

الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات

" عرض لمشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر "

The E- Administration and its contribution to improving the Public Services in the Municipalities**"Presentation of the e-Municipality Project in Algeria"**شليحي الطاهر¹، قرينعي ربحية²¹ مخبر MQEMADD، جامعة الجلفة، profptahar@yahoo.fr² كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، gueriniai1991@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2019/12/26

تاريخ القبول: 2019/11/14

تاريخ الاستلام: 2019/07/29

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى أهميتها في تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال تقديم خصائص الإدارة الإلكترونية وأهدافها وعرض شروط ومتطلبات قيامها، وقد توصلنا إلى أن الإدارة الإلكترونية أصبحت تمثل الخيار التنظيمي الأول للبلديات في سبيل ترشيد الخدمات العمومية، لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات. كما أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية في البلديات هو تحول مرحلي، يتطلب خطة تسيير وفقها البلدية. ولتجسيد مفهوم البلدية الإلكترونية على أرض الواقع، قامت وزارة الداخلية في الجزائر باتخاذ العديد من الإجراءات الهادفة للقضاء على البيروقراطية والتوجه نحو المعالجة الآلية للمعلومات لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن. مع التفكير في الانتقال نحو البلدية الذكية. كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية؛ الخدمات العمومية؛ البلدية الإلكترونية.

تصنيفات JEL : H83، G28

Abstract:

This study aims to identify the benefits of applying electronic administration and their importance in improving the quality of public

¹ المؤلف المرسل: شليحي الطاهر، الإيميل: profptahar@yahoo.fr

services through the presentation of electronic administration characteristics and its objectives and the presentation of conditions and requirements of its establishment. we have reached that e-administration has become the first organizational option for municipalities to rationalize public services, and for the privileges and facilities offered by the municipality., and the shift towards e-administration in the municipalities is a phased transition, requiring a plan to be followed by the municipality. In order to realize the concept of e-municipality, the Ministry of the Interior in Algeria has taken many measures to eliminate bureaucracy, and the automatic processing of information to improve the relationship between the administration and the citizen with the thinking of moving towards a smart municipality.

Keywords: E-administration, public services, E-municipality.

Jel Classification Codes: H83, G28.

1. مقدمة:

يشهد العالم تغيرات سريعة ومتلاحقة في بيئة الأعمال خاصة فيما يتعلق باستخدام الوسائل الإلكترونية مثل الحاسبات الآلية وشبكات الاتصال، وهذا ما نتج عنه بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، التي أصبحت تركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي في صياغة الخدمات العمومية. وبالتالي التحول نحو الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني واختراق الحدود.

ولقد أدى التحول نحو الإدارة الإلكترونية إلى تراجع الإدارة العامة التقليدية، نظرا لما تتميز به من إجراءات روتينية طويلة وبطء عام في تقديم الخدمة العمومية، وهذا ما شكل تكلفة كبيرة على الدول من حيث الجهد المبذول ومن حيث أهمية الوقت وكذلك استغلال الموارد المتاحة على الوجه الأمثل، على عكس الإدارة الإلكترونية التي توفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وانجاز المعاملات بسرعة وفعالية عالية.

كل هذا جعل العديد من الدول تدخل معترك التحول بقوة بتبني مفاهيم الخدمات الإلكترونية في مختلف إداراتها، لتقديم أفضل الخدمات لمواطنيها، حيث أن هناك جملة من المبادرات التي قدمتها حكومات دول عديدة في مجال نظم الخدمات الإلكترونية وبدأت في

تنفيذها تدريجيا، فبدأ بالفعل تقديم الخدمات والمعلومات عبر الوسائل الإلكترونية وشبكة الانترنت وحقت هذه التجارب نقلة نوعية في مجال الخدمة العمومية.

ومع التطورات التي شهدتها الاقتصاديات المختلفة في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات فإن تقديم الخدمات للمواطنين وتحسين مناخ العمل صار من الجوانب ذات الأولوية في عمل الأجهزة الحكومية في المجتمعات الحديثة، وبما أن البلدية تنصدر الأجهزة الحكومية في علاقتها بالمواطنين وتقديم الخدمات الواجب تقديمها لهم، أصبح من الصعب عليها أن تعمل في الوقت الحاضر كما كانت تعمل في فترات سابقة، إذ وجب عليها استخدام هذه التقنيات لتحديث نفسها ولبس ثوب رقي يزيد من قدرتها التنافسية ويمنحها بعدا جديدا من خلال تبني مشاريع البلدية الالكترونية التي تعنى بتقديم الخدمات العامة عبر الوسائل الالكترونية الحديثة مثل الانترنت والهواتف الخليوية والأرضية وبسرعة وفعالية، وبالتالي تلبية أكثر لحاجيات المواطن وهو الهدف الذي تسعى إليه جميع الدول.

هذا وقد بدأت مراحل البلدية الالكترونية في الجزائر من خلال الخدمات الإدارية العصرية والمتمثلة في الخدمات عن بعد التي ستغني المواطن عن الاحتكاك مع أي تصرف بيروقراطي وإبعاد التدخل البشري المباشر في أداء الخدمة العمومية، وذلك باعتماد التوقيع الإلكتروني عن بعد للوثائق الإدارية. كما أن مشروع البلدية الالكترونية يهدف إلى بتحسين نظام تسيير البلدية وطريقة تعاملها مع محيطها. وهذا ما يمثل أحد أهم محطات العصرية التي تقوم على تحقيق الهياكل القاعدية للحكومة الإلكترونية.

بناء على ما سبق، وفي ضوء التطورات التطبيقية للإدارة الإلكترونية في البلديات، نطرح الإشكالية التالية:

كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية في إطار تجسيد مشروع البلدية الالكترونية بالجزائر؟

ومن أجل الإلمام بجميع جوانب الموضوع وسعيًا للإجابة على الإشكالية المطروحة ارتأينا تقديم هذه الدراسة في المحاور التالية:

- مفهوم الإدارة الالكترونية وأهم متطلباتها.
- الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية.
- دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلديات.

■ مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر.

2. مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهم متطلباتها.

1.2 تعريف الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية العديد من المفاهيم، يمكن إيجاز أهمها في ما يلي:

- عرفت الإدارة الإلكترونية من خلال البنك الدولي بأنها مصطلح حديث يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفاعلية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن. (المهتدي، 2011، صفحة 25)

- وعرفت أيضا بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات في انجاز العمليات الإدارية، وتقديم الخدمات الحكومية، وإشراك المواطنين في عملية صنع القرارات، وذلك من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة. (نزلي، 2016، صفحة 178)

- وعرفها آخرون بأنها هي استخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها، وفعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها ، كما أن هذا مفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون التنقل الفيزيائي إلى المؤسسة (بوعمامة ورقاد، 2014، صفحة 36).

- وهناك من يرى بأنها الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، بمعنى آخر فالإدارة الإلكترونية هي انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء الانتقال إلى الإدارة شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق مع ذلك من إهدار للوقت والجهد والطاقات.

فهي تقوم على مفهوم جديد ومتطور يتعدى المفهوم الحديث " اتصل ولا تنتقل " وتنقله خطوة للأمام بحيث يصبح " ادخل على الخط ولا تدخل في الخط. (نزلي، 2016، صفحة 178)

ومن خلال التعاريف السابقة يتضح لنا أن الإدارة الإلكترونية تعتمد أساسا على استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في القيام بالمعاملات الإدارية بقصد تحقيق أهداف معينة أهمها

تأدية المهام بشكل فعال من خلال تقديم الخدمات المرفقية للمواطنين بشكل سريع في إطار من النزاهة والشفافية والعدالة.

ومما سبق يمكن تحديد أهم سمات هذه الإدارة ما يلي: (مطر، 2008، صفحة 39)

- ✓ إدارة بدون ورق، وتعويض ذلك بالأرشيف الإلكتروني، وتطبيق المتابعة الآلية؛
- ✓ إدارة بلا مكان، حيث تعتمد على المؤتمرات الإلكترونية والفيديو؛
- ✓ إدارة بلا زمان، حيث أن الخدمة مستمرة طوال اليوم، ولذلك لا بد من خلق آليات للاتصال بالآخرين؛
- ✓ إدارة بلا تنظيمات جامدة، ونعني بها الإشارة إلى المؤسسات الذكية التي تعتمد على العمل المعرفي.

2.2 أهداف الإدارة الإلكترونية:

تعمل أغلب مبادرات الإدارة الإلكترونية على تحقيق انتقال وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية ، إلى العمل الإلكتروني والاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها في انجاز المعاملات الإدارية، ويمكن تجسيد أهداف الإدارة الإلكترونية في ما يلي:

- رفع كفاءة الأداء بالجهاز الإداري، ويكون ذلك من خلال تقليل التعامل بالنماذج اليدوية والتعامل بالنماذج الإلكترونية مع ضمان توفير السرية والأمان للمعلومات بما يؤدي إلى تطوير وتحسين مستوى الكفاءة الإنتاجية في الخدمات المقدمة للجمهور؛
- تيسير سبل حصول الأفراد على الخدمات المطلوبة وذلك دون الحاجة إلى التواجد في جهات تقديم الخدمات، ومثال ذلك القيام بسداد فواتير الهاتف، الكهرباء، المياه من خلال شبكة الانترنت؛
- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم، وطيلة أيام الأسبوع؛
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني: (الجديد، 2006، صفحة 01)
- اختصار الوقت وسرعة انجاز المعاملات، حيث إن التعامل الإلكتروني يتم بشكل آني دون انتظار؛

- التوجه نحو شفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء، المواطنين، الموردين...إلخ. (عاشور، 2010، صفحة 16)

3.2 متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات لتتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة يمكن تلخيصها فيما يلي: (بوعمامة ورقاد، 2014، الصفحات 37-38)

➤ البنية التحتية: إذ أن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات، وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى؛

➤ توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها؛

➤ توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت، على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكثر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة؛

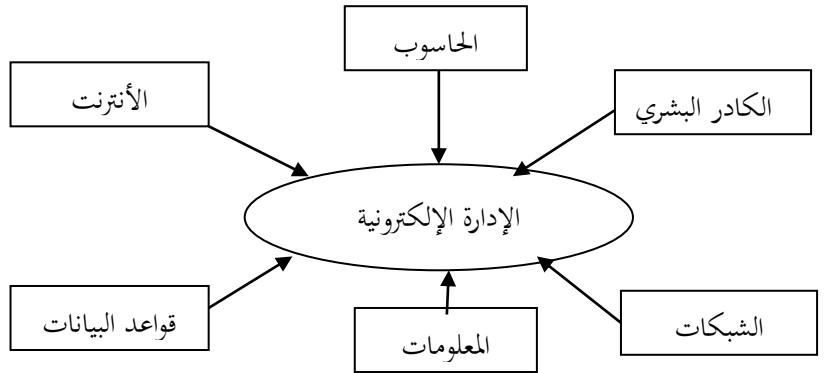
➤ التدريب وبناء القدرات، وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه " الإدارة الإلكترونية " بشكل سليم، ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة؛

➤ توافر مستوى مناسب من التمويل، بحيث يمكن التمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و" الإدارة الإلكترونية " على مستوى العالم؛

➤ توفر الإدارة السياسية، بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع، وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ؛

- توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث؛
 - خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية وإبراز محاسنها
 - ضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها، ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف؛
 - وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.
- وقد أدركت بعض الدول أهمية الإدارة الإلكترونية فأصدرت تشريعات متعددة لتحقيقها ولم تجعله أمرا إجباريا، إن شاءت الحكومة أنجزته وان شاءت عزفت عنه، وحدد بعض الدول مدة معينة كحد أقصى لتحقيق ذلك، فجعلته إمارة دبي على سبيل المثال سنة ونصف انتهت بالفعل في عام 2002، واتبعت دول أخرى كالولايات المتحدة الأمريكية نهجا مغايرا للسعي إلى الإدارة الإلكترونية، دون إجبار صريح أو موعد محدد، وذلك استخدام التشريع لتشجيع المعاملات الإلكترونية ومن أمثلة ذلك: جعل الحصول على بعض الخدمات المرفقية عن طريق شبكة المعلومات أيسر من الحصول عليها بالطريق التقليدي، مما يدفع طالبي الخدمة إلى طلب الخدمة الإلكترونية (المبيضين، 2011، الصفحات 27-28) ومن خلال ما تم عرضه يمكن أن نلخص متطلبات الإدارة الإلكترونية في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية



المصدر: (بوعمامة ورقاد، 2014، صفحة 39).

3. الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

1.3 تعريف الخدمة العمومية:

يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، ولذلك يمكن التركيز في تعريف الخدمة العمومية على محورين: (عاشور، 2010، صفحة 40)

أ. مفهوم الخدمة العامة كعملية:

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

- الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته. مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى، فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة، مثل محاكمة الأفراد، وسفرهم وغيرها من الأمثلة.
- الموارد: حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.
- المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

ب. مفهوم الخدمة العامة كنظام:

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

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة (Service operation system) وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة؛
- نظام تسليم الخدمة (Service delivery) ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة. ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

✓ خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن)؛

✓ خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني.

2.3 المعايير التي تتميز بها الخدمة العمومية:

من خلال نتائج الأعمال والدراسات التي خلص إليها معظم العلماء الباحثين في مجال المناجمنت العمومي (علم الإدارة العمومي)، أكدوا أن كل عملية التسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة، تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها، والمتمثلة في المعايير التالية: (شونوفي، 2017، صفحة 04)

➤ **معيار المساواة:** يعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي... إلخ فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة؛

➤ **معيار الاستمرارية:** هذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرقى العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم، وهذا ما يتعين على الدولة حماية المؤسسات والإدارات العمومية من حالات الفشل والإفلاس، كما يستوجب كذلك في حالات الإضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي، الالتزام بالحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض نشاطات الخدمات العمومية؛

➤ **معيار التطور:** هذا المعيار يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثلاً إدخال

البطاقات البيومترية في الحالة المدنية ومعالجة العمليات الجارية الحاسوبية بالنظم الآلية الحديثة، وتحديث وسائل النقل الجماعي.

➤ معيار المجانية النسبية : امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع، مثلا خدمة الصحة والأمن... إلخ ، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التسعيرات وتتدرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقتضي معيار المساواة في التعامل، بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل، مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية والتجارية، كالسكن، التامين، السياحة والترفيه... إلخ. ويكون هذا التسعير خاضعا لثمن تقريبي قابل للمراجعة دوريا:

➤ معيار الشمولية: انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان، ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم؛

➤ معيار الفعالية: الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية)، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية، في مجال النقل والكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة والأمن وشق الطرق في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية؛

➤ معيار التضامن: الخدمة العمومية ما هي إلا تعبيراً عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان، بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة

الصحية والمادية، لذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها إلى ثلاثة أصناف وفق معيار التضامن الاجتماعي والمتمثلة في:

- مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهتمين بالفقر والتهميش (الفئات المعوزة)؛
- مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة؛
- مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعاقل للموارد المشتركة.

3.3 أنواع الخدمات العمومية:

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور، ومن بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي الذي نستطيع من خلاله تمييز ثلاثة أنواع: (عطار، 2015، الصفحات 59-60)

أ. خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة: وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة، الأمن الدفاع الوطني والمالية العامة...إلخ؛

ب. خدمات اجتماعية وثقافية: و التي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر، والتي تشمل عموما التعليم، الصحة، المساعدات الاجتماعية. إلخ؛

ج. الخدمات ذات الطابع الاقتصادي: والتي يطلق عليها عموما خدمات عامة صناعية أو تجارية، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل، الاتصالات الطاقة...إلخ.

كما يمكن تقسيم الخدمات العمومية بالاعتماد على معايير أخرى وهي كما يلي: (نزلي، 2016، الصفحات 184-185)

أ. الخدمات المجانية: والتي يحصل عليها الأفراد بدون مقابل يساوي تكلفة هذه الخدمة؛

ب. الخدمات المدفوعة الثمن: التي يلزم المستفيدون بدفع ثمنها وعادة ما يرتبط هذا النوع بالخدمات الاقتصادية والتي يتكلف قطاع الخاص ومع ذلك يبقى تدخل الدولة ضروري من أجل ضمان حصول الأفراد على هذه الخدمات سواء من حيث تحديد السعر، أو الدعم أو مراقبة النوعية بما يلبي حاجيات الأفراد بصفة كاملة.

4. دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلديات

لتكنولوجيا المعلومات الحديثة دور رئيسي في إحداث تطورات مختلفة في مجال تقديم الخدمات للمواطنين وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، ولهذا فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية سيضفي صبغة الجودة على الخدمات التي تقدمها والرفع من مستوى الكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل.

وقبل التطرق إلى جملة الأدوار يجب في البداية التعرف على مبادئ الإدارة الإلكترونية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي: (بن.مرسلي، 2011، صفحة 129)

1.4 تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة ذهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة لأن الإدارة الإلكترونية تركز دائما على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة وحسن استغلالها في بيئة الإدارة بشكل يسمح بتحديد نقاط القوة والضعف والتعرف عليها؛

2.4 التركيز على النتائج : ويقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على لأن المواطن لا تهتم كثيرا فلسفة العمل، وإنما ما يهيمه هو صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها على أرض الميدان، فينبغي أن تحقق الإدارة فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والوقت، وتوفير خدمة دائمة على مدار الساعة وانجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع؛

3.4 سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: فتقنية الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في العمل والمدارس والمكاتب، وذلك كي يتمكن كل مواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية، كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهولة الاستعمال حيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة؛

4.4 التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، ذلك أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء، سواء قصد إرضاء الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة الإدارية مع غيرها من الإدارات، وفي كل الحالات يبقى العميل أو الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل؛

5.4 تخفيض التكاليف: فالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار منخفضة. وعلى هذا الأساس يمكن أن نخلص إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات يساهم في تحقيق ما يلي:

- تبسيط الإجراءات وتقليل كلفتها وإعطاء خدمة أكثر جودة؛
 - اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية بدون أن يضطر العملاء من الانتقال شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يرافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات؛
 - الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة؛
 - تسهيل إجراء الاتصال بين البلدية ومع المؤسسات الأخرى داخل وخارج البلد؛
 - الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عبر الشبكات الداخلية وشبكة الانترنت مما يؤثر ايجابيا على عمل البلدية، وتعمل الإدارة الإلكترونية كنظام بالتنسيق بين متطلبات تقنيات المعلومات والاتصالات الإلكترونية، المتطلبات المالية، المتطلبات التشريعية، متطلبات تأمين وحماية أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية.
- ولهذا يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية في مقارنتها بالإدارة التقليدية عملت على إزالة الفجوة بين الإدارة والعاملين؛ وبالتالي إلغاء التقسيم التقليدي المتمثل في الإدارة والعاملين والمستشارين حيث أصبح الشخص هو العامل والمدير والاستشاري في نفس الوقت؛ بالإضافة إلى إعادة بناء الأدوار والوظائف بما يحول الإدارة صانعة القرار إلى إدارة استشارية. (بوعمامة و رقاد، 2014، صفحة 42)

5. مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر

بدأت مراحل البلدية الإلكترونية في الجزائر من خلال الخدمات الإدارية العصرية والمتمثلة في الخدمات عن بعد التي ستغني المواطن عن الاحتكاك مع أي تصرف بيروقراطي وإبعاد التدخل البشري المباشر في أداء الخدمة العمومية، وذلك باعتماد التوقيع الإلكتروني عن بعد للوثائق الإدارية.

إن مشروع البلدية الإلكترونية سيسمح بتحسين نظام تسيير البلدية وطريقة تعاملها مع محيطها. وهذا ما يمثل أحد أهم محطات العصرية التي تقوم على تحقيق الهياكل القاعدية للحكومة الإلكترونية.

يعتبر هذا المشروع بمثابة فرصة للدولة والجماعات الإقليمية للإجابة على احتياجات المواطنين، بالإضافة إلى تحقيق التنمية الاقتصادية للدولة (بترشيد استخدام الموارد البشرية والمادية)، وحسب ما هو مقرر فإن مشروع البلدية الإلكترونية سيتجسد خلال الثلاثي الأول من سنة 2018.

1.5 أهداف المشروع:

يهدف مشروع البلدية الإلكترونية الى: (DGMDA, 2018, p. 02)

- تحسين ظروف الحياة للمواطنين، ونوعية ومردودية خدمات البلدية،
- التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلدية، وتثمين تسيير الموارد البشرية،
- بناء قاعدة متينة للإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية بشكل عام.
- تقليص المسافات والوقت في العلاقة بين المواطن والإدارة، من خلال توفير الخدمات الإلكترونية.

- المساعدة على التنمية المحلية و تخفيض النفقات العمومية

2.5 محددات المشروع:

سيسمح هذا النموذج ببناء قاعدة لتطوير الحكومة الإلكترونية من خلال المحددات التالية: (DGMDA, 2018, p. 03)

- في المرحلة الأولى يهتم المشروع بالبلدية والخدمات الداخلية المقدمة والشبكات الوحيد الذي من خلاله يتم تقديم الخدمات لفائدة المواطنين على مستوى البلدية،
- في المرحلة الثانية، سيضم المشروع كل من الدائرة، الولاية والمصالح المركزية للوزارة، كل فيما يخصه،
- في المرحلة الثالثة، يتم إدراج الشبكات الافتراضي للخدمات عن طريق الانترنت (بوابة الكترونية وتطبيقات بالهاتف) وإدماج الخدمات الخارجية.

3.5 آليات تجسيد المشروع

بالموازاة مع إطلاق دفاتر الشروط الخاصة بمركز البيانات لوزارة الداخلية، تم تطوير وتهيئة الشبكة المحلية والتجهيزات والبرامج المختلفة على مستوى بلدية الجزائر وسط كمرحلة تجريبية، وهذا من خلال: (DGMDA, 2018, pp. 03-06)

✓ الشباك الوحيد الذي يضمن واجهة وحيدة بالنسبة للمواطن وخدمات سريعة، متواصلة ومرنة.

✓ متابعة ومراقبة تحضير وتنفيذ الميزانية وإنجاز الحساب الإداري للبلدية

✓ نظام لتسيير النفايات والوقاية والصحة العمومية والبيئة

✓ نظام إدارة التراث المحلي ونظام إدارة التخطيط العمراني والطرق والمساحات الخضراء

✓ نظام تسيير الجمعيات و نظام إدارة الشؤون الاجتماعية

✓ نظام إدارة الاجتماعات و نظام لإدارة المنازعات

ويجري تطوير العديد من الأنظمة الأخرى خلال بداية سنة 2018 مثل: منصة الخدمات الإلكترونية، تسيير الشؤون الثقافية والرياضية، التشغيل والتمهين، إدارة الصفقات العمومية، الموارد البشرية (...)

4.5 تنفيذ البرنامج:

تم وضع مخطط عمل من ثلاث مراحل:

✓ المرحلة الأولى: حالة مدينة الجزائر وسط.

✓ المرحلة الثانية: تحليل أثر إدماج تكنولوجيا حديثة على تنظيم وسير الخدمات.

✓ المرحلة الثالثة: عدم إضفاء الطابع المادي في المعاملات داخل البلدية (تجنب استخدام الأوراق مثلا)

ولتجسيد هذا المخطط، عملت المديرية العامة للعصرنة على اتخاذ عدة إجراءات متطورة تسمح ببناء البلدية الإلكترونية وذلك من خلال تشييد البنية التحتية للشبكة الداخلية وفق المعايير الدولية، وتشييد مركز بيانات متطور على المستوى المركزي، وكذا وضع شبك وحيد لتقديم كل الخدمات على مستوى البلدية. بالإضافة إلى تكييف المنصب مع الوظيفة بدراسة للمستخدمين في البلديات المعنية بإعادة التنظيم الجديد، نتيجة إدماج التكنولوجيا الحديثة، من أجل تحضير برامج تكوين كافية تسمح بتحسين وإتقان

خدماتهم. وأيضا اقتراح خطة اتصال للخدمة الجديدة البلدية الالكترونية. (DGMDA, 2018, p. 08)

وستتيح هذه الالتزامات، المرتبطة بتنفيذ التوقيع الالكتروني والتصديق، ما يلي:

- إدارة الكترونية لكل النشاطات وسير الأعمال في الوقت الحقيقي،
- إشراك وربط كل الفاعلين المعنيين بتسيير وإدارة البلدية،
- تجنب إضفاء الطابع المادي على جميع الإجراءات والنماذج والملفات المتعلقة بالمواطنين،
- تسيير فعال وناجع وشفاف للميزانية المحلية،
- لوحات معلومات ومؤشرات تسمح بتخطيط المشاريع وتطوير التنمية المحلية،
- قواعد بيانات مركزية، قوية وأمنة لقيام الإدارة الالكترونية وتقديم الخدمات الالكترونية،
- فتح أنظمة المعلومات للمؤسسات الحكومية الأخرى بطريقة آمنة في إطار الحكومة الالكترونية،
- مساحات تفاعلية تسمح للمواطن بالمشاركة في إدارة البلدية.

5.5 الشبكات الالكترونية للوثائق البيومترية:

في إطار سعيها الى عصرنة الادارة بالانتقال التدريجي من مرحلة التسيير التقليدي الى مرحلة التسيير الآلي والحديث عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية على إدخال التكنولوجيات الحديثة في مجالات التسيير والتنظيم، من أجل أداء المرفق العام بصفة مستمرة وإعادة الاعتبار له وكذا إحداث أنماط عمل جديدة وعصرية. وفي هذا الإطار أحدثت وزارة الداخلية ما يطلق عليه "الشبكات الالكترونية للوثائق البيومترية" (جواز السفر- بطاقة التعريف الوطنية) والذي سيتم توسيع عمله بشكل تدريجي الى وثائق أخرى كرخصة السياقة بالتنقيط.

إن الشبكات الالكترونية للوثائق البيومترية هو بمثابة آلية تقنية تعتمد على استقبال طلبات مختلف الوثائق البيومترية على مستوى مختلف البلديات، ليتم تسجيلها بشكل تلقائي وأني ضمن قاعدة بيانات مركزية، ترتبط بقواعد أخرى مثل قاعدة بيانات الوثائق البيومترية، السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، بالإضافة الى قاعدة أخرى يتم تحضيرها وهي تتعلق برخص السياقة. وكل هذا في سبيل التأكد من صحة المعلومات الخاصة بطلب الوثيقة.

ويمكن ذكر أهم الأهداف التي تطمح إليها وزارة الداخلية في تجسيد هذا المشروع، على النحو التالي: (وزارة، 2018، صفحة 01)

- فتح المجال للولوج التدريجي إلى عالم الإدارة الإلكترونية،
- تحسين ظروف الاستقبال والعلاقة بين الإدارة والمواطن،
- السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجة البيانات،
- إعفاء المواطن من الملاء اليدوي لاستمارة طلب الوثائق البيومترية،
- إلغاء عملية أخذ البيانات البيومترية للمواطنين الحائزين سلفاً على وثائق بيومترية ماعدا في حالات الضرورة التقنية أو التنظيمية،
- تقليص الأخطاء الناجمة عن الحجز الآلي، بعد الاطلاع المباشر على البيانات الموجودة في قواعد البيانات المركزية.

6.5 الديمقراطية التشاركية في إطار البلدية الإلكترونية:

من أجل تحفيز المواطنين وتشجيعهم على المشاركة في إدارة البلدية، سيتم وضع منصة خدمات على الخط مع وحدات معلوماتية وتفاعلية، تمثل فضاء يسمح بإعلام المواطنين أو إبداء آرائهم حول: (DGMDA, 2018, p. 07)

- سير البلديات والتعبير عن احتياجاتهم ومقترحاتهم، ليتم تجميع الأجوبة في هذا الإطار ونشرها لإعطاء صورة تقريب الإدارة من المواطن.
- مجمل المشاريع المسجلة في إطار الميزانية التشاركية،
- مداولات الاجتماعات،
- برنامج الاجتماع ومواعيد الاحداث الكبرى
- الصفقات والاستشارات.

6. خاتمة:

لقد فرضت الثورة المعلوماتية بكافة أشكالها وتطبيقاتها تحديات كبرى أمام البلديات، وهذا ما دفعها تسعى جاهدة إلى الاستفادة من تطبيقات التقنية لمواكبة تطورات العصر الرقمي، نظراً إلى الفوائد الملموسة من خلال تطبيقها على أرض الواقع لاسيما من حيث مساهمتها الكبيرة في تحسين تقديم الخدمة العمومية والارتقاء بجودتها. وفي هذا الإطار تم

تطوير كل الأنظمة من خلال الموارد الداخلية للمديرية العامة لعصرنة الوثائق والأرشيف، باستخدام التكنولوجيا الحديثة التي تعتمد على اتصال الشبكة الداخلية للبلدية مع شبكة وزارة الداخلية، وهو ما يسمح بمكاسب ضخمة في موارد البنية التحتية والبشرية والمالية. بالإضافة إلى إمكانية الوصول إلى الخدمات الإلكترونية من خلال بوابة الخدمات الإلكترونية (الشباك الافتراضي، وتطبيقات الهاتف الجوال).

النتائج المتوصل إليها:

يمكن ذكر أهم النتائج فيما يلي:

- الإدارة الإلكترونية هي الأفضل في الاستجابة لمتطلبات الإدارة في الألفية الجديدة للعصر الرقمي نظرا لقدرتها في تسهيل إنجاز الأعمال الإلكترونية وتقديمها إلى المستخدمين في الوقت وبالشكل المناسبين؛
- الإدارة الإلكترونية أصبحت تمثل الخيار التنظيمي الأول للبلديات في سبيل ترشيد الخدمات العمومية، لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات وسرعة في الاستجابة، ولما تضيفه من قيم الخدمة العامة المعقلنة؛
- هناك الكثير من الدول في العالم قد وصلت إلى قناعة لم تعد قابلة للتراجع عنها بأن التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية وتطبيقها بشكل فاعل هو الإنجاز الأهم الذي يمكن أن تحققه تلك الدول؛
- إن تطبيق البلدية الإلكترونية يتطلب إعادة هيكلة الإدارات بما يتلاءم والمتطلبات الإلكترونية.
- إن وضع شبك وحيد مادي وافتراضي، يسمح بتحسين نوعية ومردودية خدمات البلدية من خلال ضمان سرعة ومصداقية المعالجات، الدخول إلى المعلومة والخدمات، الشفافية، الأمن..

الاقتراحات:

- ضرورة تصميم خطط استراتيجية شاملة في مجال التحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية وأساليبها ويكون ذلك بشكل تدريجي وبخطوات متأنية ومدروسة تراعي بيئة العمل والإمكانات المتاحة لضمان فعالية التحول وسهولة تطبيقه؛

- وضع برامج إرشادية نوعية وتثقيف المواطنين والموظفين لنشر الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها من خلال تنظيم أيام دراسية بالجامعات وندوات بالمراكز الثقافية لكل بلدية؛
- تخصيص ميزانية كفيلة بتصميم وتطوير برامج ومشاريع الإدارة الإلكترونية في البلديات؛
- تهيئة الموظفين على استخدام الإدارة الإلكترونية وذلك بالقيام بالدورات التكوينية اللازمة؛
- إصدار التشريعات اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية وتنظيمها وفق إطار قانوني ووضع الأسس والمعايير التي تحكم التوثيق الإجرائي للتعاملات الإلكترونية بما يضمن توفير الحماية والسرية للمعلومات الخاصة بالمواطنين.
- ضرورة الاطلاع على تجارب دولية ناجحة في تطبيق الإدارة الإلكترونية ومحاولة استخراج نقاط القوة منها ومعرفة كيفية الاستفادة منها.
- يجب التفكير في الانتقال من البلدية الإلكترونية إلى البلدية الذكية.

7. قائمة المراجع:

- وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية. (2018). الشبكات الإلكترونية للوثائق البيومترية. تاريخ الاسترداد 30 ماي، 2019، من وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية: <http://www.interieur.gov.dz/images/guichet-electronique-ar.pdf>
- العربي بوعمامة، و حليلة رقاد. (2014). الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية(09).
- رفيق بن مرسلي. (2011). الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق. رسالة ماجستير، جامعة تيزي وزو، تخصص تنظيمات وعلاقات دولية.
- سوسن زهير المهدي. (2011). تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية (الإصدار 01). عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- صفوان المبيضين. (2011). الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية (الإصدار 01). عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

- عبد الكريم عاشور. (2010). دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، تخصص الديمقراطية والرشادة.
- عصام عبد الفتاح مطر. (2008). الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق. مصر: دار الجامعة الجديدة.
- غنية نزلي. (2016). دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية. مجلة العلوم القانونية والسياسية (12)، 178.
- فهد بن ناصر الجديد. (2006). لمحات في الإدارة الالكترونية. تاريخ الاسترداد 30 ماي، 2019، من جريدة الرياض: www.alriyadh.com/145288
- نادية عطار. (2015). التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام. رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، تخصص تسيير المالية العامة.
- نور الدين شنوفي. (2017). دروس المناجمنت العمومي. تم الاسترداد من https://www.hopital-dz.com/upload/12-2017/article/Managment_publicque_administrateur.pdf
- DGMDA. (2018). *Commune électronique*. Consulté le Mai 30, 2019, sur Direction Générale de la modernisation, de la documentation et des archives: http://www.interieur.gov.dz/images/Ffiche-Projet_ECOMMUNE_Jan2018_Site-web.pdf