع أفراد العينة يتعاملون مع بلديتهم الكترونيا باعتبار الموقع الالكتروني الخاص بالبلدية يتوفر على استمارات يحتاج المواطن لاستخراجها دون اللجوء إلى البلدية مثل : استمارة جواز السفر، وبطاقة التعريف الوطنية، شهادة طبية قبل الزواج، تصريح أبوي، استمارة رخصة السياقة... الخ، غير أن 33% من أفراد العينة يفضلون التعامل المباشر مع البلدية.

الشكل رقم 10 :اطلاع المواطن على الموقع الالكتروني للبلدية من اجل تحميل الوثائق أو الاستفسار على خدمة.



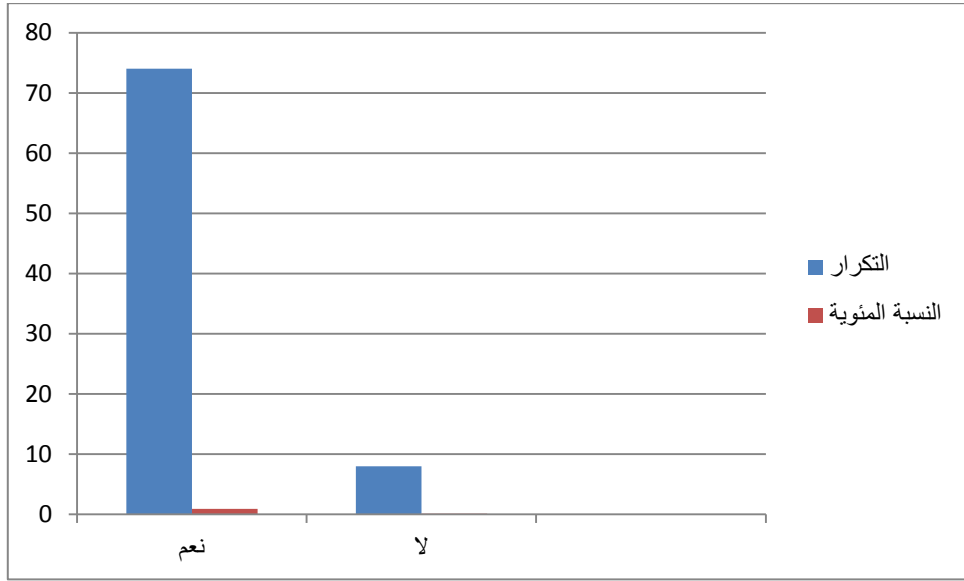
جدول رقم 11 : تقليص مدة استخراج بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر البيومترية.

النسبة المئوية	التكرار	العبارة
90%	74	نعم
10%	8	لا
100%	82	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

حسب ماتم ملاحظته من الجدول أعلاه هو أن الإدارة الالكترونية مكنت من تسهيل وتسريع استخراج الوثائق البيومترية، وهذا ما يرحب به أفراد العينة بنسبة 90% منهم وهذا لما له من إيجابيات تعود على المواطن، بحيث يكسب وقتا لحصوله على الوثائق البيومترية بعدما كانت تستغرق شهرا تقلصت المدة وأصبحت تدوم 20 يوما فقط، في حين يرى 10% من أفراد العينة أن تقليص المدة قد يؤدي إلى تراكم عدد الملفات الالكترونية ما يؤدي إلى احتمال وجود أخطاء في التأكد من صحة البيانات الخاصة بالمواطن.

الشكل رقم 11 : تقليص مدة استخراج بطاقة التعريف البيومتري وجواز السفر البيومتري.



المحور الثاني : الاهتمام والتكفل بانشغالات المواطنين.

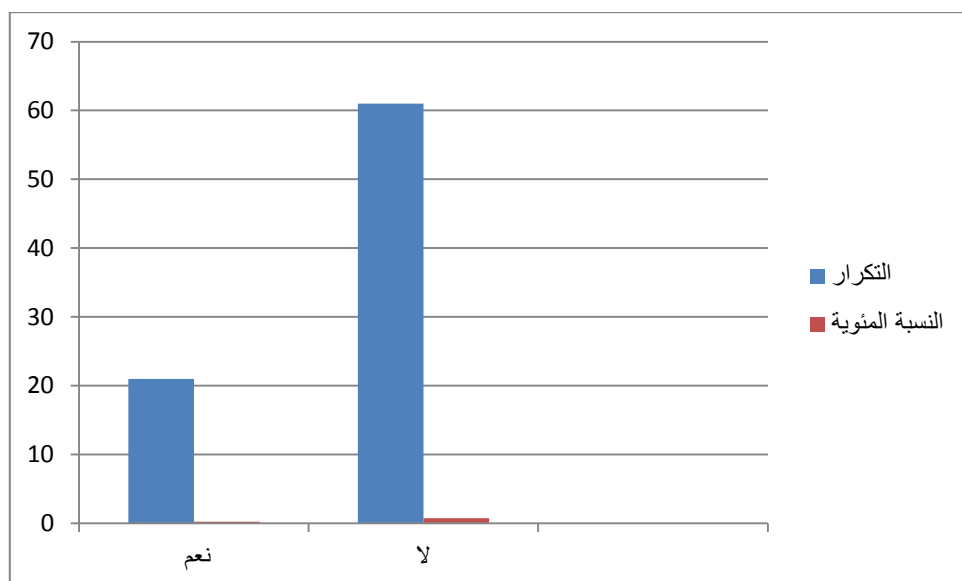
جدول رقم 12 : تحقيق المساواة والعدالة في تقديم الخدمة.

النسبة المئوية	التكرار	العبرة
26%	21	نعم
74%	61	لا
100%	82	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

يوضح الجدول أن النسبة الغالبة من أفراد عينة الدراسة المقدرة ب 74% يرون أن الخدمة المقدمة من طرف أعوان إدارة البلدية لا تتميز بمبادئ المساواة والعدالة بل عكس ذلك من محاباة وتحييز ومحسوبية وهذا ما يعكس صورة الإدارة التي لا تزال تعاني من ظاهرة الفساد الإداري.

الشكل رقم 12 : تحقيق المساواة والعدالة في تقديم الخدمة.



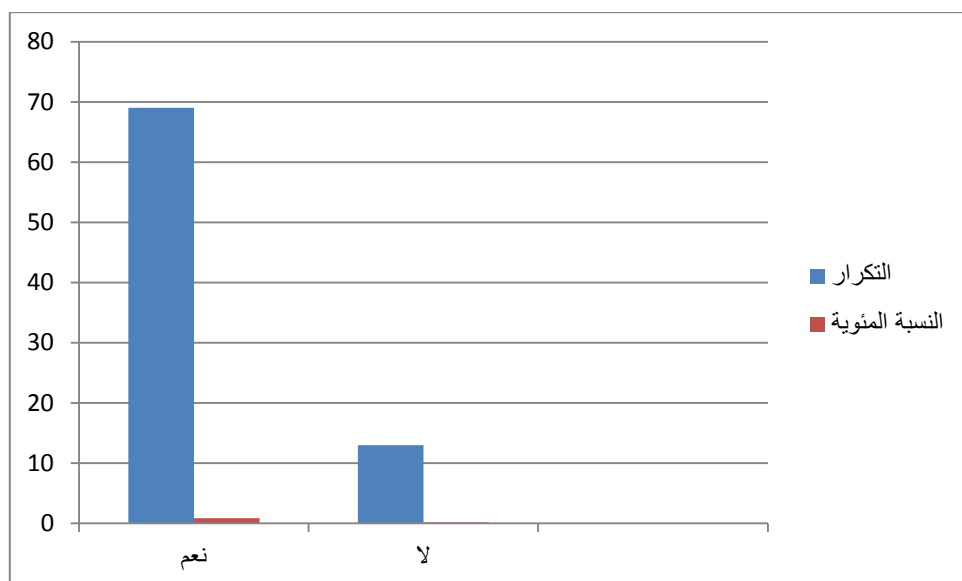
جدول رقم 13 : التعرف على حاجات المواطنين وتوجيههم.

النسبة المئوية	التكرار	العبرة
84%	69	نعم
16%	13	لا
100%	82	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتان.

ما تظهره نتائج الجدول أن نسبة 84% من أفراد العينة عند قصدهم لمصالح البلدية يتم التعرف على حاجاتهم وتوجيههم نحو مقاصدهم على عكس 16% من المبحوثين يتم توجيههم من طرف موظفي الإدارة، فبالرغم من أن هذه النسبة قليلة إلا أنها تعبر لحد ما عن نقص الاهتمام بانشغالات المواطنين من طرف موظفي الإدارة.

الشكل رقم 13 : التعرف على حاجات المواطنين وتوجيههم.



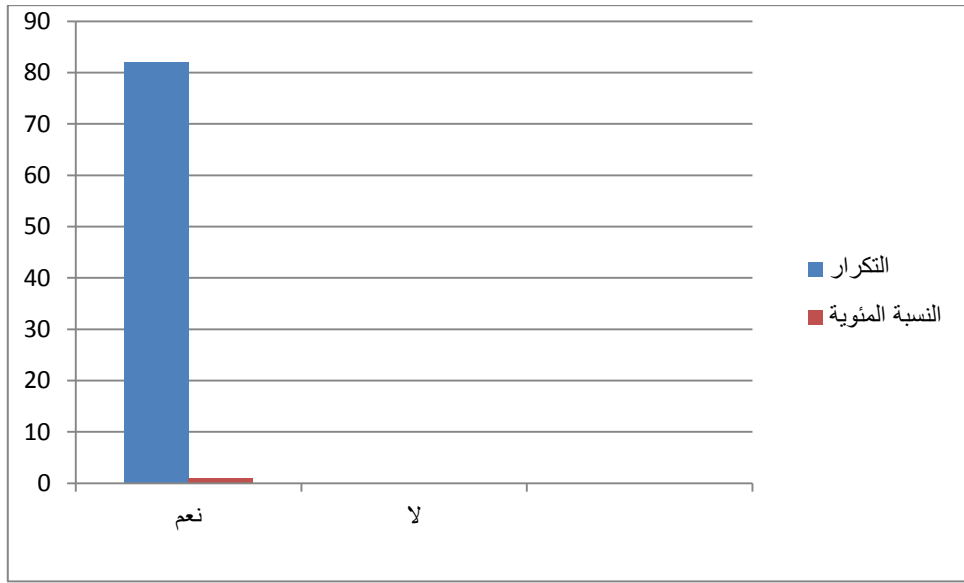
الجدول رقم 14 : الثقة في تقديم المعلومات الشخصية.

النسبة المئوية	التكرار	العبرة
100%	82	نعم
0%	0	لا
100%	82	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان.

أكدت معطيات الجدول رقم 14 أن جميع أفراد العينة بنسبة 100% لديهم ثقة في إدارتهم عند تقديمهم للبيانات الشخصية، وذلك لما توفره الإدارة الالكترونية من أمان وسرية المعلومات، وقد لاحظنا ذلك ميدانيا حيث انه لا يمكن الدخول لقاعدة البيانات إلا من قبل الموظفين بالمصلحة وذلك باستخدام الرقم السري.

الشكل رقم 14 : الثقة في تقديم المعلومات الشخصية.



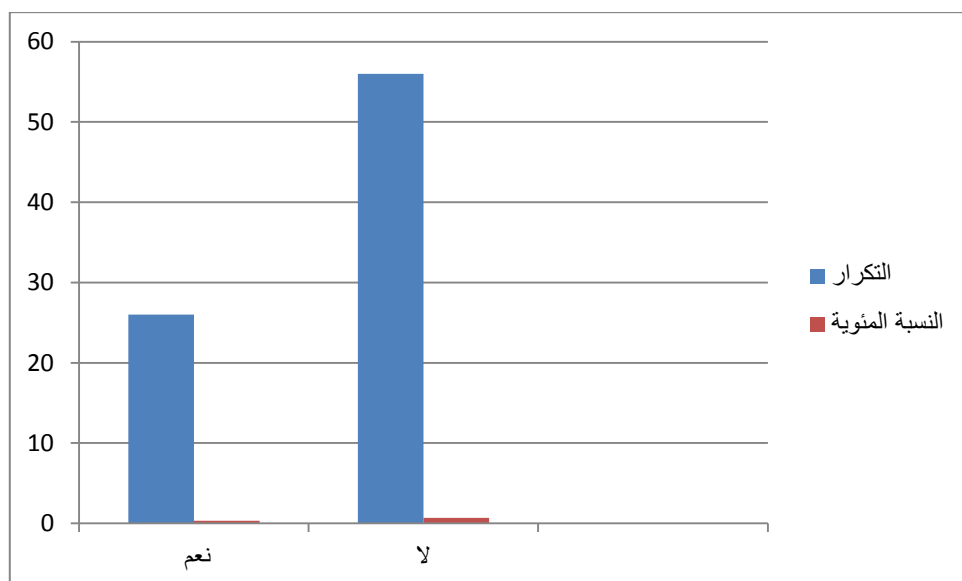
الجدول رقم 15 : تقديم اقتراحات للبلدية من شأنها تحسين الخدمة العمومية.

العبرة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	32%
لا	56	68%
المجموع	82	100%

المصدر: من إعداد الطالبان.

يبين الجدول أن أغلبية من أفراد العينة بنسبة 68% لا يقدمون اقتراحاتهم للبلدية على اعتقادهم أن رأيهم لا يهمها، فإذا تم تقديم شكوى لا تُأخذ بعين الاعتبار في إيجاد حل لها، على عكس نسبة ضئيلة منهم ب 32% لديهم إقبال على إبداء رأيهم وتقديم مقترحاتهم وذلك من اجل ضمان السير الحسن لشؤونهم وهذا ما تعبر عنه المواطنة.

الشكل رقم 15 : تقديم اقتراحات للبلدية من شأنها تحسين الخدمة العمومية.



الجدول رقم 16 : مواجهة المواطنين صعوبة في تلقي الخدمة بسبب عدم كفاءة أعوان الإدارة.

العبارة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	45	55%
لا	37	45%
المجموع	82	100%

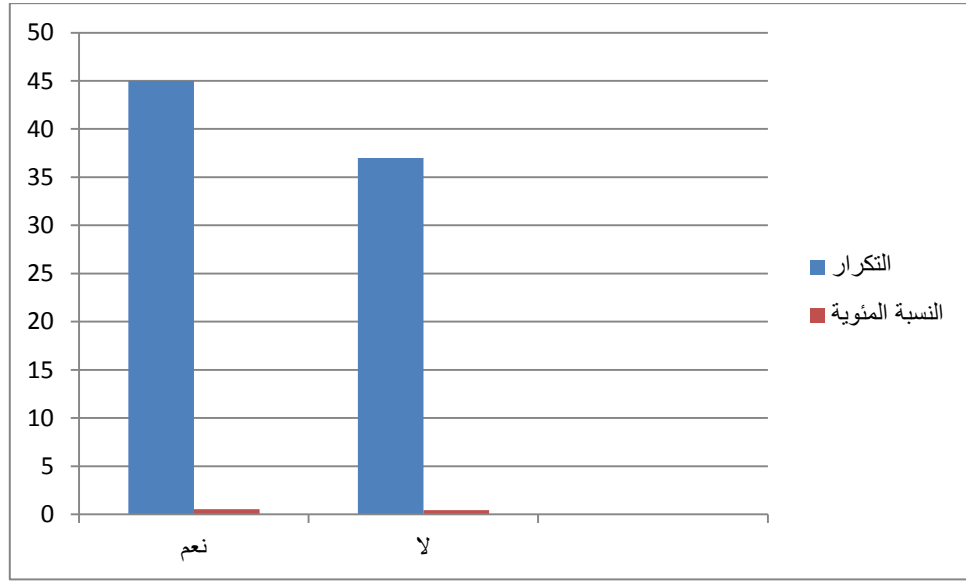
المصدر: من إعداد الطالبتان.

يوضح الجدول أن نسبة 45% من عدد أفراد العينة المدروسة لا يرجعون صعوبة الحصول على الخدمة

إلى عدم كفاءة الموظفين، على عكس باقي أفراد العينة بنسبة 55% يرجعون الصعوبات التي تعترض

الوصول إلى الخدمة إلى عدم كفاءة الموظفين وهذا ما يفسر نقص مستوى الأداء وفعاليتها داخل الإدارة .

الشكل رقم 16 : مواجهة المواطنين صعوبة في تلقي الخدمة بسبب عدم كفاءة أعوان الإدارة.



الجدول رقم 17 : التزام موظف البلدية بأداء مهامه بجدية واحترافية خلال فترة المداومة.

النسبة المئوية	التكرار	العبرة
41%	34	نعم
59%	48	لا
100%	82	المجموع

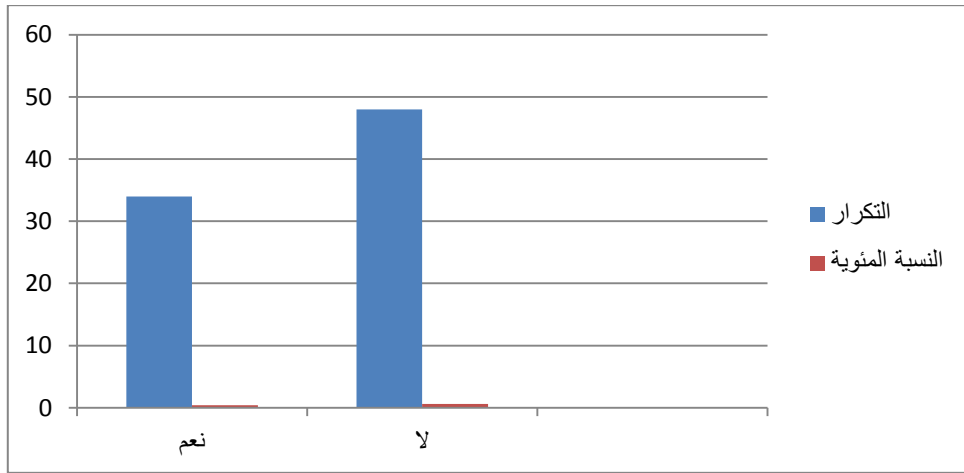
المصدر: من إعداد الطالبتان.

من خلال الجدول رقم 17 يتضح لدى أفراد عينة الدراسة بنسبة 41% أن الموظف في مصالح البلدية

يلتزم بأداء مهامه بالشكل المطلوب غير أن نسبة 59% من أفراد العينة يرون عكس ذلك وهذا راجع

لنقص الرقابة الإدارية على موظفي البلدية.

الشكل رقم 17 : التزام موظف البلدية بأداء مهامه بجدية واحترافية خلال فترة المداومة.



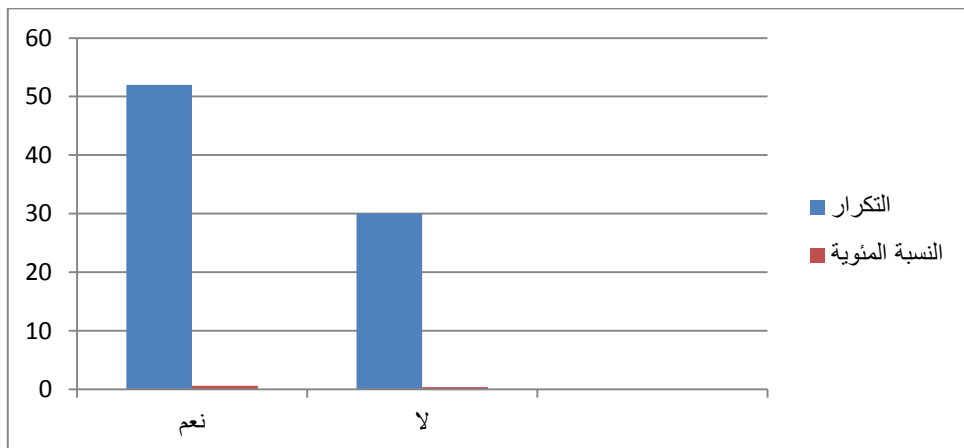
جدول رقم 18 : مراعاة ظروف المواطنين ذوي الاحتياجات الخاصة في تقديم الخدمة.

العبرة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	52	63%
لا	30	37%
المجموع	82	100%

المصدر: من إعداد الطالبان.

يبين الجدول نسبة 63% من أفراد عينة الدراسة يراعون ظروف المواطنين ذوي الاحتياجات الخاصة في تقديم الخدمات وتوجيههم وإرشادهم، وهذا راجع إلى طبيعة العلاقات الإنسانية في حين 37% من أفراد العينة يرون أن سلوك ومعاملة الموظف مع ذوي الاحتياجات الخاصة غير لائق.

الشكل رقم 18 : مراعاة ظروف المواطنين ذوي الاحتياجات الخاصة في تقديم الخدمة.



II. تحليل نتائج الملاحظة :

جدول رقم 19 يبين عناصر الملاحظة :

درجة الملاحظة				عناصر الملاحظة
منعدمة	صغيرة	متوسطة	كبيرة	
			X	- وجود لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام والفروع المختلفة للإدارة.
		X		- أرشفة البيانات الكترونياً.
			X	- توفير الحماية الأمنية للمعلومات.
		X		- مدى نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية وتفعيلها في مختلف مصالح البلدية.
		X		- التنسيق فيما بين مصالح البلدية وأقسامها عبر شبكة الانترنت.
		X		- تكوين وتدريب الموظفين للتعامل مع الإدارة الالكترونية.
			X	- تأثير رؤساء المصالح على الموظفين من اجل حسن معاملة المواطن واستقباله.
	X			- درجة استغلال الرقم الهاتفي المتخصص لتلقي استفسارات المواطنين.

من خلال تطبيقنا لأداة الملاحظة في دراستنا يمكننا الخروج بالنتائج التالية :

- * إن البلدية محل دراستنا تضع لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام والفروع المختلفة للبلدية وهذا ما يؤكد على أن الإدارة تطبق الإجراءات المتعلقة بإرشاد وإعلام المواطن.
- * على غرار باقي البلديات تطبق بلدية تيسمسيلت نظام الأرشفة الالكترونية لبياناتها ولكن بدرجة متوسطة لأنها لا تزال في بداية عملها الالكتروني.
- * إن قاعدة المعلومات في مصالح البلدية تتميز بالسرية، فكل جهاز يحمل كلمة سرية من اجل تسجيل الدخول إلى قاعدة البيانات، كما تتوفر على جميع الأجهزة أنظمة للحماية من القرصنة الالكترونية.

- * إن الإدارة الالكترونية سهلت العمل على الموظفين بحيث أصبحت كل المعلومات تحمل على أجهزة الإعلام الآلي وباستعمال مختلف التقنيات الحديثة.
- * ومن الملاحظ أيضا أن محدودية تدفق شبكة الانترنت في المصالح البلدية من شأنه أن يعيق تطبيق الإدارة الالكترونية داخلها وغياب التنسيق بين أقسامها، ولعل أهم الصعوبات التي تواجهها انقطاع وتذبذب شبكة الانترنت مما يلزم الموظف إعادة مراجعة ملف المواطن من جديد.
- * وما هو ملاحظ أن البلدية محل الدراسة لا تقوم بإجراء دورات تدريبية في مجال استخدام الحاسب الآلي للموظفين، إلا في مرات نادرة وإنما في بعض الأحيان تأخذ استفسارات فنية من أخصائيين خارجيين حول بعض الأمور التي يمكن أن يقع فيها الموظفون.
- * هناك رغبة لدى الموظفين في تجديد عملهم وتغيير أسلوبهم وتطويره بشكل يقضي على الروتين والملل الوظيفي وكذا مواكبة التطورات الحديثة في مجال عملهم.
- * يسهر رؤساء المصالح في البلدية محل الدراسة شخصا على التكفل بانشغالات واستفسارات المواطنين طبقا لتعليمات وزارة الداخلية والجماعات المحلية، والسيد والي ولاية تيسمسيلت، غير أن المواطن ترسخت في ذهنيته أن الإدارة تعمل بمبدأ المحاباة والرشوة حيث انه يتم توقيع عقوبات صارمة على الموظف الذي يسئ التعامل مع المواطن.
- * خصصت البلدية محل الدراسة رقما هاتفيا خاصا بالاستجابة لانشغالات المواطنين واستفساراتهم إلا أن المواطنين لازالوا يتعاملون بالطريقة المباشرة في الحصول على المعلومات من بلديتهم ذلك أن استغلال الرقم الهاتفي كان بشكل ضعيف.

المطلب الثالث : النتائج العامة للدراسة.

من خلال دراستنا لموضوع آليات تقريب الإدارة من المواطن وبعد الدراسة الميدانية التي أجريت على مستوى مصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية ببلدية تيسمسيلت، وبتطبيق استمارة بحث عن عدد المبحوثين البالغ عددهم 82 مبحوث، إضافة إلى الملاحظة الميدانية ثم التوصل إلى النتائج التالية :

* هناك توجه واضح من قبل الحكومة نحو تقريب الإدارة العامة من المواطن وهو ما يضمن التحول نحو ترشيد الخدمة العمومية.

* إن اعتماد الإدارة الالكترونية في إدارة مؤسسات الخدمات العمومية السبيل لإصلاح وترشيد هذه الخدمات بحيث تحقق قدرا من النضج الإداري وتتمين العلاقة بين المواطنين والمؤسسات العمومية، كما تلعب بلا شك دورا هاما في الحد من الفساد الإداري والذي يؤثر سلبا على جودة ومرودية الخدمة العمومية.

* ترحيب المواطن باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة في الحصول على الخدمة لما تحققه من سرعة في الاستجابة لمتطلباته.

* يوجد اهتمام مستمر من طرف مصالح البلدية بتحسين جودة خدماتها وذلك من خلال تحقيق السرعة في تقديم المعلومات والكفاءة في التعامل مع الشكاوي.

* تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل معاملات استخراج الوثائق الإدارية تشكل احد الوسائل المهمة لتوطيد علاقة المواطن بإدارته.

* لا يزال المواطن الجزائري يواجه صعوبة في قضاء انشغالاته بسبب معاملات الموظفين الذين يتعاملون بروح المحسوبية والمحاباة وهذا ما أدى بالإدارة إلى تطبيق مجموعة من العقوبات الصارمة بالنسبة للمواطنين والتي تصل إلى حد الطرد بالإضافة إلى السهر على تكوين وتحسيس الموظفين بطريقة التعامل مع المواطن وحسن استقباله والتكفل بانشغالاته .

* إن سبب العمل بنظام الإدارة الالكترونية هو توفير الوقت والجهد من جهة وتوفير حماية المعلومات من جهة أخرى وهو الأمر الذي يوفر راحة المواطن وكسب ثقته في تقديم معلوماته الشخصية .

- * عزوف المواطن عن تقديم مقترحات وآراء لتحسين نوعية الخدمات المقدمة من طرف البلدية ذلك أن المواطن كل همه هو أن يقضي حاجاته دون معرفة ما تحتاجه البلدية من تحسينات يجب أن تطرأ عليها من خلال مشاركته.
- * تتوفر البلدية على لوحات وعلامات إرشادية للتعريف بالمصالح العمومية المستقبلية للجمهور وإعطاء رقم لكل شبك إضافة للبطاقات الصدرية التي يحملها الأعوان المكلفين بالاستقبال هذا ما يسهل على المواطن الوصول إلى الأقسام والمكاتب التي يود التعامل معها.
- * غياب الوعي لدى المواطن بأهم حقوقه التي يطالب بالحصول عليها وبأهم الواجبات التي يجب أن يقوم بها أثناء تعامله مع الإدارة.
- * ضعف البرامج التكوينية المسطرة لكيفية التعامل مع الإدارة الالكترونية ونقص عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحساب الآلي، مما أدى بالإدارة إلى استقطاب عدد من المهندسين التقنيين في مجال الإعلام الآلي بهدف القضاء على نسبة الأخطاء التي يرتكبها الموظفون.
- * إن إدارة البلدية تسعى جاهدة في إطار القانون والموارد المخصصة لها في التكفل بانشغالات المواطنين حسب أهميتها في حين إذا تعذر عليها حل بعض المشاكل ترفعها للسلطات المعنية بذلك.

خاتمة

خاتمة:

إن مبدأ تقريب الإدارة من المواطن ليس مبدأ حديث النشأة وإنما تجسد منذ إقرار التعددية الحزبية والأخذ بنظام اللامركزية الإدارية الممثلة في الإدارة المحلية والتي حولت لها تسيير شؤون الساكنة المحلية، وما يجدر الإشارة إليه هو أن الحكومة الجزائرية عرفت حزمة من الإصلاحات الإدارية عبر مراحل مختلفة كان الهدف منها عصنة الجهاز الإداري وتحسين الخدمة العمومية ومحاربة الديمقراطية، بالاعتماد على الوسائل التكنولوجية وتجسيد الإدارة الالكترونية عبر كامل التراب الوطني، كما أن هذه الإجراءات لم تغفل جانب تحسين العلاقة القائمة بين الإدارة والمواطن وذلك من خلال التأكيد على ضرورة حسن الاستقبال والتكفل بانشغالات وشكاوي المواطنين من اجل كسب رضا المواطن.

وبغرض الوصول إلى تطور محسوس للعلاقة بين الإدارة والمواطن بادرت الحكومة الجزائرية إلى عصنة جهازها الإداري وترقية نوعية الخدمات المقدمة للمواطن من خلال تطبيقها لمشروع الإدارة الالكترونية وبالتالي تسهيل العمليات الإدارية.

وهذا ما تجسد على ارض الواقع على مستوى بلدية تيسمسيلت أين كانت دراستنا الميدانية حيث تم هيمية مقر البلدية وملحقاتها لتحسين ظروف العمل والاستقلال، و وضع الشبكات والتجهيزات الالكترونية اللازمة لذلك، وقد طبقت وبكل نجاح عملية العصنة من خلال رقمنة سجلات الحالة المدنية ووضع السجل الآلي للحالة المدنية وبالموازاة مع ذلك نجد عصنة وثائق السفر والهوية التي تهدف إلى حماية المواطن من كافة أنواع القرصنة و امتحان الهويات والتزوير، كما تم الانتهاء من حجز بيانات بطاقات ترقيم السيارات وهذا ما سيمكن قريبا من إصدار رخص السياقة البيومترية، أما من ناحية حسن الاستقبال والتكفل بانشغالات المواطنين تم تحسين ظروف الاستقبال ووضع آليات فعالة للاستماع لانشغالاتهم عن طريق الاستقبال المباشر أو عن طريق مركز النداء ولكن هذا الأخير لا يزال يستخدم بنسبة قليلة.

والنتيجة المستخلصة عن هذه الإجراءات والآليات يجعلنا نؤكد أن الجزائر من خلال تبنيها لسياسة تقريب الإدارة من المواطن قامت بإصلاحات قيمة ومعتبرة فيما يخص هذا المجال، وبالتالي كسب وتعزيز ثقة المواطن بالإدارة.

توصيات الدراسة :

- لضمان نجاح وديمومة السياسة الحكومية الرامية إلى تقريب الإدارة من المواطن وتوطيد العلاقة من خلال عصنة الجهاز الإداري وترقية نوعية الخدمات المقدمة فإنه يمكن تقديم التوصيات التالية :
- ضرورة مواكبة التشريعات والأنظمة الإدارية للتطورات التكنولوجية الحديثة.
- الرفع من مستوى وعي المواطنين في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة بالإضافة إلى توعيتهم ونشر ثقافة التعامل مع الإدارة الإلكترونية.
- ضرورة استحداث لجنة رقابية على الإدارات ذات الصلة الدائمة بالمواطن بغرض معاينة وتقييم نوعية الخدمات والتعرف عن قرب عن أسلوب التعامل مع المواطن ومن خلال ذلك يتم اتخاذ الإجراءات الضرورية لتدارك الأخطاء إن وجدت.
- ضرورة إعلام جميع فئات المواطنين وبكل وسائل الاتصال المتاحة عن التدابير الجديدة المتخذة من قبل الإدارة العمومية.
- استحداث مكاتب للعلاقة مع المواطنين وتدعيمها بالأجهزة اللازمة للتحليل المعمق لشكاوي المواطنين واقتراح الحلول الكفيلة بإزالتها وتبليغ المواطنين بالنتيجة المتوصل إليها.
- ضرورة إشراك المجتمع المدني في إصلاح الخدمة العمومية وبالتالي التأكد أن الخدمة التي تم إصلاحها تستجيب لمتطلبات المواطنين.
- ضرورة الأخذ بسمات الحوكمة الرشيدة في الإدارة المحلية والمتمثلة في : المشاركة، المسائلة، الشفافية، الاستجابة، الشرعية.
- لا بد من بذل المزيد من العناية بوظيفة الاستقبال من خلال تنظيم حلقات دورية لتكوين أعوان الاستقبال على حسن معاملة المواطن في جو ودي يطبعه العناية والاحترام، إضافة إلى تحديث أدوات من شأنها ترقية هذه الوظيفة.

قائمة الجداول

والأشكال

قائمة الجداول :

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
81	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	جدول 1
83	توزيع أفراد العينة حسب السن	جدول 2
84	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	جدول 3
85	توزيع عينة الدراسة حسب المهنة	جدول 4
86	ملاحظة تحسن في تقديم الخدمات العمومية في السنوات الأخيرة	جدول 5
87	درجة رضا المواطن عن جودة ونوعية الخدمات المقدمة من طرف البلدية	جدول 6
88	مدى تقبل المواطنين التقنيات الحديثة في عملية تقديم الخدمات العمومية	جدول 7
89	مساهمة الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمة بكفاءة وفعالية	جدول 8
90	توفير البلدية للمواطن المعلومات في الوقت المناسب	جدول 9
91	اطلاع المواطن على الموقع الالكتروني للبلدية من اجل تحميل الوثائق أو الاستفسار على خدمة	جدول 10
92	تقليص مدة استخراج بطاقة التعريف البيومتري وجواز السفر البيومتري	جدول 11
93	تحقيق المساواة والعدالة في تقديم الخدمة	جدول 12
94	التعرف على حاجات المواطنين وتوجيههم	جدول 13
95	الثقة في تقديم المعلومات الشخصية	جدول 14
96	تقديم اقتراحات للبلدية من شأنها تحسين الخدمة العمومية	جدول 15
97	مواجهة المواطنين صعوبة في تلقي الخدمة بسبب عدم كفاءة أعوان الإدارة	جدول 16
98	التزام موظف البلدية بأداء مهامه بجدية واحترافية خلال فترة المداومة	جدول 17
99	مراعاة ظروف المواطنين ذوي الاحتياجات الخاصة في تقديم الخدمة	جدول 18
100	عناصر الملاحظة	جدول 19

قائمة الأشكال :

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
26	شكل يوضح مفهوم الخدمة العمومية	شكل 1
47	شكل يوضح الإدارة الالكترونية ونطاق المعلومات المتزايدة	شكل 2
82	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	شكل 3
83	توزيع أفراد العينة حسب السن	شكل 4
84	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	شكل 5
85	توزيع عينة الدراسة حسب المهنة	شكل 6
86	ملاحظة تحسن في تقديم الخدمات العمومية في السنوات الأخيرة	شكل 7
87	درجة رضا المواطن عن جودة ونوعية الخدمات المقدمة من طرف البلدية	شكل 8
88	مدى تقبل المواطنين التقنيات الحديثة في عملية تقديم الخدمات العمومية	شكل 9
89	مساهمة الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمة بكفاءة وفعالية	شكل 10
90	توفير البلدية للمواطن المعلومات في الوقت المناسب.	شكل 11
91	اطلاع المواطن على الموقع الالكتروني للبلدية من اجل تحميل الوثائق أو الاستفسار على خدمة	شكل 12
92	تقليص مدة استخراج بطاقة التعريف البيومتري وجواز السفر البيومتري	شكل 13
93	تحقيق المساواة والعدالة في تقديم الخدمة	شكل 14
94	التعرف على حاجات المواطنين وتوجيههم	شكل 15
95	الثقة في تقديم المعلومات الشخصية	شكل 16
96	تقديم اقتراحات للبلدية من شأنها تحسين الخدمة العمومية	شكل 17
97	مواجهة المواطنين صعوبة في تلقي الخدمة بسبب عدم كفاءة أعوان الإدارة	شكل 18
98	التزام موظف البلدية بأداء مهامه بجدية واحترافية خلال فترة المداومة	شكل 19
99	مراعاة ظروف المواطنين ذوي الاحتياجات الخاصة في تقديم الخدمة	شكل 20

قائمة المصادر

والمراجع

الدراسات:

(1) الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، دستور سنة 1996.

القواميس:

(2) عموت، عمر. قاموس المصطلحات القانونية في تسيير شؤون الجماعات المحلية. الجزائر: دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، ط.2، 2010.

الكتب:

- (3) بودهان، موسى. النظام القانوني لمكافحة الفساد. الجزائر: دار الهدى، 2010.
- (4) بوشعير، سعيد. القانون الدستوري ونظم السياسة المقارنة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2002.
- (5) بوضياف، عمار. الوجيز في القانون الإداري. الجزائر: جسور للنشر والتوزيع، ط.2، 2007.
- (6) بوضياف، عمار. شرح قانون البلدية. الجزائر: جسور للنشر والتوزيع، 2012.
- (7) بوضياف، عمار. التنظيم الإداري في الجزائر بين النظرية والتطبيق. الجزائر: جسور للنشر والتوزيع، ط.2، 2014.
- (8) بجوش، عمار. مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط.4، 2007.
- (9) بعلي، محمد صغير. القانون الإداري. الجزائر: دار العلوم للنشر والطباعة، 2004.
- (10) بعلي، محمد صغير. الإدارة المحلية الجزائرية. الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2013.
- (11) زواقة، بدر الدين. وظائف الإدارة وتطبيقاتها على العمل الإسلامي المعاصر. الجزائر: دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2010.
- (12) زين الدين، بلال أمين. ظاهرة الفساد الإداري في الدول العربية والتشريع المقارن. مصر: دار الفكر الجامعي، 2009.
- (13) حمدي رضا، هاشم. الإصلاح الإداري. الأردن: دار الراية للنشر والتوزيع، 2011.
- (14) حسين، محمد بكر. الوسيط في القانون الإداري. مصر: دار الفكر الجامعي، 2007.
- (15) الطيطي، خضر مصباح. التجارة الإلكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري. الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع، 2008.

- 16) المبيضين، صفوان و الطراونة، حسين و عبد الهادي، توفيق. المركزية واللامركزية في تنظيم الإدارة المحلية. الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2011..
- 17) محمد حسن الوفا، دينا. المواطنة الفعالة كمدخل لتحسين الأداء في الجهاز الحكومي. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2015.
- 18) مطلق الذنبيات، محمد. الوجيز في القانون الإداري. مصر: الدار العالمية ودار الثقافة، بدون سنة النشر.
- 19) منير، زيد. التخطيط والتطوير الإداري. الأردن: دار الريا لل نشر والتوزيع، 2009.
- 20) نجم عبود، نجم. الإدارة الإلكترونية الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات. الأردن: دار المريخ للنشر، 2004.
- 21) سعيدان، علي. بيروقراطية الإدارة الجزائرية. الجزائر: الشركة الوطنية للنشر و التوزيع، 1981.
- 22) عبد الرزاق السالمي، علاء. الإدارة الإلكترونية. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، 2008.
- 23) عوابدي، عمار. الحكم الرشيد وإستراتيجية التغيير. الأردن: مكتبة دار الثقافة لنشر، 1998.
- 24) عمدان، مريزق. التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والحديثة. الجزائر: جسور للنشر والتوزيع، 2015.
- 25) عمر، أحمد و الشريف، أبو هاشم و محمد عبد العليم، أسامة. الإدارة الإلكترونية مدخل للإدارة التعليمية الحديثة. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2013.
- 26) عشي، علاء الدين. مدخل القانون الإداري. الجزائر: دار الهدى، 2009.
- 27) الصيرفي، محمد. الإدارة الإلكترونية. مصر: دار الفكر الجامعي، 2002.
- 28) قبيلات، حمدي. القانون الإداري. النظام الإداري. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط.3، 2005.
- 29) رفعت عبد الوهاب، محمد. الإدارة العامة. بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر، 2007.
- المجلات:
- 30) الآغا سليم، مروان و الحجاج جعفر، خليل و علي كساب، رؤى. "العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية"، مجلة جامعة الأزهر سلسلة العلوم الإنسانية، م.14، ع.1. أبريل 2012.
- 31) بوعمامة، العربي و رقاد، حليلة. "الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، ع.9. ديسمبر 2014.

32) بن عبد العزيز، خيرة " دور الحكم الراشد في مكافحة الفساد الإداري وتحقيق متطلبات الترشيح الإداري"،
مجلة المفكر، ع.8. نوفمبر 2008.

33) حسن بكير، علي. "المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية"، مجلة آراء حول الخليج، ع. 2. جوان 2006.

34) طاشمة، بومدين. " الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الإدارة المحلية في الجزائر"، مجلة التواصل، ع. 26
. جوان 2010.

35) علوطي، المين. "الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية"، مجلة بحوث اقتصادية عربية، ع.42. مارس 2008.

36) عمران، نزيهة. " الإدارة العمومية والمواطن أية علاقة: تشخيص الاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء
التجربة الجزائرية"، مجلة المفكر، ع. 12. بدس ن.

37) عريبي، علي و الأخضر، زينوبة. "إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية وآفاق ترشيدها"،
مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، ع. 3. أكتوبر 2016.

38) فريجة، حسين " الرشادة الإدارية و دورها في تنمية الإدارة المحلية"، مجلة الاجتهاد القضائي، ع.6. ماي
2009

39) فرطاس، فتيحة. "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية"، مجلة الاقتصاد
الجديد، م.12، ع.15. ديسمبر 2012.

40) قاسم، ميلود. "علاقة الإدارة بالمواطن في الجزائر بين الأزمة و محاولات الإصلاح"، مجلة دفاتر السياسة و
القانون، ع.5. جوان 2011.

41) شاهد، إلياس و حاج عرابة، عبد النعيم، " تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الجزائرية
للدراستات المحاسبية والمالية، ع.3. أبريل 2016.

42) "نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومي"، مجلة
الباحث، ع.6. ديسمبر 2008.

الملتقيات:

43) باية، عبد القادر. "الأساس والقيمة القانونية لتنظيم العلاقة بين الإدارة و المواطن"، مداخلة مقدمة في الملتقى
الوطني العاشر بعنوان : الجوانب القانونية لعلاقة الإدارة بالمواطن بين ترقية المواطن وتحسين الخدمة العمومية.
المدية: 29/30 نوفمبر 2017.

- 44) بومصباح، صافية و تناح، رانية. "الإدارة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية"، مداخلة مقدمة في ملتقى الدولي بعنوان: **جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية**، بومرداس: الجزائر 30/29 أكتوبر 2014.
- 45) بن أم السعد، فتيحة و يحيوي، نعيمة. "درو تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العامة في ظل الحكومة الإلكترونية"، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول: **جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية**. باتنة: 30/29 أكتوبر 2014.
- 46) الطعامنة، محمد محمود. "نظم الإدارة المحلية: المفهوم، الفلسفة والأهداف"، ورقة مقدمة إلى الملتقى العربي الأول حول: **نظم الإدارة المحلية في الوطن العربي**. سلطنة عمان: أغسطس 2003.
- 47) - كنوش، عاشور، وآخرون. "التنمية والحكم الرشيد في الجزائر النظرية والتطبيق" الملتقى الوطني الثالث حول: **سبل تطبيق الحكم الرشيد**، جامعة الجزائر: 26/25 أفريل 2013.
- 48) رايس، وفاء و بن عيسى، ليلي. "الحكم الرشيد كآلية لمعالجة الفساد في الإدارة العمومية الجزائرية" الملتقى العلمي الدولي حول: **الحكومة الإدارة**. ورقلة: 26 /25 نوفمبر 2013.
- 49) تعليش، خالد. "المرفق العام في الجزائر والتحولات الجديدة في دور الدولة: أزمة الخدمة العمومية في ظل تحديات الحكومة"، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي الأول بعنوان: **المرفق العمومي في الجزائر و رهاناته كأداة لخدمة المواطن**. خميس مليانة: 23/22 أفريل 2015.
- المذكرات والرسائل:
- 50) بوشريط، الزهرة، **طبيعة العلاقة بين الإدارة والمواطن**، مذكرة ماستر. جامعة مستغانم: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2012/2011.
- 51) زعرور، نعيمة، **الأساليب المثلى لترشيد تكاليف الخدمات العامة**، رسالة دكتوراه. جامعة بسكرة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015/2014.
- 52) الحوري، فالح، **الإمكانات والآثار المحتملة لتبني نموذج البلدية الكبرى في محافظة اربد**، رسالة ماجستير. جامعة اليرموك: كلية الإدارة العامة، 2001/—2000.
- 53) حرشاوي، مفتاح، **تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر**، رسالة ماجستير. جامعة ورقلة: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2015 /—2016.

- 54 - كعباش، نوال، تأثير الموارد البشرية على تنمية الإدارة المحلية في الجزائر، رسالة ماجستير. جامعة الجزائر: كلية العلوم السياسية و الإعلام، 2010/ 2011.
- 55 لمير، عبد القادر، الضرائب المحلية و دورها في تمويل ميزانية الجماعات المحلية، رسالة ماجستير. جامعة وهران: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و العلوم التجارية، 2013/2014.
- 56 سايح، بوزيد، دور الحكم الراشد في تحقيق التنمية -حالة الجزائر-، رسالة دكتوراه. جامعة الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية، 2012/2013.
- 57 عاشوري، سكينه، الاتجاهات المعاصرة لنظم الإدارة المحلية، مذكرة ماجستير. جامعة بسكرة: كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2013/2014.
- 58 عاشور، عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، رسالة ماجستير. جامعة قسنطينة: كلية الحقوق و العلوم السياسية، 2009/ 2010.
- 59 عطار، نادية، التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام، رسالة ماجستير. جامعة تلمسان: كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، 2014/ 2015.
- 60 عيمور، ابتسام، نظام الوصاية الإدارية و دورها في ديناميكية الأقاليم، رسالة ماجستير. جامعة قسنطينة: كلية الحقوق، 2012/ 2013.
- 61 عيان، عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه. جامعة بسكرة: كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، 2015/2016.
- القوانين والمراسيم:**
- 62 الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، عدد 14، الصادرة في: 20 فيفري 2010، قانون رقم 01/06، المتضمن الوقاية من الفساد و مكافحة.
- 63 الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، عدد 37، المؤرخة في: 22 يوليو 2011، قانون رقم 10/11، المتعلق بالبلدية
- 64 الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، عدد 12، المؤرخة في: 21 فيفري 2012، قانون رقم 07/12، متعلق بالولاية.
- 65 الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم الرئاسي رقم 131/88، المؤرخ في: 4 جويلية 1988، المنظم للعلاقة بين الإدارة و المواطن.

- 66) الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم الرئاسي رقم 372/2000، المؤرخ في: 22 نوفمبر 2000، المتضمن إنشاء لجنة إصلاح هياكل الدولة.
- 67) الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم رئاسي رقم 01/06، المؤرخ في: 20 فيفري 2006، المحدد لإنشاء الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد.
- 68) الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم الرئاسي رقم 363/14، المتعلق بإلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على النسخ و الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية.
- 69) الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 15-204، المتضمن اعفاء المواطن من تقديم الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الآلي للحالة المدنية.
- 70) الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، التعليمات الوزارية رقم 2102-2012، المؤرخة في 14 نوفمبر لسنة 2012، المتضمنة ترقية العلاقات بين الإدارة والمواطن.
- 71) الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، التعليمات الوزارية رقم 1435، المؤرخة في 13 فيفري 2014 الصادرة عن وزير الداخلية والجماعات المحلية، المتعلقة بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية.

الجرائد:

- 72) جريدة الأحداث اليومية شاملة، الجزائر، ع. 4607، الاثنين 28 مارس 2015.
- 73) جريدة أخبار اليوم، ع. 3265، الاثنين 03 فيفري 2018.

-المواقع الالكترونية:

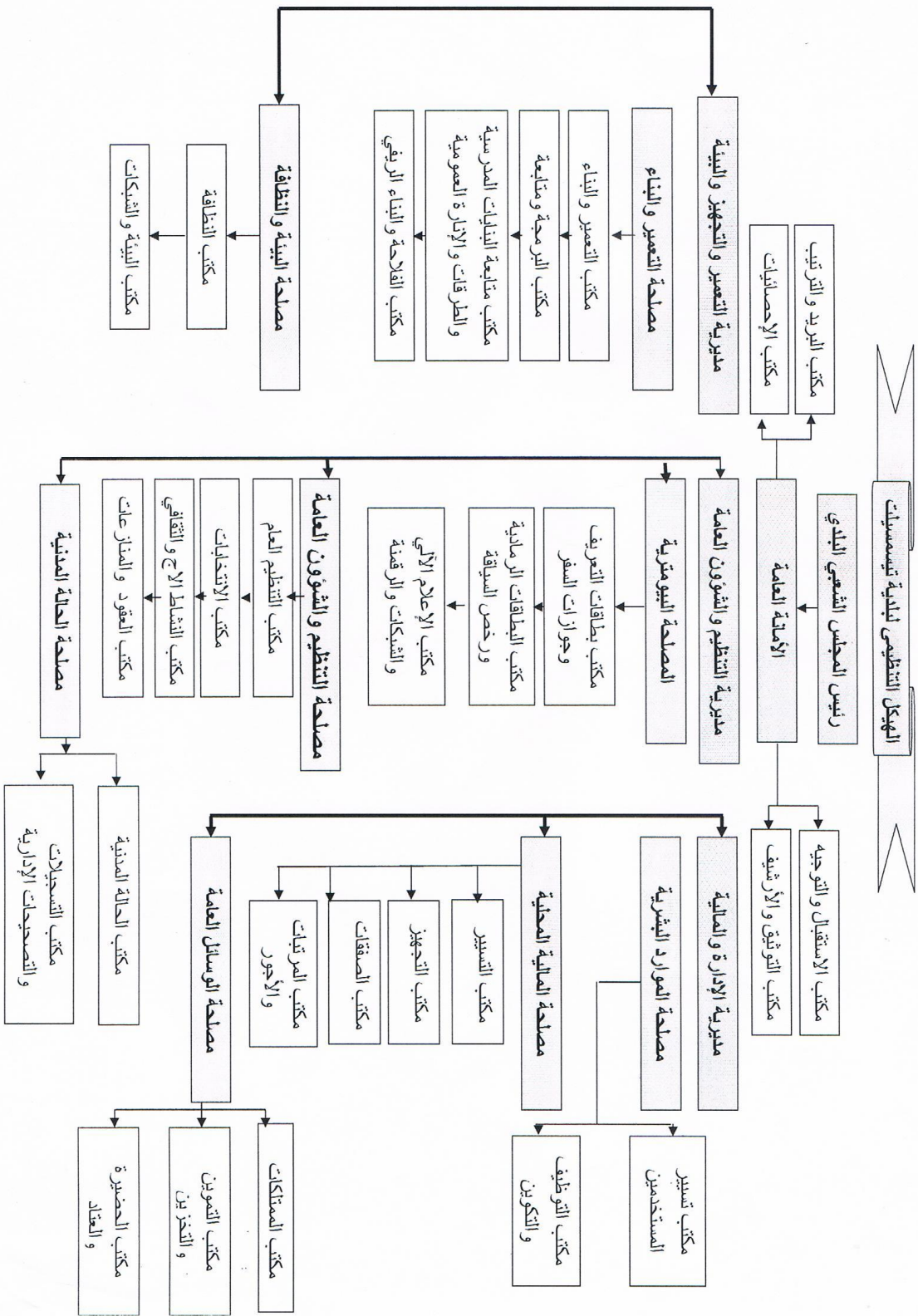
- 74) <http://mdroit.com/602.htm/> مجلة المعرفة القانونية:
- 75) <http://www.interieur.gov.dz/default.aspx?tong=ar>
- 76) <http://www.ecnl.org.hu>
- 77) <http://or.wikisource.org/wiki/2011>
- 78) <http://democraticac.de/?p:3817>
- 79) www.interieur.gov.dz/index.php/ar/
- 80) www.elbilad.net/article?titre:.....2018
- 81) www.aps.dz/ar/algerie/51275-2017

-82) www.islamaties.org/ar/doc/news/89664

-83) www.vitamine.dz.com/.../article.18300 -¹

www.elnouwatin.dz/

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية

1436

13 محرم 2014

إلى السيدة و السادة الولاية:

بالاتصال، مع السيدات و السادة:

- الولاية المفتدبون.
- رؤساء الدوائر
- رؤساء المجالس الشعبية البلدية

الموضوع: ف/ي الإجراءات العملية للشروع في استغلال السجل الوطني الآلي للحالة المدنية

المرجع: التعليمات الوزارية رقم 1435 المؤرخة في 13 فبراير 2014

في إطار عصريّة الإدارة المركزيّة والجماعات المحليّة و تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين ، وضعت وزارة الداخلية و الجماعات المحليّة سجلا وطنيا آليا للحالة المدنية. و عليه فإنه تم الترخيص لجميع ضباط الحالة المدنية للبلديات على مستوى القطر الوطني بامضاء و تسليم شهادات الميلاد للمواطنين غير المولودين بالبلدية بالاعتماد فقط على السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بواسطة التعليمات الوزارية المنوّه عنها في المرجع أعلاه. تهدف هذه المذكرة إلى توضيح الإجراءات التطبيقية لتسيير و تسليم هذه الشهادات من طرف ضباط الحالة المدنية وذلك على النحو التالي:

- 1- إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية : يتكون السجل الوطني الآلي للحالة المدنية من تجميع قاعدة معطيات 1541 بلدية على مستوى التراب الوطني و التي تتضمن صورة رقمية (لمعطيات محجوزة و صور ممسوحة ضوئيا من طرف بلديات مكان الميلاد للشهادات التي تتضمنها جميع سجلات الحالة المدنية للميلاد).
- 2- إنشاء قاعدة معطيات الحالة المدنية على مستوى الولاية: تنشأ قاعدة معطيات الحالة المدنية للولاية عن طريق تجميع قاعدة معطيات البلديات التابعة لها.

3- إنشاء قاعدة معطيات الحالة المدنية على مستوى البلديات:

تتكون قاعد معطيات كل بلدية من رقمته (المعطيات المحجوزة و الصور المسوحة ضوئيا) لجميع شهادات الحالة المدنية للسجلات البلدية.

4- الشبكة:

تم ربط 1541 بلدية و 48 ولاية عن طريق شبكة ذات التدفق العالي (RHD) التابع لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية .

5- برمجيات تسيير النظام :

وضعت 3 برمجيات على مستوى كل بلدية ، يتعلق الأمر بما يلي :

- برمجيات لتسليم الشهادات
- برمجيات نقل الشهادات و التعديلات
- برمجيات تبليغ عن أخطاء محتملة أثناء الحجز أو النقل

5.1.1 : برمجيات نقل الشهادات :

ترسل البلدية ، كل أسبوع كل ما استحدث في قاعدة البيانات المحجوزة (ولادات جديدة و بيانات هامشية) إلى السجل الوطني الآلي للحالة المدنية عبر الولاية عن طريق برمجيات نقل الشهادات.

أ - برمجيات تسليم الشهادات :

يجب على كل بلدية إن تخصص شبكا(01) مزودا بحاسوب (01) للشروع في العملية (يزداد هذا العدد عند الحاجة) يقوم خصيصا بتسليم شهادات الميلاد للمواطنين غير المولودين بالبلدية .
تسمح برمجيات وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتسليم شهادات الميلاد بالنسبة للمواطنين المولودين بهذه البلدية فإن شهادات الميلاد الخاصة بهم يستمر تسليمها عن طريق النظام المعلوماتي الخاص بهذه البلدية .

تطلع البلدية مباشرة على السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في جزئه المتضمن المعطيات المحجوزة .
تطيع شهادة الميلاد المطلوبة من طرف المواطن و تسلم لهذا المواطن للتحقق من محتواها قبل إمضاءها.
في حالة عدم وجود أخطاء يمضي ضابط الحالة المدنية للبلدية هذه الشهادة و يسلمها للمعني بالأمر فورا

• معلومات عملية :

في حالة كون عنوان شهادة الميلاد المسلمة بجهاز الإعلام الآلي لا يتطابق مع مكان ميلاد المستفيد الذي ولد في بلدية أخرى تابعة لولاية أخرى ، فإنه من المنتظر إضافة بعد مكان الميلاد بيان رمز بلدية الميلاد على شهادة الميلاد .

مثال:

تتضمن شهادة الميلاد المسلمة من طرف بلدية عين كرشة (ولاية أم البواقي) عنوان ولاية أم البواقي و كذلك بلدية عين كرشة .

إذا كان المواطن المستفيد مولودا بإدرار فإن بيان مكان الميلاد سيتبع برمز بلدية أدرار (0101)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية و الجماعات المحلية

الرقم _____ /م.ع.ع.ش.ق/م.ح.ال.د.م/م.ف.ح.م.ه/2014.

22 فيفري 2014

برقية إرسال

المرسِل: وزارة الداخلية و الجماعات المحلية - الأمانة العامة -

المُرسل إليه: إلى السيدة و السادة الولاية

بالاتصال مع السيدات و السادة:

- الولاية المنتدبون.
- رؤساء الدوائر.
- رؤساء المجالس الشعبية البلدية.

470

الموضوع: السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

في إطار الشروع في بداية العمل بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية قف و استخراج عقود الحالة المدنية "الميلاد" على أساسه قف و تحسبا لتعميم هذه العملية على جميع عقود سجلات الحالة المدنية قف يشرفني أن أطلب منكم موافاتي بوضعية عملية المسح الضوئي (scannerisation) لعقود سجلات الزواج و الوفاة على مستوى كل بلدية (عدد العقود المنجزة و عدد العقود التي لم تنجز بعد) قف قبل تاريخ 2014/02/24 كآخر أجل قف إمضاء السيد الأمين العام لسوزارة الداخلية و الجماعات المحلية قف أحمد عدلي قف و انتهى

الأمين العام
أحمد عدلي



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTRE DE L'INTERIEUR,
ET DES COLLECTIVITES LOCALES

وزارة الداخلية
والجماعات المحلية

صورة شمسية ملونة
Photographie d'identité
Couleur
35x45mm

استمارة طلب
جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية
الإلكترونيين و البيومتريين
FORMULAIRE DE DEMANDE
DU PASSEPORT ET DE LA CARTE NATIONALE D'IDENTITE
ELECTRONIQUES ET BIOMETRIQUES

جواز السفر PASSEPORT بطاقة التعريف الوطنية CARTE NATIONALE D'IDENTITE الوثيقة المطلوبة DOCUMENT DEMANDÉ

A) ETAT CIVIL DU DEMANDEUR DU DOCUMENT

1) الحالة المدنية لطالب الوثيقة

1. اللقب 2. الاسم

3. Nom

4. Prénom (s)

5. الجنس 5. الجنس
ذكر Masculin أنثى Féminin
6. تاريخ الميلاد Date de naissance
Année / السنة Mois / الشهر Jour / اليوم

7. مكان الميلاد Lieu de naissance
ولاية Wilaya
بلدية Commune
8. الحالة العائلية Situation familiale
أرمل(ة) Veu(ve) مطلق(ة) Divorcé(e) متزوج(ة) Marié(e) أعزب/عزباء Célibataire
9. لقب الزوج 10. اسم الزوج

11. Nom de l'époux
12. Prénom de l'époux

13. القامة Taille
14. لون العينين Couleur des yeux
15. لون الشعر Couleur des cheveux
16. فصيلة الدم Groupe sanguin

17. علامات خصوصية Signes particuliers

18. الجنسية الحالية Nationalité actuelle
19. سنة اكتساب الجنسية الجزائرية (إن كانت جديدة) Année d'obtention de la nationalité Algérienne (si nouvellement acquise)
20. الجنسية الأصلية Nationalité d'origine

21. العنوان Adresse
22. سنة بداية الإقامة به Début de résidence à cette adresse (Année)
23. مهنة المظني بالأمر Profession
24. صاحب العمل Employeur

Remarque importante :

1. Renseigner les rubriques nom et prénom en Arabe et en Français.
 2. Renseigner les autres rubriques en Arabe ou en Français (utiliser une seule langue).
 3. Pour les femmes mariées ou veuves, remplir les rubriques nom et prénom du conjoint.
 4. Pour les personnes mineures ayant un tuteur autre que les parents, remplir l'annexe «Tuteur Légal».
1. ملء الخانات الخاصة بالاسم واللقب بالعربية و الفرنسية.
2. ملء الخانات الأخرى بالعربية أو بالفرنسية (استعمل لغة واحدة فقط).
3. بالنسبة للمتزوجات أو الأرمال ملء الخانات المتعلقة بلقب و اسم الزوج.
4. بالنسبة للقصر ذوي ولي شرعي غير الوالدين ملء الملحق المخصص للولي الشرعي.

معلومات التعريف

تكملة طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية لأول مرة

إيداع ملف

الإجراء السريع

صاحب النوع:

نوع الوثيقة: بطاقة التعريف الوطنية

اللقب:

الإسم:

الجنس: أنثى ذكر

رقم عقد الميلاد:

تاريخ الميلاد:

رقم السكن:

الجنسية الأصلية: الجزائر

مواؤه بالكلج: لا

مكان الميلاد:


الولاية:

نوع عقد الميلاد: عادي (Normal)

سنة التسجيل:

الولاية:

الولاية:



الديمقراطية الشعبية

المديرية العامة للمواصلات
السلكية واللاسلكية الوطنية



برقية رسمية

مرجع المرسل		مركز الإرسال			مرجع مركز الاستقبال	
النص	عدد الصفحات	درجة الاستعجال	رقم الإرسال	الأصل	ساعة و تاريخ التسليم	رقم التسجيل

2018
16 أفريل
Bismet

برسل : والي ولاية تيسمسيلت / مديرية التنظيم و الشؤون العامة.

رسل إليه: السادة : رؤساء المجالس الشعبية البلدية تحت إشراف السادة: رؤساء الدوائر .

في إطار لامركزية استخراج رخص السياقة عبر بلديات الولاية/قها/ و تطبيقا
لمتعليمات الوزارية المتعلقة بالوثائق البيومترية و الإلكترونية /قها/ و تحسبا للانطلاق في عملية
استخراج رخصة السياقة البيومترية يشرفني أن أطلب منكم تحيين قاعدة المعطيات الخاصة
رخص السياقة لبلديتكم /قها/ و ارسالها اليوم 16 افريل 2018 قبل الساعة الثالثة
ساء(15:00 سا) عبر الموقع العام للمديرية (FTP10.38.0.25) /قها/ مستعجل جدا /قها/
بضام مدير التنظيم والشؤون العامة /قها/ ابراهيم نعام /قها/ وانتهى.

16 أفريل 2018

حرر بيسمسيلت في:

الوالي
الولاية
مدير الشؤون العامة
ابراهيم نعام

معهد العلوم القانونية والإدارية

قسم العلوم السياسية

استمارة بحث تحت عنوان آليات تقريب الإدارة من المواطن

"الإدارة الالكترونية نموذجاً"

في إطار الإعداد لنيل شهادة ماستر علوم سياسية تخصص ادارة وجماعات محلية نضع بين أيديكم الاستمارة لمساعدتنا على انجاز موضوع مذكرتنا مع العلم أن هذه المعلومات ستبقى سرية وهي موجهة لخدمة أغراض علمية بحتة. وعلى هذا الأساس نرجو من سيادتكم المحترمة المساعدة على ملء هذه الاستمارة بكل أمانة وموضوعية.

تحت اشراف الأستاذ :

علي قوق

من إعداد الطالبتان :

حنان قاسمي

مونيرة بالغ

السنة الجامعية 2017-2018

استبيان

محور البيانات الأولية :

- 1-الجنس :ذكر أنثى
- 2-السن :19-25 25-40 40فما فوق
- 3-المستوى التعليمي :ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 4-المهنة : موظف أعمال حرة بطال

المحور الأول : مساهمة التقدم التكنولوجي في تحسين الخدمة العمومية.

- 1-نلاحظ تحسن في تقديم الخدمات العمومية في السنوات الأخيرة نعم لا
- 2-هل أنت راض عن جودة ونوعية الخدمات المقدمة من طرف البلدية نعم لا
- 3-يستحسن تطبيق التقنيات الحديثة في عملية تقديم الخدمات العمومية نعم لا
- 4-تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمة بكفاءة وفعالية وبالذقة والسرعة المطلوبة لا لا
- 5-هل توفر البلدية المعلومات والخدمات في الوقت المناسب نعم لا
- 6-تطلع على الموقع الالكتروني للبلدية من اجل تحميل الوثائق التي تحتاجها نعم لا
- 7-يناسبك تقليص مدة استخراج بطاقة التعريف البيومتري وجواز السفر البيومتري نعم لا

المحور الثاني : الاهتمام والتكفل بانشغالات المواطنين

- 1-تتميز الخدمة العمومية المقدمة من طرف البلدية بالمساواة والعدالة في التعامل مع مختلف الطلبات

نعم لا

- 2-يقوم موظف البلدية بالتعرف على حاجات المواطنين ومطالبهم والسعي الى التوجيه وتقديم النصائح

نعم لا

3- هناك ثقة في تقديم المعلومات لمصالح البلدية واعتبار البيانات الشخصية محمية لا يطلع عليها احد

نعم لا

4- هل تقدم اقتراحات للبلدية من شأنها تحسين الخدمات العمومية المقدمة نعم لا

5- ها تتلقى صعوبة في معالجة انشغالك بسبب عدم كفاءة أعوان الإدارة نعم لا

6- هل يلتزم الموظف بالبلدية بأداء مهامه بجدية واحترافية خلال فترة المداومة نعم لا

7- تلاحظ اهتمام ومراعاة موظفو البلدية بظروف وأوضاع المواطنين ذوي الاحتياجات الخاصة

نعم لا

الفهرس

الفهرس:

الصفحة	العنوان
III	الشكر
VI	الإهداء
أ - د	مقدمة
الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة المحلية والخدمة العمومية	
10	تمهيد
11	المبحث الأول : مفهوم الإدارة المحلية
11	المطلب الأول : أسس التنظيم الإداري
15	المطلب الثاني : تعريف الإدارة المحلية
20	المطلب الثالث : تطبيقات الإدارة المحلية في الجزائر
24	المبحث الثاني : الخدمة العمومية وعلاقة الإدارة بالمواطن
24	المطلب الأول : تعريف الخدمة العمومية
29	المطلب الثاني : علاقة الإدارة بالمواطن
33	المطلب الثالث : مشكلات الإدارة في تعاملها مع المواطن
37	خلاصة واستنتاجات
الفصل الثاني : الإطار التحليلي لفعالية تقريب الإدارة من المواطن	
39	تمهيد
40	المبحث الأول : الإدارة الإلكترونية كبديل لتحسين علاقة الإدارة بالمواطن
40	المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية
43	المطلب الثاني : دوافع ومتطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية
48	المطلب الثالث : دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية
51	المبحث الثاني : ترشيد خدمات الإدارة وعصرنتها
51	المطلب الأول : الإصلاح الإداري في الجزائر
48	المطلب الثاني : عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر
64	المطلب الثالث : متطلبات بناء الثقة بين الإدارة والمواطن

69	خلاصة واستنتاجات
الفصل الثالث : الإطار التطبيقي للدراسة	
71	تمهيد
72	المبحث الأول : التعريف بميدان البحث
72	المطلب الأول : التعريف ببلدية تيسمسيلت
73	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبلدية تيسمسيلت
79	المطلب الثالث : الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية
82	المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة
82	المطلب الأول : الإطار المنهجي للدراسة
84	المطلب الثاني : مناقشة وتحليل نتائج الدراسة
105	المطلب الثالث : النتائج العامة للدراسة
109	الخاتمة
111	قائمة الجداول
113	قائمة الأشكال
115	قائمة المصادر والمراجع
121	الملاحق
134	الفهرس
	الملخص

المخلص :

يعتبر مبدأ تقريب الإدارة من المواطن من المبادئ الأساسية التي عرفت تداولها كبيرا بين دول العالم، حيث عملت الجزائر على تطبيق هذا المبدأ من خلال محاولة بناء وتصحيح الوضع الداخلي لإدارتها باعتبار هذه الأخيرة همزة وصل بين الدولة والمواطن.

واستجابة منها لمختلف المطالب الجماهيرية قامت الحكومة بتفعيل الإدارة الالكترونية قصد القضاء على المشاكل البيروقراطية وتهيئة المجتمع إلى مرحلة متقدمة من التعاملات الالكترونية التي تتسم بالجودة والسرعة في تقديم الخدمات، إضافة إلى ذلك اعتمدت الحكومة على إستراتيجية تحسيسية لفائدة المواطن من خلال السهر والتكفل بانشغالاته والحرص على سلامة بياناته الشخصية وحمايتها من كل أنواع القرصنة.

Résumé :

Le rapprochement de l'administration du citoyen est considéré comme l'un des principes nécessaires le plus utilisé dans le monde. L'Algérie est l'un des pays qui a adhéré à ce principe par la réforme de l'administration car cette dernière est un lieu entre l'état et le citoyen.

Dans le but de répondre aux préoccupations de l'indignité le gouvernement a informatisé l'administration pour lutter contre la bureaucratie. Ainsi le gouvernement s'est basé sur une stratégie de sensibilisation pour l'intérêt du citoyen en résolvant ses problèmes et en gardant ses renseignements personnels.