



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية والتجارية



المرجع :/2021

الهيادان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية دارسة حالة - بلدية ميلة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير (ل.م.د.)

تخصص " إدارة أعمال "

تحت إشراف:

مزيان سعدية

اعداد الطلبة:

- غيشي إسلام

- حمود ضياء الدين

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة

السنة الجامعية: 2020 / 2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكـر و عرفان

مصداقا لقول الله تعالى "ولئن شكرتم لأزيدنكم". صدق الله العظيم

نحمد الله عز و جل حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه على أن مدنا بأسباب النجاح و الوصول لإتمام هذا العمل على النحو الذي ارتضاه.

و صدقا لقوله صلى الله عليه وسلم "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

ليس ثمة تعبير أقوى تأثيرا من كلمة شكر نقولها اعترافا بالجميل وتقديرا للمنزلة التي نالتها الدكتورة مزيان سعدية على صبرها معنا في تقديم النصح والتوجيهات و الآراء النيرة طوال فترة إعداد هذه المذكرة و إنجازها.

كما نتوجه بالشكر الجزيل للامين العام للبلدية وكل عمال بلدية ميله الذي لم يبخل علينا بأية معلومة طيلة إعدادنا للجانب التطبيقي وكل أساتذة معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير وكذا الطاقم الإداري و مدير المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله الذين غدوا أذهاننا و أناروا عقولنا وأحسنوا إلينا بعلمهم و عدلهم و كانوا مناطا لآمالنا و طموحاتنا و سر بلوغنا ما نحن عليه.

إهداء

أهدي تخرجي و فرحتي الى عائلتي التي ساندتني في ظل كل الظروف خاصة شياء و أكرام...

الى كل روح شاركتني في مسيرتي الدراسية زملائي زميلاتي جمال مروان ضياء عمر

وكل شخص صادفته في حياتي... كما لا انسى جميع أساتذة وعمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف.

أخوكم وزميلكم وصديقكم اسلام

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من أحمل اسمه بكل افتخار والذي أعطى بلا حدود أبي العزيز.

إلى رمز العطاء ونبع الحب أمي الغالية

إلى من تحلو بالإخاء والتميز و بالوفاء والعطاء وكانوا معي في أصعب اللحظات أخواتي، رفاق دربي وإخوتي اللذين لم تلههم أمي محمد و عائلته ، يعقوب و عائلته و راجح .

إلى سندي إسلام والذي كان لي نعم العون.

إلى أصدقائي : عمر، اهاب ،كريم ، خالد ، هيثم و إلى الصديق الذي شاركني الأوقات الصعبة والسارة في هذا المشوار إسلام.

أهدي هذا العمل لكل هؤلاء جميعا ولكل شخص يحبني و يقدرني.

أخوكم حمود ضياء الذي

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	ملخص
	المقدمة
	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة
	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
	- المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية
	- المطلب الثاني: أهمية و أهداف الإدارة الإلكترونية
	- المطلب الثالث: دوافع التحول الى الإدارة الإلكترونية
	- المطلب الرابع: متطلبات الإدارة الإلكترونية
	المبحث الثاني: الاطار المفاهيمي للخدمات العمومية
	- المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية
	- المطلب الثاني: أنواع الخدمات العمومية
	- المطلب الثالث: مبادئ و خصائص الخدمات العمومية
	خاتمة الفصل
	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة
	المبحث الأول: التعريف ببلدية ميله
	- المطلب الأول: تعريف بلدية ميله
	- المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبلدية
	- المطلب الثالث: دور وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في تفعيل الإدارة الإلكترونية بالبلدية
	- المطلب الرابع: دور بلدية ميله في تقديم الخدمات العمومية
	المبحث الثالث: الخدمات الإلكترونية ببلدية ميله
	- المطلب الأول: البنية التحتية للإدارة الإلكترونية ببلدية ميله
	- المطلب الثاني: الموارد البلدية داخل بلدية ميله
	- المطلب الثالث: تفرغ و تحليل البيانات
	- المطلب الرابع: مقترح موقع لتطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ميله
	خاتمة الفصل
	الخاتمة العامة
	قائمة المراجع و المصادر
	قائمة الملاحق



فهرس الجداول والأشكال

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
05	مقارنة بين الإدارة الالكترونية و التقليدية	1-1
47	احصائيات الوثائق المستخرجة من المصلحة البيومترية خلال 4 سنوات الأخيرة	2-2
49	الموارد البشرية الموجودة بمصلحة الحالة المدنية ببلدية ميله	3-2
50	احصائيات بعض الوثائق المستخرجة من مصلحة الحالة المدنية ببلدية ميله	4-2
53	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	5-2
54	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	6-2
56	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	7-2
57	توزيع افراد مجمع الدراسة حسب المستوى الدراسي	8-2
58	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الوظيفة	9-2
59	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مكان الإقامة	10-2
61	توزع افراد عينة الدراسة حسب المصلحة المستخرج منها الوثائق	11-2
62	توزع افراد مجمع الدراسة حول تبسيط الإجراءات و الإدارية	12-2
63	توزع افراد مجمع الدراسة حول الوقت المستغرق لاستخراج الوثائق	13-2
65	توزيع افراد عينة الدراسة حول مستوى الوسائل التكنولوجية المستعملة	14-2
66	جدول توزيع افراد عينة الدراسة حول الرضا بالخدمات المقدمة	15-2

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
34	هيكل تنظيمي بسيط لمديريات بلدية ميلا	1-2
36	مديرية التنظيم و الشؤون الاجتماعية و الثقافية و الرياضية	2-2
45	المكاتب الموجودة بالمصلحة البيومترية لبلدية ميلا	3-2
45	العناد الموجود على مستوى المصلحة البيومترية ببلدية ميلا	4-2
47	المكاتب الموجود في مصلحة الحالة المدنية	5-2
48	عدد البطاقات الالكترونية التي تم استخراجها من بلدية ميلا خلال 4 سنوات الأخير	6-2
53	توزيع مجمع افراد عينة الدراسة حسب الجنس	7-2
54	توزيع مجمع افراد عينة الدراسة حسب العمر	8-2
56	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	9-2
57	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى الدراسي	10-2
59	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الوظيفة	11-2
60	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مكان الإقامة	12-2
63	توزع افراد مجمع الدراسة حول تبسيط الإجراءات و الإدارية	13-2
64	توزع افراد مجمع الدراسة حول الوقت المستغرق لاستخراج الوثائق	14-2
65	توزيع افراد عينة الدراسة حول مستوى الوسائل التكنولوجية المستعملة	15-2
66	توزيع افراد عينة الدراسة حول الرضا بالخدمات المقدمة	16-2
67	اجابات افراد عينة الدراسة حول أسباب عدم رضاهم بالخدمات المقدمة	17-2

الملحقات

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	احصائيات بطاقات التعريف و جوازات السفر
02	الاحصائيات الخاصة برخصة السياقة سنة 2019
03	الاحصائيات الخاصة برخصة السياقة سنة 2020
04	الاحصائيات الخاصة برخصة السياقة سنة 2021
05	احصائيات لوثائق البيومترية المستخرج من 32 بلدية الموجودة على مستوى بلدية ميله
06	الموارد البشرية الموجودة بمصلحة الحالة المدنية ببلدية ميله

المقدمة

تمهيد:

عرف العالم في العقود الأخيرة، ثورة هائلة في جميع المجالات التكنولوجية والعلمية التي أحدثت تغييرا في الحياة اليومية للإنسان، حتى أصبحت من الركائز الجوهرية والمعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية. وقد انعكست التطورات التي افرزتها التكنولوجيا على الإدارة العمومية التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين، حيث تم إدخال البرمجة المعلوماتية داخل نسق الإدارة، فأصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات أحد الركائز المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، وبالتالي عرف العالم التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل وتحسين وتسهيل العلاقة مع المواطن والإدارة، إضافة إلى كونه توجهها عالميا يشجع على تبني نظم الخدمات الالكترونية التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية، والنهوض بخدماتها العامة يتوقف على النظر فيما تم تحقيقه من استعداد ومن واقع الجاهزية نحو التطبيق ومستوى الفاعلية في الانجازات.

أولا. اشكالية الدراسة

الجزائر و كغيرها من الدول تسعى بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الإتصال من خلال عصرنة قطاعاتها العمومية، و كون البلدية من رواد القطاع العمومي الخدماتي ؛ وبسبب الدور الكبير الذي تلعبه في تلبية الخدمات التي يطلبها المواطن على الدوام ، ووجب عليها الاعتماد على طرق واليات تسمح لها بخدمته بطريقة سريعة سهلة ومرضية. فالبلدية تعتبر مصدر معظم الوثائق التي يحتاجها المواطن ، وهذا ما حتم عليها مواكبة التكنولوجيا سواء الوسائل او الأساليب ، بغيت تطوير الخدمات وتحسينها والقضاء على الإدارة التقليدية التي عانى فيها المواطن من العراقيل في مختلف المعاملات الإدارية كالبيروقراطية وطول مدة استخراج الوثائق كل هذه العوامل لم تترك مجال آخر سواء تبني الإدارة الالكترونية وهذا ما دفعنا لطرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية

ثانيا. فرضيات الدراسة

كإجابة أولية على الإشكالية المطروحة، اعتمدنا مجموعة من الفرضيات تمحورت الرئيسية منها حول وجود تأثير إيجابي لاعتماد الإدارة الالكترونية على الخدمات المقدمة من قبل مصالح بلدية ميله، فجاءت صياغتها كما يلي:

تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين وتطوير مختلف الخدمات التي تقدمها مصالح بلدية ميله للمواطنين.

وقد انبثقت عن هته الفرضية الرئيسية أربع فرضيات فرعية، هي بمثابة حلول محتملة قابلة للاختبار بناء على الإشكالية الموضوعية:

- ✓ تساهم الإدارة الالكترونية في تقليل الوقت الذي يتطلبه استخراج مختلف الوثائق من مصالح بلدية ميله .
- ✓ تساهم الإدارة الالكترونية في التقليل من الممارسات البيروقراطية التي يواجهها المواطن أثناء توجهه لمصالح بلدية ميله لاستخراج مختلف الوثائق .
- ✓ تساهم الإدارة الالكترونية في إتاحة مختلف الخدمات والوثائق التي يطلبها المواطن من مصالح بلدية ميله على مدار الساعة وفي كل الأوقات .
- ✓ تتوفر بلدية ميله على مختلف الإمكانيات والمتطلبات والتي يستوجب اعتماد الادارة الالكترونية توفرها .

ثالثا. مبررات اختيار الموضوع

إن انتقاءنا لموضوع هذه المذكرة لم يكن وليد الصدفة وما جاء قرارا متسرعاً، بل هو نتيجة لبحث معمق وقرار مدروس تنوعت دوافعه بين الشخصية منها والموضوعية تتمثل في:

- ✓ الميول الشخصي نحو مواضيع الإدارة بشكل عام والالكترونية منها على وجه التحديد، فدراستنا لمثل هاته المواضيع خلال مرحلة الماستر كان قد ولد رغبة جامحة دفعتنا للتخصص والتعمق أكثر فيه.

- ✓ تتناول دراستنا موضوع الإدارة الالكترونية التي تعد توجهها حديث نسبيا في بلادنا عامة والجماعات المحلية على وجه التحديد ، لذا فإن انتقاءنا للموضوع لا يبتعد عن علاقته المباشرة بالتخصص.
- ✓ الإدارة الالكترونية من أهم المواضيع الحديثة، وهي من المفاهيم التي لا يزال الخلط بينها وبين بعض المفاهيم الأخرى قائما، كما أن أبعاده ومتطلبات تطبيقها خاصة بقطاع الجماعات المحلية لم تضبط بشكل دقيق بعد، لذا فإن تناوله بغية فك اللبس بشأنه أمر في غاية الأهمية .
- ✓ محدودية تبني التوجهات الحديثة في الإدارة على مستوى الإدارات العمومية الجزائرية عموما وإغفال أهميتها، إلا أنه ولأسباب عديدة كان أبرزها وآخرها فيروس كورونا الذي حتم على مختلف القطاعات التوجه نحو اعتماد التقنية في التسيير والتواصل ، فقد اتخذت مختلف الإدارات العمومية خطوة نحو عصرنه أساليب خدمتها للمواطن ؛ وهو ما مهد لانتشار استعمال واعتماد الإدارة الالكترونية ؛ وهو ما دفعنا وشدنا أكثر لموضوع الإدارة الالكترونية وربطها بالخدمة العمومية .

رابعاً. صعوبات البحث

- يعترض طريق الباحث مجموعة من العراقيل سواء عند إعداد الجانب النظري أو الدراسة الميدانية، وفيما يلي أبرز الصعوبات التي واجهناها أثناء العمل على إتمام هته المذكرة:
- ✓ عدم تعاون المسؤولين و الموظفين مع مجريات الدراسة الميدانية.
 - ✓ خلال البحث على المستجدات ذات العلاقة بموضوعنا مع مختلف القطاعات الحكومية التي شرعت في تطبيق مشروع الادارة الالكترونية في البلدية، وجدنا صعوبة كبيرة في الحصول على الوثائق والتقارير و المعلومات الرسمية الحديثة من السلطات الحكومية ذات العلاقة بموضوع البحث.
 - ✓ قلة تجاوب الأفراد مع الاستبيان بما في ذلك صعوبة استرجاع البيانات.
 - ✓ ضيق الوقت الخاص بإعداد المذكرة .

خامسا. أهداف وأهمية الدراسة

ان موضوع دور الادارة الالكترونية في بلدية ميله له أهمية بالغة من حيث الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الادارة الالكترونية ،أي التحوا من الصعاملات الورقية الى الالكترونية يعتبر من اهم التطورات التي تسعى الجزائر لمواكبتها من خلال عصرنة الادارة للحاق بالتحويلات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بالتالي تكمن اهمية دراستنا في معرفة دور الادارة الالكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية و مصلحة الحالة المدنية . وقد حاولنا من خلال هذا العمل بلوغ جملة من الأهداف أبرزها:

- ✓ إبراز أهمية الإدارة الالكترونية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك في تقديم الخدمات للمؤسسة وكذا التعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزيائنها .
- ✓ التعرف على مختلف التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة من اجل الارتقاء بخدماتها.
- ✓ تسليط الضوء على الادارة الالكترونية في المؤسسة المدروسة ببلدية ميله وكذا التعرف على المحاسن التي تقدمها الادارة الالكترونية.
- ✓ محاولة التعريف بأهمية و دور الإدارة الالكترونية .

سادسا. حدود الدراسة

نظرا لبعض القيود، انحصرت هته الدراسة ضمن الحدود التالية:

- ✓ حدود مكانية: حيث تم حصر الحدود المكانية لتشمل الدراسة الميدانية بلدية ميله.
- ✓ حدود زمانية: حيث امتدت من شهر افريل الى غاية شهر جوان من سنة 2021.
- ✓ حدود بشرية: اقتصر البحث على دراسة الموضوع من وجهة نظر مستخدمي البلدية.
- ✓ الحدود الموضوعية: والتي تمثلت في دراسة اثر اعتماد الادارة الالكترونية على تحسين الخدمات العمومية متمثلة في بلدية ميله

سابعاً. منهج البحث والأدوات المستخدمة: نظراً لطبيعة موضوعنا وبلوغ أهداف بحثنا، اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي بهدف الوصول الى معرفة دقيقة لجوانب الإشكالية، وذلك بإظهار مختلف الجوانب النظرية للموضوع، وكذا لوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة، ثم تحليل الاستنتاج للحصول على نتائج عملية بطريقة موضوعية، و اما اداة جمع البيانات والمعلومات فقد تمثلت في الاستبيان ومختلف المقابلات التي تم اجراؤها مع رؤساء عدة مصالح بلبلدية ميلة .

ثامناً.الدراسات السابقة

من بين الدراسات التي قمنا بالاطلاع عليها والتي تناولت احد متغيرات الدراسة او كليهما نذكر :
 1.رسالة دكتوراه من اعداد بوزكري جيلالي، تحت عنوان : " الإدارة الإلكترونية رهة في المؤسسات الجزائرية : واقع و آفاق ، والتي نوقشت بجامعة الجزائر 3 سنة 2014 " ، حيث تناول الباحث موضوع هذه الرسالة في جانب النظري والتطبيقي على حد سواء، وعالج إشكالية مدى استجابة المؤسسات الجزائرية للتطبيقات الإدارية الإلكترونية ؟ و ماهي التطلعات التي تسعى إلى تحقيقها ؟. توصل فيها الباحث إلى أن الإدارة الإلكترونية تصلح أن تكون استراتيجية متكاملة للتغيير، إذا ما توافرت المتطلبات الضرورية لتطبيقها ، وهو ما جعل المؤسسات الجزائرية تسعى لإحلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية محل التطبيقات التقليدية المعتمدة، إلا أن واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تمثل البنية التحتية للإدارة الإلكترونية ضعيفة ولا تحفز على تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك رغم الجهود المبذولة لتطويرها مهم؛ ما يجعل المؤسسات الجزائرية متأخرة في التحول نحو هذا النمط الإلكتروني و ذلك بفعل جملة من المعوقات.

2. رسالة دكتوراه من إعداد يحيى لعمارة محامد تحت عنوان " الحالة المدنية في الجزائر : دراسة ميدانية على عينة من بلديات الوطن ، وهي اطروحة دكتوراه تخصص إدارة اعمال نوقشت بجامعة وهران 2 سنة 2014 ، حيث تناول الباحث موضوع هذه الرسالة في جانب النظري والتطبيقي على حد سواء، وعالج إشكالية هل فعلا شعار من وللشعب له معنى دال و يعكس الصورة الحقيقية للبلدية وبالخصوص مصلحة الحالة المدنية والخدمات المتاحة للمواطن والدولة على حد سواء ؟. توصل فيها الباحث إلى أن الحالة المدنية مصلحة عمومية أساسية في البلدية و تمارس دورا حيويا في حياة المواطن ، لكونها مصدر تتبع أهم الأحداث الحيوية المميزة لحياته وكل التغيرات التي تطرأ عليها، من

خلال نظامها الإحصائي الذي يعد المصدر الرئيس للبيانات السكانية في الجزائر ، إلا أن المصلحة يشوبها العديد من العيوب والمشاكل التي انعكست سلباً على مستوى الخدمات التي تقدمها، مما يتطلب ضرورة تغيير أساليب و طرق التسيير فيها و عصرية و تحديث آليات إنجازها و تقديمها للخدمات .

3. سعيد بن معلا العمري ، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض 2003.

تمحورت هذه الدراسة السؤال الرئيسي التالي : ما المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العامة للموانئ ؟ وما أهم المعوقات والصعوبات التي قد تعيق ذلك ؟

ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث أن أهم المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العامة للموانئ هي توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتعليم والتدريب والتوعية والتتقيف وإصدار التشريعات وتحديثها ، بالإضافة إلى أن المعوقات التي تعرقل التحول نحو الإدارة الإلكترونية هي المعوقات التكنولوجية ، و قد أفادت هذه الدراسة بحثي بصفة عامة في معرفة أهم المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية .

4. محمد جمال أكرم عمار ، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث ودورها في تحسين أداء العاملين ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية ، غزة 2009.

حيث تناولت هذه الدراسة السؤال الرئيسي التالي : ما مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ؟ وما دورها في تحسين الادارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية ؟

ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث بأن أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري في المعوقات التنظيمية والمالية ، و قد أفادت هذه الدراسة بحثي بصفة عامة في معرفة أهم المعوقات التي تواجه العمل الإداري عند تطبيق الإدارة الإلكترونية .

5. عزلا بنت محمد المطلق الغامدي ، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم بنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر المديرين و الوكلاء ، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية 2009.

حيث تناولت هذه الدراسة السؤال الرئيسي التالي : ما درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم بنين بمدينة ينبع الصناعية ، وما درجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها ؟

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتم بدرجة عالية في مدارس تعليم بلين بمدينة ينبع الصناعية ، ومن هذا التطبيق يسهم بدرجة كبيرة جدا في تجويد العمل الإداري ، وقد أفادت هذه الدراسة بحشي بصفة عامة في معرفة أهم متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية.

الفصل الأول :

الأطار النظري للدراسة

تقعيد :

تعتبر الخدمات العمومية من الحاجات الأساسية التي توفرها الإدارات العامة في إطار ممارستها لوظائفها بهدف تحقيق المصلحة العامة، في صورة نشاط إداري يقوم به الموظفون على مستوى مختلف هذه الإدارات. وإذا كان تحقيق مستوى خدمات أفضل للأفراد مازال وسيظل الهدف الأساسي للإدارات العامة، وإذا كانت احتياجات و طلبات هؤلاء الأفراد متعددة و متجددة باستمرار ، فإن الأمر يتطلب وجود إدارات تتميز بالكفاءة، الفعالية والجودة العالية في الاستجابة لهذه الطلبات و الاحتياجات من خلال تغيير أساليبها الإدارية التقليدية و تطوير أنماط و طرق تقديمها للخدمات الذي أصبح ضرورة حتمية لكسب رضا و ثقة الأفراد .

في إطار جهود الدول لتحسين الخدمة العمومية و تكيفا مع تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتجددة، برزت مفاهيم و أساليب جديدة في التسيير الإداري تواكب هذا التطور السريع والتمامي؛ كما وتتيح للفواعل المجتمعية المختلفة إمكانية الاستفادة من الخدمات العامة بطريقة سهلة، سريعة، عادلة وبأقل تكلفة، وهي الإدارة الإلكترونية التي تعتبر مفهوم وأسلوب إداري جيد يعبر عن سرعة الاستجابة والتفاعل الانمي وتجاوز حدود الزمان والمكان يستند إلى الاستخدام الإيجابي للوسائل التكنولوجية الحديثة في أداء الوظائف الإدارية وتسيير المؤسسات، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العمومية التقليدية إلى شكل جديد ديناميكي يرتكز على البعد التكنولوجي المعلوماتي.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحالي جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية نتيجة التطورات خاصة في وسائل التواصل الاجتماعي من خلال الانترنت الذي أدى الى التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية. حيث أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات احد الركائز المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، التي تؤثر بشكل مباشر على الإنسان وحياته اليومية، وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعوول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، ومن هذا المنطلق ظهر ما يعرف بالأعمال الإلكترونية التي انتشر تطبيق مختلف فروعها كإدارة الإلكترونيات التي تحاول الانتقال من نطاق العمل التقليدي إلى نطاق العمل الإلكتروني.

وعلى ضوء هذا سنتطرق في هذا المبحث الى معظم الجوانب التي لها صلة بالإدارة الإلكترونية من ضبط المفهوم، الأهداف والأهمية، دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية وكذلك متطلبات تطبيقها.

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

على الرغم من حداثة مفهوم الإدارة الإلكترونية؛ إلا أن الاستخدام الواسع واتساع نطاق التقنيات الحديثة ساهم في تناول والبحث في موضوعها بشكل كبير، ومن بين التعاريف التي أسندت لمفهوم الإدارة الإلكترونية ذلك الذي يشير إلى أنها "مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات، ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وانجاز الأعمال التنفيذية واعتماد الانترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع بصورة إلكترونية ، بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة وبينها وبين الأطراف الخارجية ، بما يساعد على اتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء وفعاليتها."1

1نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص:30.

وتشمل الإدارة الالكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز، إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة، وتوظيفها من أجل تحقيق أهدافها.1

كما وتعرف الإدارة الالكترونية على "انها استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الالكترونية teleservices ذات القيمة والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية، من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحدة". 2 و هي أيضا تشكل حالة للتكامل التام للعلاقات بين المستويات الإدارية في البيئة التنظيمية من خلال التعامل الفوري و الآلي مع الجميع لتحقيق الاهداف المشتركة، وضمان مصالح المنظمة والعملاء.3

من جهة أخرى هناك من يرى ب أن الإدارة الالكترونية هي "إطار عام ومنظومة تقنية متكاملة، تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية، إذ أنها تشمل تحولا كبيرا في العمل يمثل الأنشطة الحياتية في الدولة، من تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية أصلا". 4 واعتبر آخرون هذا التوجه الجديد على انه " عملية استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة والتنظيم فهي أيضا تشكل حالة للتكامل التام للعلاقات بين المستويات الإدارية في البيئة التنظيمية، من خلال التعامل الفوري و الآلي مع الجميع لتحقيق الأهداف المشتركة، وضمان مصالح المنظمة و العملاء".

مما سبق يتضح لنا أن الإدارة الالكترونية مفهوم ومنظومة وبنية ووظائف وأنشطة، تحتوي كل الأنشطة والعمليات في مستوى الأعمال الالكترونية من جهة، والأعمال الحكومية الالكترونية من جهة

1 ابو بكر محمود الهوشمي، الحكومة الالكترونية الواقع و الافاق، مجموعة النيل العربية، مصر، 2006، ص-ص: 409-410.

2 هيثم الفيكاوي، الحكومة الالكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد19، نوفمبر، 2002، ص: 50.

3 علاء عبد الرزاق ومحمد حسن السالمي، نظم دعم القرارات، عمان، دار وائل للنشر، 2005، ص: 235.

4 عادل حرحوش المغربي وآخرون، الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية للمنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر، 2007، ص: 11.

أخرى دون اخذ الفصل التقليدي الذي كان موجودا في الماضي، والذي يميز بين إدارة الأعمال والإدارة العامة لان الإدارة الحديثة تتجاوز هذا الفصل إلى التكامل في الأهداف والاستراتيجية والمعايير والإجراءات فإذا كانت الإدارة الالكترونية هي الغطاء الذي تنطوي في إطارها أنشطة إدارة الأعمال والإدارة العامة فإنها أيضا الفضاء الرقمي الذي يساهم في إجراءات العمل الالكتروني بغض النظر عن نوع وطبيعة المنظمة. وعليه يمكن عرض اهم نقاط الاختلاف بين الادارة الالكترونية ونظيرتها التقليدية كما يلي:

الجدول 1.1. مقارنة بين الإدارة الالكترونية و التقليدية

أسس المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الوسائل المستخدمة	الاتصالات و المراسلات الورقة	شبكات الاتصال الالكترونية
الوثائق المستخدمة	ورقية	الكترونية
مدى الاعتماد على الإمكانات المادية و البشرية	تعتمد على استغلال امثل للإمكانات	استخدم التكنولوجيات لتحقيق
التفاعل	تحتاج الى وقت أطول حتى يتم التفاعل بالشكل المرجو من اجل تحقيق الأهداف	ارسال الرسالة الى عدد لا نهائي في نفس الوقت
التكلفة	مكلفة على المدى البعيد	اقتصادية على المدى البعيد
الوصول للبيانات	صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطية كثرة المستندات الورقية	سهولة الوصول بسبب توافر قواعد البيانات الضخمة
الوثوقية	اقل وثوقية بسبب ندرة توافر نظم حماية للبيانات	وثوقية عالية بسبب توافر نظم حماية البيانات
الجودة	جودة اقل	جودة عالية جدا

المصدر: ساري عوض الحسنات ، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية رسالة ماجستير، جامعة فلسطين، 2011 ، ص : 03.

المطلب الثاني: أهمية و أهداف الإدارة الإلكترونية

أدى التطور التكنولوجي الكبير الى ظهور الإدارة الإلكترونية و التي أصبح لها أهمية كبيرة و اهداف عديدة في مجال الإدارة من بينها :

أولاً. أهمية الإدارة الإلكترونية

بعد ان كانت مسيرة الحياة اليومية للمواطنين تواجه أزمات خانقة في ظل الادارة التقليدية، باتت الإدارة الإلكترونية عصب حياة المجتمعات المدنية المعاصرة بعد ان استطاعت أن تخطو خطوات لافتة في سبيل تجاوز تلك الأزمات بفضل التكنولوجيا، و تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات و نظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة، أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة ، فضلا عن ذلك تمثل الإدارة الإلكترونية نوعا من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الأنترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته.

وينظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي اعترى حياة الإنسان على سطح الأرض و يلبي المتطلبات الإدارية، ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى و أيسر في إدارة شؤون حياته و تفاصيلها. لذلك يعد تعميم تطبيقات التكنولوجيا في الإدارة ليس شكلا عصريا للحياة نسعي لتقمصه، بقدر ما هو حاجة ماسة لمجتمعاتنا، دافعا لتلك الإدارات لتجاوز واقعها والانطلاق إلى الأفق العالمية الرحبة بوتيرة سريعة و مشاركة واسعة.1

وبسبب تردي مستوى خدمات الكثير من الإدارات وتعقدتها إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها وجعلها أكثر سلاسة ومرونة وتسهيل تقديمها للمواطنين، تأكدت أهمية الإدارة الإلكترونية وحاجة الإدارات العمومية لتطبيقها، نظرا لما تحققه من مزايا وفوائد تظهر أثرها على جودة الخدمات العمومية من خلال:

1. الإدارة الإلكترونية أداة إصلاح: الإدارة الإلكترونية ليست غاية في ذاتها بل هي وسيلة لتسهيل نجاح أهداف الأداء الحكومي، لذلك يجب أن تدرج ضمن برامج إصلاح وتحديث الدولة، في هذا

1ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية، دار البازوري للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2010، ص:15.

الإطار التكنولوجيا وحدها لا تكفي، و إنما لابد الأخذ بعين الاعتبار هياكل و طرق العمل أيضا. فمعظم المستفيدين - مواطنين أو مؤسسات - يتفاعلون مع إدارتهم مرات عديدة في السنة عبر القنوات التقليدية، وهي: البريد، الهاتف، الحضور الشخصي للشباك. الإدارة الإلكترونية تعرض وسيلة جديدة للاتصال -وهي الأنترنت- من خلال وضع مصلحة إلكترونية للخدمات تتميز بنظام عمل أوتوماتيكي أكثر آلية، وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية هي الطريق الذي لا مفر منه لإعادة هندسة العملية الإدارية وإعادة التفكير فيها بطريقة أكثر فعالية.

إن هذه المقاربة تسمح بالتحول عمودية (رأسية) في صومعة إلى منظمة أفقية (مستوية) ضرورية لنشر الإدارة من منظمة الإدارة الإلكترونية، فتطبيقها -الإدارة الإلكترونية- يفتح إذن أفق إعادة النظر في العملية التنظيمية لتحسين تزويد المواطنين بالخدمات، كما يعزز إنشاء تطبيقات و ممارسات تنظيمية جديدة تحس الفعل بين الإدارة ومستخدميها ومع المنظمات الأخرى و تحسين تبادل المعلومات.

ب. فعالية الأداء الإداري للمنظمات العمومية إن التوجه للخدمات العامة الإلكترونية ، وجعلها بالقرب من المواطنين ، سيمكن الإدارة القائمة على توفيرها من تسهيل توصيلها بشكل أفضل للمستخدم و تحقيق درجة عالية من الراحة والملاسة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر مع المستفيد كما يحقق ذلك أيضا السرعة في إنجاز المهام وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما أن الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى محدودية، وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية، زيادة إلى توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والمرض البيروقراطي.

كما أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالتأكيد يعكس مدى فعالية منظمات الخدمة العمومية من خلال أنه يضمن حرص هذه الأخيرة على تقديم أحسن الخدمات للمواطن باعتمادها الوسائل التكنولوجية الحديثة وتطوير مهارات و كفاءات القائمين على تقديم الخدمة العامة و جعل اهتمامهم ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، و ذلك لتحقيق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عنهم من حيث الجهد والمال والوقت، و توفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.

ج. الأهمية الاقتصادية للإدارة الإلكترونية: حاجة الاقتصاد الوطني إلى الدعم و مد يد العون إليه، وليس شيء أقدر من التكنولوجيا و تعميم تطبيقاتها على دوائر القطاع العام للإسهام في حل كثير من الصعوبات التي تعترض حركة كثير من الصادرات في الدولة، بما يتاح لها، في ظل الإدارة الإلكترونية من فرص التواصل مع الأسواق العالمية و معرفة احتياجاتهم - في حالة التصدير - وأيضا معرفة أهم وأجود منتجاتها في حالة الاستيراد - لذا تبقى الإدارة الإلكترونية خيارا لا بديل عنه أمام الحكومات التي تسعى إلى حجز موطئ قدم لها في الأسواق العالمية وكسر طوق العزلة المحلية والإقليمية ، والاستفادة من وجودها بوصفها إحدى قوى السوق العالمية ، حتى لا تتحول إلى سوق استهلاكية فقط تباع فيها بضائع الآخرين، ويروج فيها لمنتجاتهم المادية وإفرازاتهم الفكرية، دون أن تكون لها القدرة على الرفض أو الاختيار بسبب العزلة ، وافتقاد القدرة على التمييز في المفاضلة.1

بالإضافة إلى ما سبق يمكن إيجاز أهمية الإدارة الإلكترونية في النقاط الآتية:

- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية وأمن المعلومات و حمايتها الإلكترونية.
- اللجوء إلى التطبيقات والتقنيات الحديثة في التبادل الداخلي للبيانات. وفي تحقيق الربط الوجداني بين الإدارة الحكومية المركزية أو المحلية وبين القطاع الخاص، فقد جعلت ثورة تقنية نظم المعلومات الترابط بين القطاع الخاص والقطاع الحكومي أمرا لا بد منه في سبيل تكامل الأدوار، وتحسين الأداء العام و تقديم الخدمات للمواطنين وقطاعات الأعمال بأسلوب عصري.2.
- إتاحة الإدارة الإلكترونية تشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال إنشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في هذا المجال، وهذا من شأنه أن يسهم في إيجاد الكوادر الوطنية المتخصصة.

أحسين محمد بن الحسن، الإدارة الإلكترونية بين الإدارة و التطبيق الملتقى الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، المملكة العربية السعودية، 01-04 نوفمبر 2009 ، ص-ص: 66-67 .

2أحمد بن محمد العجمي، تطبيقات البرامج الإلكترونية و علاقتها بجودة الخدمة، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض 2016، ص:72.

- دعم جانب الواردات، من خلال تحقيق الشفافية في الحصول على المنتجات من الأسواق العالمية بأقل الأسعار، بعيدا عن الوسطاء والوكلاء، و هذا بدوره يسهم في منع الاحتكار و اخت طير أفضل العروض من حيث السعر والجودة .

-الكم الهائل من المعلومات رتيحة عرض الفرص الاستثمار المتاحة داخل الوحدة المحلية على شبكة الانترنت خاصة في مجال الصناعات الصغيرة والمتوسطة ، وتقليم معلومات جغرافية عن الوحدات المحلية وأهم مواردها ومناطقها السياحية ، والمشاركة في حل المشكلات التي تواجه المجتمع المحلي ، مثل عرض فرص العمل المتاحة داخل الولايات والبلديات لحل مشكل البطالة و طرح مجالات التنمية التي يمكن أن يشارك فيها القطاع الخاص والمجتمع المدني ، وإتاحة الفرصة للهيئات المانحة كالاتحاد الأوربي للتعرف على حقيقة المشاكل البيئية التي تعاني منها المناطق المحلية وإتاحة الفرصة للحصول على مساعدتها والتوأمة معها ، بما ينعش الاقتصاد المحلي ويحقق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

- كما أن تكنولوجيات المعلومات والاتصالات هي وسيلة لبناء مجتمع المعلومات ، واستعمالها يعتمد على حاجات و متطلبات هذا المجتمع . خاصة و أن مجتمع المعلومات في حالة إلى الاتساع والتطور باستمرار، لذلك يجب أن يفتح على فرص جديدة لتحسين الحياة البشرية والتي توفرها التكنولوجيا و الثورة المعلوماتية المرتبطة بها.1

فالإدارة الإلكترونية تتيح فرصا جديدة للتطور السياسي، الإداري الاجتماعي والاقتصادي. و ما هو ما تم تأكيده في مؤتمر باليرمو Palermo حول " الحكومات الإلكترونية من أجل التطور "، أين اعتبر أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لديها القدرة على توسيع المشاركة السياسية، وزيادة الوصول إلى المعلومات حول كيفية تصرف الحكومات، و تسهيل اكتسابها واستعمالها، كما أنها تساعد في تحسين أداء الإدارات العمومية و تطوير الطرق التي تمكن المجتمع من تسيير نفسه. وبالتالي علينا تشجيع استخدام الإدارات العمومية التكنولوجيات المعلومات والاتصالات و توظيفها من خلال تطبيق الحكومة

1محمد سمير احمد، الادارة الالكترونية دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان، الاردن، 2009، ص:97.

الإلكترونية والتجارة الإلكترونية لتحسين فعالية الأعمال والخدمات الاجتماعية في المناطق العمرانية، على أن تتم إدراج مبادرات الحكومة الإلكترونية في مخطط إصلاح حكومي واسع و في محيط ملائم حيث التواصل و القدرة تشكل عوامل أساسية لتطبيقها على أرض الواقع.

ثانيا. أهداف الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى الخدمات للمستفيدين، إضافة إلى الاستغلال الأمثل للموارد المنظمة خلال التحول الجذري من الأساليب الإدارية التقليدية إلى العمل الإلكتروني. ومن بين أهم أهداف الإدارة الإلكترونية نذكر ما يلي:1

- ✓ الاستفادة القصوى من ثورة الاتصالات وتقنية المعلومات التي تتسابق إليها الإدارات الإلكترونية على مستوى العالم لاستثمار كل جديد فيها ، لأنه يتيح مزيدا من القدرات والإمكانات التي ستزيد من قدرة النظام الإداري و تميزه و كفاءته .
- ✓ التخلص من حدة البيروقراطية و اختصار الخطوات الكثيرة التي تضطر المؤسسات الحكومية إلى العمل بها، و أيضا جعل الإجراءات داخل المؤسسات أبسط و أقل جهدا و تعقيدا.
- ✓ ترشيد الوقت المهدور في إدارة المعاملات الإدارية، و استثمار الوقت في تطوير خدمات الإدارة و تنفيذ مشروعات إدارية من شأنها تقديم المزيد من الخدمات و تجويدها.
- ✓ ضمان دقة المعاملات الإدارية والاحتراز من الأخطاء التي يمكن أن تقع في ظل الأنظمة التقليدية بفعل ثبات أداء النظام الإلكتروني و كفاءة نظام الحفظ فيه، و وضوح العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة.
- ✓ ربط دوائر المؤسسة بوسائل اتصال إلكترونية تضمن سهولة التواصل فيما بينها و سرعته بالدرجة التي تجعل أجواء العمل أكثر إيجابية، و ترتقي بالأداء داخل الإدارات ، فضلا عن أن الإدارة الإلكترونية ستمكن من الاتصال بالجهات الإدارية في المؤسسات الأخرى.

أحمد بن اعراب، تجربة الادارة الالكترونية بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة واشكالية التخلص من منطق التسير التقليدي
مجلة الآداب العلوم الاجتماعية، العدد 11 ، جامعة سطيف 02، 19 ديسمبر 2014 ، ص: 62.

✓ ترشيد الأيدي العاملة بإفراز الأفراد غير الفاعلين المحسوبين على المؤسسات و يكبدونها من جراء استنزاف جزء كبير من خزانة المؤسسات في الرواتب التي تصرف لهم، و ربما يحصل هؤلاء على حوافز ومكافآت بشكل دوري دون وجود دور حقيقي أو مهمة مؤثرة يؤديها، مما يسبب إحباطا لكثير من الموظفين الذين لا يحصلون على مميزات هؤلاء، مع أنهم الجنود المجهولون وراء إنجاز المؤسسة.

✓ التوفير هدف محوري ضمن أهداف الإدارة الإلكترونية، إذ تسعى إلى خفض أعباء تكلفة الإجراءات والمعاملات على الجهة الإدارية وعلى الأفراد ، ولعل هذا يفيد مؤسسات الدولة بشكل لافت، نظرا إلى أن التوفير و ترشيد الإنفاق بات هاجس هذه المؤسسات، كما أصبحت الإدارة الإلكترونية حلا ناجعا أمامها لاختصار الإجراءات و ترشيد النفقات على الدولة وعلى المواطن ، ففي مقابل إنفاق المواطن على المعاملات تنفق الدولة عليها أيضا مبالغ طائلة في تكلفة الخدمات للموظفين و توفير أماكن و أبنية يتردد إليها المواطن بحثا عن المستندات و المراجعات، وما يستلزمه ذلك من نفقات .

✓ القدرة على معرفة احتياجات المستفيدين ورغباتهم عن طريق المعلوماتية العالية والمتجددة لتلك الإدارات، وبخاصة الاستثمارية، مما يعلي من هامش مبيعاتها وأرباحها، وتستطيع الإدارات الحكومية الاستفادة من هذه الميزة أيضا في معرفة شكاوى مراجعيها و مشكلاتهم، لكي يتم ربما أياما، فيقدم الطلب و ينتظر الإجابة بعد يوم أو يومين، أصبح ذلك في ظل الإدارة الإلكترونية لا يستغرق إلا دقائق يمكن خلالها المراجع أو صاحب الطلب أن يحصل على المعلومات بنفسه دون الحاجة إلى الرجوع لموظف قد يكون دوامه انتهى الذي يحتاج فيه أحدهم إلى معلومة مهمة بشكل عاجل.

✓ فك الاختناقات التي تعانيها كثير من الدوائر الإدارية والطوابير التي لا تنتهي أمام منافذها المختلفة، وتغيير تقديم الخدمة للمواطن في منزله عن طريق شبكة الإنترنت، مما يخفف كثيرا من الأعباء الواقعة على تلك الجهات معالجتها يتحملن أسبابها.

✓ توفيي الجهود والامكانيات التي كانت في ظل الإدارة التقليدية تضيق في وضع الخطط و توفير مزيد من المباني والمقرات ومنافذ الخدمة تلبية لرغبات الجماهير، مما لم تعد تلك الجهات في حاجة إليه في ظل الحل الإلكتروني الذي يوفر عليها هذا كله.

✓ رفع درجة الوعي لدى مواطني الدول و زائريها، بقوانينها مناهجها الاقتصادية والاستثمارية وأنظمتها التجارية والصناعية والأمنية، مما يجنب كثيرا من أفراد المجتمع والمقيمين فيه الوقوع

تحت طائلة العقوبة في عدم معرفتهم الكثير عن أنظمة الدولة، وكذلك يجعل كثير من فرص الاستثمار أو السياحة والتوظيف أو غيرها متاحة أمام الجميع. 1

✓ التقليل من التعقيدات الإدارية التي يمر بها القرار الإداري، وانجاز العمل في وقت قياسي بمجرد الرجوع الى قاعدة البيانات المعدة سلفا في الإدارة والتي تعد بمثابة تفويض للموظف، والذي يتخذ قراره على أساسه بدلا من الرجوع إلى الرؤساء الإداريين، والتخلص من تعقيدات الرقابة الإدارية التقليدية واستبدالها برقابة أسهل وأدق.

✓ إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات، والقدرة على استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد دون حاجة للانتظار في صفوف طويلة تعرقل العمل الإداري.

✓ ضمان المساواة في التعامل والمعالجة، واحترام ضمانات المواطن في مواجهة الإدارة بتطبيق مبدأ سيادة القانون وتعزيز حقوق المواطنين فيها، وهذا يعد عاملا أساسيا للحكم الديمقراطي ومبادئ الحكم الراشد، والإدارة المتفتحة والمبنية على أساس الشفافية، المسؤولية، الصدق، العدل، الفاعلية والمساواة في المعاملة،

واحترام دولة القانون، بما يفضي إلى تحقيق الاستقرار الاجتماعي والتنمية الاقتصادية. 2

من خلال الأهداف سالفة الذكر يتضح أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس هدفا في حد ذاته، وإنما هي وسيلة لتحقيق جملة من الأهداف تحمل مضامين مختلفة الأبعاد سياسية، إدارية، تعليمية، اقتصادية اجتماعية وثقافية، تتمحور أساسا حول تجاوز مشاكل ونقائص الإدارة التقليدية وجعل كسب رضا المواطنين من أفراد ومؤسسات أعمال محور عمل الإدارات العمومية فالاستخدام الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد على تحسين أداء الإدارات العمومية وأساليب عملها؛ وبالتالي تحقيق إدارة أفضل واستخدام أمثل لجميع مواردها المادية، المالية والبشرية، بالشكل الذي يؤدي إلى تقديم الخدمات العمومية بجودة ودقة عاليتين و في أقل وقت وبأدنى تكلفة

1حسين محمد بن الحسن، مرجع سابق الذكر، ص: 123.

2محمد بن اعراب، مرجع سابق الذكر، ص-ص: 62-63.

ممكنة، بما يسهم في القضاء على المحسوبية والبيروقراطية ويحقق الشفافية والفعالية، والتي تعد من أهم دعائم ومرتكزات الحكم الراشد.

المطلب الثالث: دوافع التحول الى الإدارة الالكترونية.

إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية ليس فقط أساسها الأجهزة، الشبكات والبرامج وغيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر مهمة وأساسية للإدارة الالكترونية، ولكنها بالدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير و تسانده بكل قوتها فيما يلي سيتم عرض أهم الأسباب التي أدت إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية: 1

- أ) تسارع التقدم العلمي و التطور التقني حيث كشفت الثورة التقنية عن مزايا نسبية عديدة لتطبيقاتها العلمية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية بما في ذلك نوعية السلع و الخدمات التي توفرها المؤسسات العامة و الخاصة للمجتمع .
- ب) ترابط المجتمعات في ظل توجهات العولمة، حيث أسهمت التوجهات العالمية المتسارعة في الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المحتلة في نشاء الموالية كلية جديدة للعلاقات الكونية ذات أبعاد سياسية اقتصادية ، اجتماعية و إدارية قانونية وبيئية متكاملة.
- ج) الاستجابة لمطالبات البيئة المحيطة و التكيف معها حيث يحتم انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية لمواكبة التطورات تجنباً للاحتمالات العزلة و التخلف عن مواكبة عصر السرعة و المعلومات ، و التنافس في تقديم الخدمات بناء على المعايير العالمية.
- د) محاولة إزالة الفجوة التنظيمية القائمة في ظل مبادئ الإدارة التقليدية بين الأعلى والأدنى ، بفعل الهرمية، وحدة الأمر و النمطي.
- هـ) إتاحة الفرصة للجميع للمشاركة في المعلومات و إلغاء احتكار المعلومات التي كانت تركز عليها الإدارة الالكترونية 2

1 الشلي هيثم حمود ، ادارة المنشأة المعاصرة دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009 ، ص-ص :420-421.

2 عادل حرحوش المفرجي، الادارة الالكترونية المنظمة العربية للتنمية الاصدارية، مصر، 2007 ، ص :10.

و) الرغبة في بناء أداة إدارية مرنة و رشيقة تقدم خدماتها للراغبين فيها في الوقت و المكان وفق المواصفات التي يرغبها هؤلاء المستخدمين. 1

المطلب الرابع: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

تعتبر منظمات الخدمة العمومية واجهة التعامل المباشرة مع المواطن، لذلك سعت مختلف الدول في إطار مساهمة التطور التكنولوجي إلى استخدام التكنولوجيا لتسهيل الخدمة العمومية من جهة والتقليل من تكلفتها من جهة أخرى. 2 وتتطلب الخدمة العمومية بمضامينها التقليدية إمكانيات خاصة ، كالورق والأقلام والسجلات ومنظومة هائلة لتحقيق التواصل الورقي، إضافة إلى بنية بشرية مؤهلة لاستغلال هذه الإمكانيات لتقديم مستوى خدمة عمومية مقبولة ومقنعة، كما يتطلب تحسين الخدمة العمومية بمنظومة إلكترونية بيئية و موارد بشرية خاصة أيضا. ومن ثم لا بد من توفر جملة من المتطلبات المتكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وإخراجها إلى الواقع العملي بنجاح، و هي كالتالي:

أولاً: المتطلبات السياسية (القيادة الإلكترونية)

تمارس القيادة الإلكترونية الدور الرئيس في صياغة و تفعيل التحول نحو الإدارة الإلكترونية بل إن عملية التحول نحو هذه الإدارة هي في حد ذاتها نتيجة اقتناع و تصميم القيادة في المنظمات، و لكي تتحقق عملية التحول التي تمت الإشارة إليها بنجاح فإن الضرورة و الحاجة تقتضيان توافر عدد من الموظفين المنتخبين، وكذلك توافر عدد من الإداريين والمخططين القادرين على التعامل والتكيف مع الثقافة، كما تطلب الإدارة الإلكترونية، قيادة سياسية تعبر علنا عن التزامها بدعم الجهود الرامية للتحول إليها من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي والتقني الذي يسهم في إطلاق القدرات الإبداعية إلى أفصاها، فقرار التحول هو قرار سيادي يتخذ على أعلى

1علاء عبد الرزاق السالمي، الادارة الإلكترونية دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص: 59.

2ياسين سعد غالب، مصدر سبق الذكر، ص: 255.

المستويات في المنظمة و من دون ذلك تبقى الإدارة الإلكترونية مجرد فكرة على ورق لا قيمة لها
إطلاقاً. 1.

ثانياً: المتطلبات الإدارية

1. وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس: يتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة التخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية الدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية، والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة، كما تستعين معظم التجارب ببيوت الخبرة العالمية وشركات الاستشارات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتزويد ها بلبرمجية وتسهيلات بناء القاعدة التقنية التحتية للإدارة الإلكترونية، وقد تعمل هذه الشركات مع فريق الإدارة أو جزء من فريق واحد يتولى مسؤولية تنفيذ مراحل المشروع، بما في ذلك إعداد الدراسات التمهيدية، وجمع البيانات وصياغة استراتيجية تطوير وتطبيق الإدارة الإلكترونية، ويمثل هذا الأسلوب أفضل الأساليب المتاحة لإدارة وتنفيذ المشروع؛ لأنه جمع ما بين التوريد الخارجي المتمثل في أسلوب الاستعانة بالشركات وبيوت الخبرة العالمية والتوريد الداخلي الذي ينطبق على فكرة استثمار الموارد الإنسانية والتقنية المتاحة في الداخل. 2

2. الهيكل التنظيمي: يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغيير في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة النظر في الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفعالية مع مراعاة إتمام ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.

3. تعليم و تدريب العاملين: توعية و تثقيف المتعاملين تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها و هذا يعني إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية و

1صدام حسين علي وعلاء احمد حسن ، مدى توافر بغض متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحول نحو الادارة الالكترونية: دراسة حالة المديرية العامة للتربية، مجلة تنمية الراقدين، العدد 07 ، جامعة الموصل ، 2011 ، ص-ص : 64-65.

2سعد غالب ياسين، مرجع سابق الذكر، ص : 264.

التدريبية على كافة المستويات، إضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي و غير ذلك من متطلبات التكيف مع الإدارة الإلكترونية.

4. وضع الأطر التشريعية و تحديثها وفقا للمستجدات: أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية و تلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين تشأ في بيئة تقليدية، فإنها قد أسست لأداء العمل وفقا لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة؛ ذلك لأن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصدقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها، لأنه من المفروض أنه بمجرد الشروع في تهيئة الأرضية لعمل الإدارة الإلكترونية يترتب عن ذلك توفير تشريعات جديدة لضبط أسلوب التعامل الجديد مع الأوضاع التي نشأت الحاجة إليها، ومن المتطلبات القانونية الأساسية للعمل نخص بالذكر:
- ✓ تشريعات تنظم نشر المعلومات و المحافظة على الأسرار.
 - ✓ تشريعات خاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية.
 - ✓ تشريعات خاصة بضمان حقوق جميع الأطراف المعنية بالعمل الإلكتروني .
 - ✓ تشريعات خاصة بتجريم انتهاك سر التوقيع الإلكتروني.

ثالثا: المتطلبات البشرية

يبقى العنصر الأهم وهو المهارة الصلبة Hard Skills بوصفها المهارة التي تمكن الموظفين من العمل مع مكونات هذه الثقافة وصولا إلى المهارة اللينة Soft skills بوصفها مهارة حسن التعامل مع الآخرين حيث ينبغي توفر عدد كاف من الكوادر البشرية من ذوي المهارة التي تمكنهم من متابعة إدارة وتشغيل عمل النظام المترامي الأطراف وصيانته وضمان انسياب المعلومات في جميع الاتجاهات داخل الشبكة، وليس ذلك فحسب بل ينبغي أن يكون الموظفون قادرين على ذلك وذلك لأن دور الإبداع في الأساليب الإلكترونية و استغلال التقنيات ليس غاية الحصول على المعرفة و حسب، بل أيضا توليدها بحيث يصبح جزءا لا يتجزأ من عملية التحول.1

1صدام حسين علي و علاء احمد حسن، مرجع سابق الذكر، ص: 64.

رابعاً: المتطلبات التكنولوجية

تتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية و التي تشمل تطوير و تحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام و استيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الانترنت، إضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن.1

خامساً: المتطلبات الأمنية

تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونياً، فللمعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونياً لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها، حيث يجب تحقيق الأمن والسرية الإلكترونيّة على مستوى عالٍ لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث، والتركيز على أمن الدولة والأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البروتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة مرور. ولتحقيق أمن المعلومات وتقليل الآثار السلبية على استخدام شبكة الانترنت؛ فإن الإدارة الإلكترونية تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها:2

- ✓ وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت .
- ✓ تبني إستراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص.
- ✓ وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

1موسى عبد الناصر و محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي -دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة الجزائر - مجلة الباحث ، العدد 09 ، 2011، ص: 94.

2موسى عبد الناصر و محد قريشي ، المرجع السابق ، ص :92.

سادسا: متطلبات متعلقة بالمواطنين

يتطلب الدخول إلى عالم الإدارة الإلكترونية أن يكون المواطنون على مستوى من التأهيل والثقافة الحاسوبية التي تؤهلهم للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والتي تتمثل في استخدام الحاسوب والإنترنت للإيفاء بمتطلبات الإدارة الإلكترونية، لأن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية لا يتم إلا بتوفير مستوى من التأهيل للطرفين العاملين والمتعاملين مع المشروع. لذلك لابد من اتباع عدة خطوات للمساعدة على تحقيق هذا المتطلب:1

- ✓ عقد المحاضرات والندوات عن تقنية المعلومات لجميع أفراد المجتمع.
- ✓ إدراج التقنيات الإلكترونية كأحدى المواد المقررة في المناهج التربوية والتعليمية للطلاب.
- ✓ إطلاق برامج إعلامية لتتقيد جميع أفراد المجتمع.
- ✓ إجراء ودم الدراسات والبحوث المتعلقة بالاستفادة من التقنيات والمعلوماتية.

سابعا: المتطلبات المالية

يقترن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية بالإمكانات المتاحة للمؤسسات من خلال توافر السيولة النقدية لديها، والتي تسهل تطبيقه و تضمن نجاحه حتى لا يتوقف في منتصف الطريق انتظارا للدعم، مما قد يعطل المشروع. ومن ضمن التكاليف التي تتحملها المؤسسات نتيجة التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية: تكلفة شراء الآلات والمعدات، و تكاليف الدورات التدريبية العاملين في مجال استخدام الحواسيب والشبكات، إجراء صيانة دورية و تدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات و مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية على مستوى العالم 2.

1سعود بن محمد النمر ، الإدارة العامة اسس والوظائف و الاتجاهات الحديثة بدون بلد النشر ، مكتبة الشقري ، 2013، ص:607 .

2سليمة سعيدي ، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية-من وجهة نظر مسؤولي المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة ، المجلة الاردنية للمكتبات و المعلومات، العدد 04 ، 2013، ص: 78.

إن هذا التحول الإلكتروني ليس عملية سهلة بل شاقة تعتمد على توفر أساليب علمية وتقنيات تتطلب خبرات و تخصصات رائدة، وتستغرق وقتاً في الإعداد والتخطيط ينبغي أن تتيح القيادات الإدارية العليا بصبر و توفر للقائمين عليها الإمكانيات المادية والمالية اللازمة وفق المقومات الموضوعية المقررة في تلك المشروعات. ومن هنا يتوجب على الإدارة تجنب محاولات ترقيع النظم الحالية وفرض أساليب التعامل التقليدية على الناس من خلال استخدام شكل جديد استمرار الأوضاع الحالية من التعقيدات الإدارية والإجراءات المتكررة وغير المبررة والمستندات والأوراق المطلوب تقديمها بلا فائدة.

كما أن عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس أساسها الحاسبات وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب التكنولوجية والاتصالية فحسب رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الإلكترونية ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده تدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة الدقة في الأداء.

بدورها تعدد أبعادها والفواعل المسؤولية عن تطبيقها وتوفير متطلباتها هذا من جهة ، كما يؤكد أن التغيير الذي يرافق الإدارة الإلكترونية هو تغير حقيقي و جذري و طويل المدى ، مما يعني أن هدف الوصول إلى توفير هذه المتطلبات لا يمكن تحقيقه إلا من خلال رؤية إستراتيجية متكاملة لإعادة هندسة عمليات ووظائف المنظمات العمومية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.1

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات العمومية

في هذا المبحث سوف نعمل على توضيح مختلف المفاهيم المتعلقة بالخدمات العمومية والتي تساهم في اثراء الدراسة التي نحن بصدد القيام بها، سوف نقوم بإعطاء تعريف شامل للخدمات العمومية ثم نقوم بالتطرق الى بعض النقاط المرتبطة بهذا الموضوع كالخصائص والمبادئ وغيرها.

1علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق الذكر، ص: 66 .

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية

قبل ان نتطرق لمفهوم الخدمة العمومية من الضروري التذكير بتعريف الخدمة بشكل عام ؛ يعرفها كوتلر هي كل نشاط او أداء يخضع لتبادل بحث ان التبادل غير ملموس و الذي لا يسمح باي تحول للملكية ، و يمكن ان تكون الخدمة مرتبطة بمنتوج مادي كما يمكن ان لا تكون كذلك ، و عاداتا ماتقدمه المؤسسات منتجات يكون محتواها خدمة 1

وقد اصبحت الكثير من الخدمات تقدم حاليا عن طريق المواقع الإلكترونية، فيوجد الآن الكثير من المواقع التي تقدم الكثير في الخدمات في شتى المجالات، وهذا بالتأكيد يؤدي إلى المزيد من الراحة والرفاهية لجميع البشر، والخدمة قد تكون مدفوعة وقد تكون مجانية، حيث يقدم الكثير من الخدمات المجانية للمستخدمين في شتى المجالات و عليه يمكن القول ان الخدمة هي مجموعة من عمليات تبادل المنافع بين طرفين او اكثر، كما انها أنشطة غير ملموسة يمكن نقل ملكيتها .

اما الخدمة العمومية فليس هناك اتفاق واضح حول تعريفها؛ وذلك لارتباطه بالقيم التي تقوم عليها كل دولة، بالإضافة الى التطور الذي تفرضه التكنولوجيات الحديثة، فمصطلح الخدمة العمومية يتميز بالمرونة التي تجعله يأتي في أكثر من معنى؛ فقيم عرف البعض الخدمة العمومية بأنها جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق وتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها2.

عرفها خبراء الإدارة العامة على أنها: " الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية

1محمد العزاوي ، 15 جوان 2021 ، 14سا و 23 د ، مفهوم الخدمة ، الموقع :

<https://www.scribd.com/doc/46924950/%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9>

2نور الدين شنوفي ، دروس في المناجم العمومي ، جامعة التكوين المتواصل ، 2014 ، ص : 2 .

من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين¹.

من جهته، ركز الدكتور ثابت عبد الرحمان إدريس في تعريفه للخدمة العمومية على محورين 2 :

(أ) مفهوم الخدمة العامة كعملية : حيث تعتبر الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية أو العامة على أنها مجموعة من العمليات ذات الطابع التكاملي تحتوي على مداخلات و مخرجات ، فبالنسبة للمدخلات فهناك ثلاثة أنواع التي يمكن ان تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي :

- الأفراد: إذ يعد الفرد أو المواطن طالب الخدمة احد أنواع المدخلات في تفعيل عملية الخدمة العامة مثال عن ذلك تقديم الإسعافات الأولية للمرضى في المستشفيات.
- الموارد : تعتبر الموارد أيضا احد أنواع المدخلات في عملية الخدمة المقدمة من طرف المنظمات العامة والحكومية وهي عمليات تجرى على الأشياء وليس على الأفراد؛ وتسمى عمليات الأشياء المملوكة مثال : خدمات رخص مرور السيارات .
- المعلومات : ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات؛ ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة كمحصلة للتطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كمثال : خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات .

(ب) مفهوم الخدمة العامة كنظام : بالإضافة إلى المفهوم الأول للخدمة العامة هناك مفهوم آخر باعتبار الخدمة العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة و هي كالآتي :

✓ نظام عمليات التشغيل أو إنتاج الخدمة ، وفق هذا النظام تتم عملية التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة .

✓ نظام تسليم الخدمة وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة و إيصالها للمواطن.

1العربي بوعمامة ، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، العدد: 9، جامعة الوادي ، ديسمبر ، 2014، ص: 4.

2عشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر، المجستير في العلوم السياسية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2009/2010 ، ص- ص : 40-

من خلال التعاريف السابقة؛ يمكن استنتاج أن الخدمة العمومية هي خدمة تقدمها الحكومة للمواطنين لتلبية حاجياته الأساسية، أو هي الرابطة بين المؤسسات الحكومية والمواطن بغية إشباع الرغبات والحاجات الضرورية لأفراد المجتمع وتحقيق المصلحة العامة .

يستمد مفهوم الخدمة العمومية من مفهوم المرفق العام ، ذلك باعتبار أن هذا الأخير وسيلة في يد الدولة لتنفيذ الخدمة العمومية ، فالمرفق العام يمثل ترجمة وصورة الدولة في أرض الواقع من خلاله تنفذ الدولة سياستها الاقتصادية والاجتماعية ونجاح هذه السياسة مرهون بنجاح تسيير المرفق العام وفعاليته في تقديم خدمة عمومية ناجعة ترقى بتطلعات المواطنين.1

هناك من أراد ربط الإدارة الالكترونية بالخدمة العمومية، إذ يرى الباحث سعيد بن العمري بأن الإدارة الالكترونية تمثل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة كما يتعدى مفهومها هدف التمييز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات وتعزيز دوره في المشاركة، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة تعد الخدمة الالكترونية مجموعة من النشاطات التي يتولد عنها تأثير وعلاقة تبادلية بين الزبون والهيكل والموارد البشرية من جهة أخرى، عن طريق وسائل وأساليب الكترونية وتتحقق الخدمة في الواجهة الأمامية.2.

المطلب الثاني : أنواع الخدمات العمومية

يوجد هناك عدة كبيرة من أنواع الخدمات العمومية والتي تهدف الى توفير وإشباع رغبات وحاجيات المواطن ويمكننا حصرها فيما يلي:

1. من حيث طبيعة نشاط الخدمة : تقسم الخدمات العمومية وفقا لهذا التصنيف الى :

1أضريفي نادبة، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود الامتياز ، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق بن عنكون ، جامعة الجزائر1، 2012/2011 ، ص : 4.

2عبد الكريم عاشور، مرجع سابق الذكر، ص: 13 .

أ) الخدمات الإدارية؛ هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواءً على المستوى المحلي و المركزي، مثل خدمات مرفق الحالة المدنية .

ب) الخدمات الصناعية والتجارية : تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية، مثل خدمة مؤسسة المياه والكهرباء والغاز

ج) الخدمات الاجتماعية والثقافية :تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي، مثل خدمة التمدرس والخدمات الصحية، ومن بين هذه الخدمات يتم ذكر خدمات المكتبات العمومية، المتاحف، والمتنزهات العمومية 1 .

2. من حيث طبيعة الخدمة المقدمة : تقسم الخدمات العمومية وفقا لهذا التصنيف الى :

أ) خدمات فردية: تتمثل في الخدمات التي يحصل عليها الفرد دون ارتباطه بالجماعة، حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها .

ب) خدمات جماعية : هي الخدمات التي يحصل عليها ويستغلها الأفراد في إطار الجماعة دون أن يقوم بطلب توفيرها مثلا الإدارة العمومية هناك تقسيمات مختلفة للخدمة العمومية .

ج)خدمات ضرورية لأفراد المجتمع: باختلاف توزيعهم على ارض الدولة الواحدة،وباختلاف الفئات المجتمع وطبقاته،حيث هناك خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل "النقل العمومي ، المياه

د)خدمات رأسمالية مكلفة: لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد لإلأجيال القادمة مثل بناء المدارس، والمستشفيات، والجامعات2.

المطلب الثالث : مبادئ وخصائص الخدمات العمومية

للخدمات العمومية مبادئ و خصائص متنوعة الهدف الأول و الأخير لها خدمة الصالح العام و طنيا و محليا و تشمل العديد من المجالات كالصحة و التعليم و غيرها ، سوف نقوم بشرحها بالتفصيل فيما يلي :

1مريزق عدنان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة الطبعة الأولى، جسور للنشر والتوزيع ،

2015، ص: 16

2نور الدين شنوفي، دروس في المناجحت العمومية، جامعة التكوين المتواصل ، الجزائر ، 2014، ص: 3.

أولا. مبادئ الخدمات العمومية

تقوم عملية تقديم الخدمة العمومية على عدة مبادئ أساسية نذكر منها:

1. **معيار الاستمرارية:** على الدولة أن تحافظ على السير المنتظم للخدمة العمومية واستمراريتها وهذا لمتطلبات المصلحة العامة؛ فباعتبار أن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة جد ضرورية، فيجب أن يكون اشتغالها مضمونا بصفة منتظمة ومستمرة دون انقطاع. فإذا كانت الخدمة المؤداة حقيقية ذات مصلحة عامة، فإنه من الضروري ضمان استمراريتها حتى وإن كانت المؤسسة عاجزة، نظرا لأنه يوجد حاجة حقيقية تستوجب الإشباع، لذا لا يمكن للمصالح العمومية هضم حالة حدوث الانقطاعات في مسيرة الخدمة، وهذا ما يفرض أن يتابع نشاط الخدمة العمومية بصفة دائمة ومستمرة 1.
2. **معيار المساواة:** وهو تقديم الخدمة في المرفق العام لكل من تتوفر فيه شروطا لاستفادة منها دون تمييز في العرق أو الجنس أو اللون أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الثقافي، وهذا ما تجسده المواثيق الدولية وإعلان حقوق الإنسان والدساتير على المساواة أمام القانون بين كل أفراد المجتمع وهذا ما يتعلق بتسيير المرفق العام، ويكون مبدأ المساواة هذا محترما أكثر، إذا ما تعلق الأمر بمصلحة خدمية تمتاز بالاحتكار كقطاع البريد والاتصالات، وقطاع البنوك والتأمينات لأن غياب المنافسة في هاته الحالة من شأنه أن يضر بمبدأ المساواة، مبدأ المساواة أمام المصالح العمومية يشمل فئتين: فئة المستعملين وفئة غير المستعملين .
3. **مساواة المستعملين؛** فليس من المصلحة العمومية من لا يستجيب لمختلف الرغبات وكافة أصناف الحاجات بلا فوارق أو تمييز، وقد كان أول استعمال لمصطلح المساواة محدودا داعيا إلى ضرورة تقديم نفس الخدمة لكل فرد في هذا المفهوم، حيث كانت دراسة حاجات مختلف قطاعات المستعملين غير ضرورية لأنه كان من غير اللائق اقتراح خدمات متنوعة حسب حاجات كل قطاع، بعد ذلك أصبح بالإمكان تطبيق قاعدة المساواة بصفة أكثر شمولية، إذ أصبحت مختلف الوضعيات الممكن أن يتواجد فيها المستعملون تؤخذ بعين الاعتبار من قبل الإدارة لغرض تكيف عرضها معهم بدون أي إلتواء أو تحوير .

1. عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية- دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر العاصمة - ،

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2007، ص : 124

4. مساواة غير المستعملين : مبدأ "المساواة " لا يشمل فقط المستعملين ولكن أيضا الجمهور الذين لهم علاقة بنشاط مصلحة الخدمات العمومية؛ ومن هنا أصبحت قاعدة مساواة المستعملين أمام الخدمة العمومية تعد اليوم قاعدة قديمة وتقليدية، عوضت بقاعدة ومعادلة أكثر وسعا مبدأ المساواة الذي يمس سير الخدمات العمومية والذي يعني كل من لهم صلة بالخدمة العمومية ، هذا يعني كل الأشخاص الذين يجدون أنفسهم في اتصال مع المصالح العمومية دون أن يكون لهم صفة المستعمل، وأيضا كل من يتعاونون مع المصلحة العمومية، الذين لأجل حمايتهم من أي تحيز

إداري أو تمييز وسع هذا المفهوم 1.

5. معيار الشمولية : يعتبر معيار هاما للخدمة العمومية مكفولا لكل أفراد المجتمع وذلك على أساس الضرورة، وعليه تكون الخدمة في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها حسب الشروط القائمة وقدراتهم ومستوياتهم .

6. معيار المجانية النسبية : على ضوء ما جاء في معيار المساواة فإن تقديم الخدمة يصبح مختلف من فرد لآخر و ذلك على حسب المستوى المعيشي و الدخل الفرد فهناك بعض الخدمات تكون مجانية للجميع كالصحة و التعليم و غيرها المحددة قانوناً و هناك خدمات تكون بمقابل 2 .

7. معيار الفعالية : إن توفير بعض الخدمات العمومية في جميع مناطق الدولة التي بها عجز في منطقة دون أخرى ك مجال النقل و الكهرباء وغيرها من الخدمات التي تساهم في تهيئة وتنمية هذه المناطق وتكون أكثر فعالية .

8. معيار التضامن: بما أن الخدمة العمومية تعبر عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين فإن الدولة تقوم بتجسيده ميدانيا، وهذا حتى تقضي الدولة ظاهرة الفقر والحرمان والتقليص من الفوارق الاجتماعية بين الأفراد التي تتجم عن ضعف الدخل أو الإعاقة أو غيرها من العوامل المسبب

لذلك 3

1 عبد القادر براينيس، مرجع سبق ذكره ، ص-ص : 123- 124 .

2 عبد القادر براينيس ، المرجع السابق، ص : 121

3 مريزق عدمان، مرجع سبق ذكره ، ص : 18

ثانياً. خصائص الخدمات العمومية :

الخدمات العمومية متنوعة، فالبعض منها ذو طابع إداري، والبعض الآخر ذو طابع صناعي وتجاري، وأمام هذا الاختلاف هناك خطوط مشتركة مميزة للخدمة العمومية هي:

1. **المصلحة العمومية الوطنية** : تحقق هذه المصلحة عند ممارسة النشاط المتصل بوظائف الدولة الأساسية، كالنشاط الدبلوماسي و الأمن الداخلي والخارجي، كما أن بعض الأنشطة تحقق المصلحة الوطنية ولا تدخل في إطار الدولة الأساسية للدولة، وهي الأنشطة التي تشبع الحاجات الأساسية للأفراد كخدمات البريد وتوزيع الكهرباء .
2. **المصلحة العمومية الإدارية** : وهي المصلحة العمومية التي تتطابق مع المصلحة الوطنية؛ إلا أن السلطة العمومية تعتبرها مصلحة عمومية بإرادتها الصريحة وتسعى إلى تحقيقها .
3. **المصلحة العمومية المستحدثة** : ترتبط هذه المصلحة العمومية بالميدان الاقتصادي والاجتماعي، حيث كانت ممارسة النشاط المرتبط بهذا الميدان حكراً على أشخاص القانون الخاص، إلا أن الأزمات الاقتصادية والاجتماعية أدت إلى ظهور مصالح عمومية جديدة من أجل الحفاظ على الحرية الاقتصادية.
4. **غير ملموسة** : أي أن الخدمة ليس لها كيان مادي كما أنها تفقد متلقي الخدمة القدرة على إصدار قرارات و أحكام بناء على تقييم محسوس من خلال لمسها أو تذوقها أو رؤيتها عند حصولها عليها، فالمريض في عيادة الطبيب أو الزبون في محل الحلاقة لا يمكنه معرفة بالنتيجة مسبقاً
5. **التلازمية** : وتعني وجود علاقة مهمة بين الخدمة وبين مانح الخدمة، مما ينتج عنه ضرورة حضور المستفيد من الخدمة إلى أماكن تقديمها مثل : الخدمات الطبية .
6. **التباين** : تتصف الخدمة بعدم التجانس وصعوبة التمييز؛ وتعني هذه الخاصية عدم القدرة في كثير من الحالات على تمييز الخدمات خاصة تلك التي يعتمد تقديمه على الإنسان بشكل كبير واضح، فيصعب على مورد الخدمة، أن يتعهد بان تكون خدماته متماثلة ومتجانسة على الدوام؛ وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها و يصعب على طرفي التعامل التنبؤ بما يتكون عليه الخدمات المقدمة .1

1 مروان محي الدين القطب، طرق خصخصة المرفق العامة ط 01 ، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2009 ، ص

7. **عدم قابلية التخزين** : عدم قدرتها على التخزين لذلك فإن الكميات غير المستخدمة خلال فترة العرض ستختفي للأبد، تذكرة السينما التي لا تباع هي تذكرة مفقودة للأبد، ومقعد في الطائرة يستحيل تعويضه إذا لم يشتتر؛ ولذلك فغالبا ما تفرض شركة الطيران عقوبات على تأجيل المسافرين لرحلاتهم لأنها تدرك أن الكميات غير المستخدمة أثناء عرض ، الخدمة ربما قد تكلفها أعلى من الكميات المستخدمة .ومن هنا يكمن سر الأهمية الممنوحة لمشكل الخدمات غير المستخدمة أو غير المباعة، خاصة في حالة ك ان الطلب غير مستقر ا (متغيرا حسب الظروف والزمن).

8. **عدم انتقال الملكية** : ان هذه الخاصية تميز بين الانتاج السلعي والانتاج الخدمي كون ان منتقي الخدمة له الحق فقط في استعمال الخدمة لفترة معينة دون ان يمتلكها 1.

المطلب الرابع: مشاكل الخدمات العمومية التقليدية

وجود أنظمة وإجراءات قديمة و معقدة ينجم عنها مستويات متدنية في تقديم الخدمات العمومية ، بالإضافة الى وسائل و اساليب عمل التقليدية والبيروقراطية

- طول الوقت المستغرق في أداء الخدمة العمومية الخدمة.

-التمييز في أداء الخدمة بسبب تفشي ظاهرة الوساطة.

-إنتشار الرشوة بين الكثير من موظفي الخدمة العمومية، وإقبال بعض المواطنين على استخدام الرشوة في حصولهم على الخدمة

-غياب الإتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين جماهير الخدمة، الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بين ما يتم تقديمه من أداء للخدمات العمومية وبين ما يتوقع المواطنون نحو هذه الخدمات.

1 عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية -دراسة عينة من مصالح الاستعجالات بالقطاع العمومي الاستشفائي بولاية الجزائر - ، مذكرة ماجيستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة امحمد بوقرة ، البويرة، 2016/2015 ، ص: 46 .

- إفتقار الإبتكار والتطوير الناتج عن السياسات المخططة والمدروسة للتغيير في عمليات وإجراءات إنتاج وتقديم الخدمة العامة للجمهور.
- الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة العمومية، وعدم الاهتمام لإستفادة من مثل هذه البحوث والدراسات التي تتوافر بشكل كبير في المؤسسات والمنظمات الأكاديمية والبحثية.
- ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العامة وتحقيق الرقابة الفعالة، بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات للمواطنين وفقاً للقوانين والتشريعات المنظمة لها. 1
- سوء استخدام الموارد التنظيمية المتاحة في إنتاج وتقديم الخدمة العامة، وذلك إما بسبب الإهمال واللامبالاة، أو عدم الخبرة والدراية، أو بسبب السرقات.
- تفشي ظاهرة الفساد الإداري في الهياكل والعلاقات التنظيمية ، الأمر الذي كان له انعكاساته السلبية الحادة على العاملين في هذه الوحدات وعلى قيم العمل، وعلى مستوى أداء الخدمة العامة.
- عدم القدرة على المحافظة على المستوى الجيد للخدمة العامة، نظراً لغياب المعايير الخاصة لرقابة على جودة هذه الخدمة.
- نقص التأطير وعدم الإهتمام بتكوين
- نقص ملحوظ في الموارد البشرية عالية الكفاءة والمدربة.
- في مجال المراقبة والتقييم يلاحظ عدم تطبيق الرقابة والمساءلة والمحاسبة بطريقة فعالة ومجدية في الإدارة العامة.
- في مجال توفير الدعم الكافي لعمليات الإصلاح والتطوير، لوحظ عدم توفر الالتزام الكافي و الفعال
- .2

1مريزق عدمان، مشكلات الخدمة العمومية، موقع جسور للنشر والتوزيع، تاريخ تصفح الموقع الإلكتروني 2021/06/16 الساعة:11 سا 20 د رابط الموقع : <https://jousourdz.com>

2 وهيبة فراحي ، الإدارة الكترونية كالية لتحسين الخدمات العمومية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة أكلي محند اولحاج بجاية ، 2018-2019 ، ص : 56.

الفصل الثاني :

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

تعتبر البلدية حلقة وصل بين المواطن والجماعات المحلية ، وهذا راجع للدور الذي تلعبه كموقع احتكاك بين الإدارة والمواطن، فهي تجسيد لصورة اللامركزية الإدارية، إذ يشترك في تسييرها جميع المواطنين.

ونظرا لأهمية البلدية والدور الذي تلعبه في المجتمع، وجب تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين وعصرنة الإدارة بها، وهذا ما أدى بالسلطات إلى التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات . ولتطبيق الإدارة الإلكترونية يستوجب توفير مجموعة من المتطلبات، وهذا ما سنحاول معرفته من خلال دراستنا هذه، حيث سنركز الدراسة على العنصر البشري و الوسائل المستعملة في تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلدية ميله التي انتقيناها لتكون محل دراستنا الميدانية.

في هذا الفصل سنحاول توضيح مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية ميله، كما سنعمل على جمع معلومات و احصائيات حول الوسائل المستعمل بالإضافة الى التطرق الى العنصر البشري المسؤول على تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ لعل كل هذا قسمنا الجانب التطبيقي الى مبحثين حيث نجد في المبحث الأول اربع مطالب تمحورت بالاساس حول التعريف ببلدية ميله وبمختلف هياكلها ومصالحها، اما المبحث الثاني فضم اربع مطالب هدفت بالاساس لتقديم نتائج الدراسة الميدانية

المبحث الأول : التعريف ببلدية ميله

المطلب الأول : تقديم بلدية ميله وهيكلها التنظيمي

أولا. تقديم بلدية ميله

البلدية هي ذلك الجزء من الحكومة الأم أو الدولة، الذي يختص أساس بالمسائل التي تهتم سكان منطقة معينة أو مكان معين الى جانب المسائل التي يراها البرلمان ملائمة لإدارتها بواسطة سلطات محلية منتخبة تعمل عمل الحكومة المركزية.

ظهرت عبارة الجماعات الم حلية لأول مرة في الجزائر بمقتضى المادة 54 من قانون 1947/09/20 . وقد عرف المشرع البلدية بموجب المادة الأولى من القانون رقم (08-90) المؤرخ في 17 أفريل 1996 المتعلق بقانون البلدية "البلدية هي الجماعات الإقليمية الأساسية تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي". اما قانون البلدية لسنة 1967 فعرف البلدية بانها " الجماعة الإقليمية السياسية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية الأساسية". وتحتل البلدية مكانة مهمة في التنظيم الإداري للدولة الحديثة حيث تتمتع بخصائص عديدة منها:

- البلدية مجموعة اقليمية يوجد بين مواطنيها مصالح مشتركة مبنية على حقائق تاريخية و اقتصادية.
- البلدية مجموعة لا مركزية انشئت وفقا للقانون و تتمتع بالشخصية المعنوية.
- البلدية مقاطعة ادارية للدولة مكلفة بضمان التسيير الحسن للمصالح العمومية للبلدية 1.

أباحمو مصطفى و عزيزي عبد القادر، المرفق العام و رهان تحسين الخدمات العمومية في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق ، جامعة احمد دراية، بشار، 2018/ 2019، ص: 36.

اما بلدية ميله فيمكن تقديمها كما يلي:

- (أ) جغرافيا : تعتبر بلدية ميله ذات موقع استراتيجي مهم، فهي واحده من بين إثنان وثلاثون بلدية موجودة بولاية ميله إذ تبلغ مساحتها : 12642 هكتار وترتفع عن سطح البحر 452 مترا ولها حدود مع كل من بلديتي القرارم قوقة وسيدي مروان شمالا، ولاية قسنطينة وبلدية عين التين شرقا، بلدية زغاية وواد النجاء غربا، ومن الجنوب بلديتي سيدي خليفة وأحمد راشدي .
- (ب) إداريا : يدير بلدية ميله مجلس بلدي منتخب ومجلس تنفيذي ، بحيث يرأس المجلس الشعبي البلدي عضو من بين أعضائه لجانا دائمة أو مؤقتة قصد دراسة القضايا التي تهم البلدية؛ لاسيما في المجالات التالية : الإقتصاد والمالية، التهيئة العمرانية وكذا الشؤون الإجتماعية والثقافية. 1

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية ميله

فيم يلي هيكل بسيط يعرض تنظيم بلدية ميله و ذلك بغرض التعريف الأولى بالمصالح و المديريات الموجودة على مستوى بلدية ميله.

1-2 هيكل تنظيمي بسيط لمديريات بلدية ميله



1مريم بوحشيشة و سمية رحال ، دور الضرائب المحلية في التمويل المحلي - دراسة تطبيقية لميزانية بلدية ميله- ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله ، 2017-2018 ، ص : 98.

المصدر: اعداد الطالبين، المرجع الوثائق المتحصل عليها من طرف امانة رئيس بلدية ميله .

و هذا حسب المداولة رقم 2018/112 مؤرخة في 2018/10/28

عدد المديریات : 04

عدد المصالح : 14

عدد المكاتب : 31

عدد الفروع : 28

عدد الامانات : 06

مديرية الإدارة العامة و المالية

المصالح 04

المكاتب 08

الفروع 07

الامانات 01

مديرية المصالح التقنية

المصالح 02

المكاتب 04

الفروع 06

الامانات 01

مديرية النظافة و النقاوة العمومية و حماية البيئة

المصالح 02

المكاتب 06

الفروع 08

الامانات 01

الأمانة العامة

المصالح 01

المكاتب 02

الإمانات 02

مديرية التنظيم و الشؤون الاجتماعية و الثقافية و الرياضية

المصالح 05

المكاتب 11

الفروع 07

الإمانات 01

سوف نقوم بشرح تفصيلي لمديرية التنظيم و الشؤون الاجتماعية و الثقافية و الرياضية لكونها محل

تطبيق دراستنا و التي خصت المصلحتين :

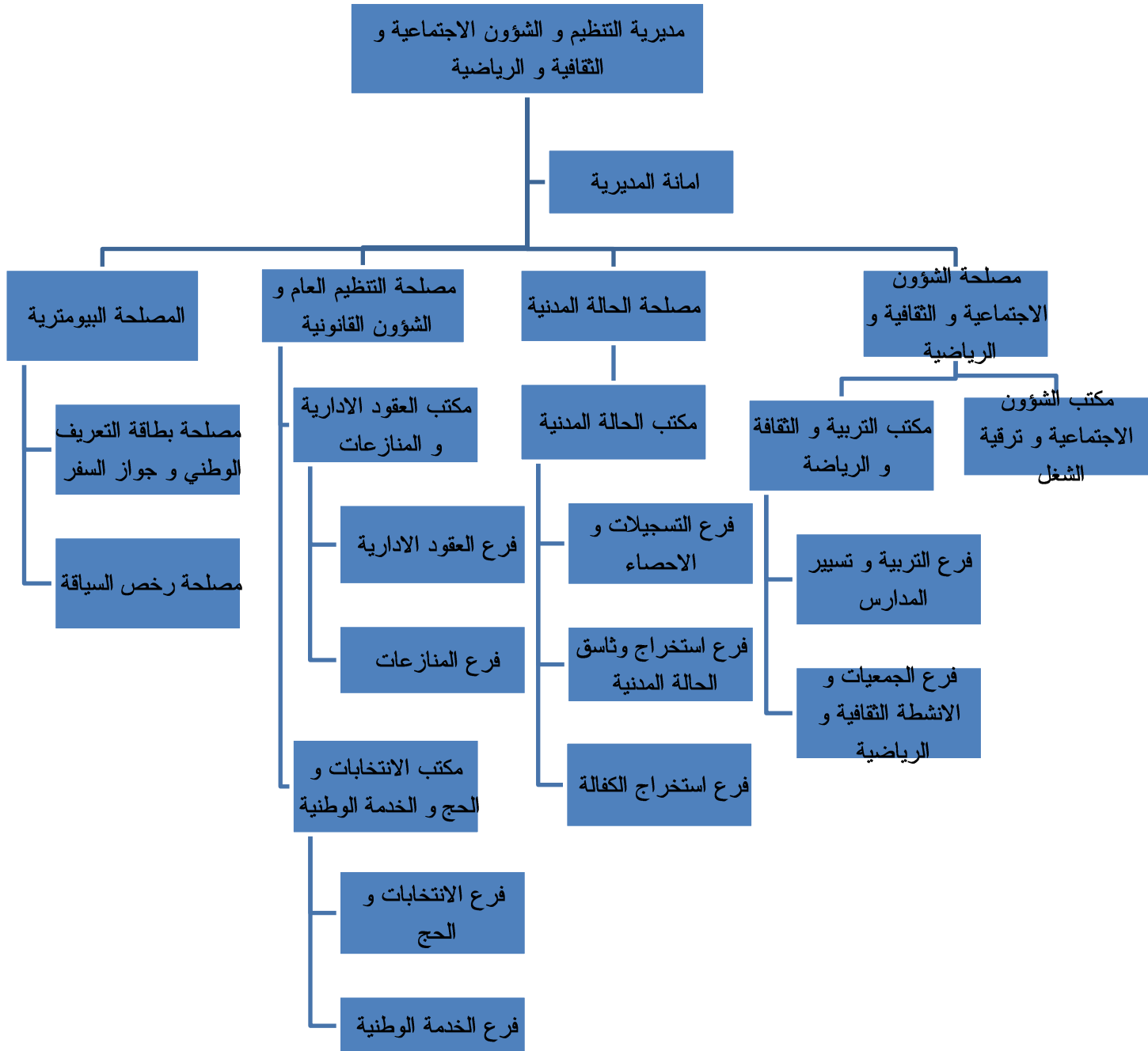
-مصلحة الحالة المدنية

-المصلحة البيومترية

أمانة رئيس المجلس الشعبي البلدي: تتكفل أمانة رئيس المجلس الشعبي البلدي بالمهام التالية:

- البريد الوارد والصادر تسجيله وفرزه وتحويله
- تحضير إستقبالات رئيس المجلس الشعبي البلدي ومتابعتها.
- كتابة جلسات إستقبالات رئيس المجلس الشعبي البلدي.
- متابعة شكاوى وتظلمات المواطنين.
- تقديم المشورة لرئيس المجلس الشعبي البلدي.
- تولي العلاقات مع وسائل الإعلام والجهات الرسمية.

الشكل 2.2. مديرية التنظيم و الشؤون الاجتماعية و الثقافية و الرياضية



المصدر : اعداد الطالبين، بناء على الوثائق المقدمة من طرف امانة رئيس بلدية ميله

المطلب الثالث: دور وزارة الداخلية والجماعات المحلية في تفعيل الإدارة

الإلكترونية في البلدية:

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارات العمومية و جعله يتميز بالفعالية والشفافية قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنه المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة ، تهدف مجمل هذه المشاريع إلى تمكين منح خدمات عمومية ذات جودة ونوعية. حيث سخرت الوزارة مجموع العوامل الرئيسية للتطبيق الإدارة الإلكترونية موجهة أساسا نحو تحقيق أفضل الخدمات للمواطن من جهة و تزويد الإدارة بوسائل تسيير حديثة تمكنها من أداء مهامها في أحسن الظروف من جهة أخرى ، في هذا الإطار اتخذت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية الإجراءات التالية :

أولا. إنشاء السجل الوطني الألي للحالة المدنية (الولادة ، الزواج ، الوفاة)

نظرا لما يعانيه المواطنين من أعباء للتنقل إلى مكان الميلاد لاستخراج وثائق الحالة المدنية التي تخصهم على أساس السجلات ، فقد كان من الضروري إنشاء السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية. وقد اعتمدت هذه العملية كأحدى الأولويات المعنية بالعصرنه لأنها ترمي إلى تجسيد عدة مهام أساسية منها:

- ✓ التحسين الأكيد لنوعية العلاقة بين الإدارة والمواطنين عن طريق الإسراع في التكفل بطلباتهم
- ✓ ضمان تقريب الإدارة من المواطنين عن طريق فتح ملحقات إدارية جديدة للحالة المدنية بالبلديات و ربطها بواسطة الألياف البصرية مع مقر البلديات المركزية .
- ✓ إنشاء قاعدة معطيات وطنية تتكون من مختلف أحداث الحالة المدنية المسجلة على مستوى جميع البلديات كل الأحداث الجديدة والتعديلات المحتملة التي تشكل السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية .

✓ المعالجة النهائية للمشاكل التي يعيشها المواطنون نتيجة إجبارهم على التنقل إلى أماكن ميلادهم الاستخراج شهادات الميلاد التي تخصهم على أساس سجلات الحالة المدنية الممسوكة على مستوى مقر البلديات . 1

لتحقيق هذه الأهداف قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتنفيذ الإجراءات التالية - وضع سجل وطني ألي للحالة المدنية ، يتكون من تجميع قاعدة معطيات 1983 بلدية على مستوى التراب الوطني والتي تتضمن صورة رقمية (معطيات محجوزة و صور ممسوحة ضوئيا من طرف بلديات مكان الميلاد للشهادات التي تتضمنها جميع سجلات الحالة المدنية للميلاد) ، و ذلك ابتداء من تاريخ 15 فيفري 2014. أما الأخطاء فقد تم وضع نظام يقوم بتصحيحها بصفة آلية ، إذا تعلق الأمر بمشكل كتابي ، وفي حال تعلق الأمر بمشكل يستدعي تدخل العدالة ، فقد تم استحداث شبك على مستوى البلديات يتكفل بالتنقل إلى العدالة ووضع طلب التصحيح والحصول على قرار العدالة بالتالي إجراء التصحيح ، علما أن المواطن في السابق كان يتكفل بالتصحيح لوحده والقيام بكل الإجراءات والعودة بقرار العدالة الخاص بالتصحيح .

في هذا الإطار تم تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود إلى بداية سنة 1800 لم يتبق اليوم سوى نسبة 0,1 بالمئة من التصحيحات الواجب إجراؤها مقارنة بالطلبات المودعة ، والعملية متواصلة وتقع على مسؤولية المكلف بالحالة المدنية . 2

وقد تميزت سنة 2015 بتسريع وتيرة عصرنة المؤسسات العمومية بهدف تحسين الخدمات و تقريبها من المواطن من خلال جملة من التدابير تمثلت خصوصا في صدور مرسوم تنفيذي في جويلية 2014 يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، قصد التخفيف من حجم الملفات والإجراءات الإدارية . إضافة الى اصدار قانون يتعلق بتمديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات، باستثناء وثيقة الزواج التي يمكن أن تتغير، إضافة إلى إلغاء

1الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية،"عصرنة المرفق العام"،تم تصفح الموقع بتاريخ: 01/06/2021

2المدير العام لعصرنة الوثائق و الارشيف في حوار "للمساء" : الانتهاء من الادارة الالكترونية و الشروع في رقمنة البلدية و الولاية بداية 2017 ، جريدة المساء ، 30 اكتوبر 2016 ، قسم الانفراد ، الاصدار الجزائري.

شهادة الميلاد رقم 13 و بعض الوثائق الاخرى. وقد ساهمت هاته لاجراءات في تحقيق عديد المزايا منها :

- ✓ القدرة على تمكين المواطن من شب و ثائق الحالة المدنية من خلال شبكة الأنترنت
- ✓ الربط بين القطاعات الراغبة في وثائق الحالة المدنية المتقدمين للسجل الوطني الآلي للحالة المدنية حتى يتمكنوا من التحقق مباشرة و دون أن تطالب بالوثائق من المواطنين. 1

ثانيا. إنشاء قاعدة بيانات وطنية لسجلات المركبات (البطاقات الرمادية) و الذي يمكن المواطن من:

- ✓ إصدار البطاقات الرمادية للمركبات من خارج الولاية، حيث يتم ذلك في موقع صفحة التأكيد يمكن الوصول إليها من خلال جميع البلديات .
- ✓ إنشاء رابط بين الولايات ومحافظات الأمن الولائية للتشاور بخصوص ملف البطاقة الرمادية في الوقت الحقيقي .
- ✓ اللامركزية في إصدار البطاقات الرمادية من خلال البلديات .

ومن أجل ضمان التواصل المباشر والسلس مع المواطن دون معوقات، وضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية تحت تصرف المواطنين الذين يهتمهم الأمر نموذج عقد بيع مركبات موحد يمكن استخراجه مباشرة من الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية. www.interieur.gov.dz وبغرض وضع حد للصعوبات التي يواجهها المواطنون لترقيم مركباتهم في أجال معقولة، يجب على ولاية الاستقبال طلب التأكد من صحة المركبة من ولاية المصدر بواسطة البريد الإلكتروني عن طريق مصالح المديرية الولائية للمواصلات السلكية واللاسلكية فور إيداع طلب الترقيم من قبل المواطن. ويجب أن تقوم ولاية المصدر بإرسال رسالة التأكيد بنفس الطريقة أو عدم ترقيم المركبة على مستوى مصالحها. 3 بدلا من البريد العادي المعمول به سابقا .

1 فتيحة فرطاس، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة العمومية و دورها في تحسين خدمة المواطنين مجلة الاقتصاد الجديد، فيفري 2016 ، ص: 2019.

2 الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، برقية، "تنفيذ البرنامج المسطر لإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة لقطاع الداخلية والجماعات المحلية ، رقم 3138 ، 2013

ثالثا. جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية البيومترين الإلكترونيين : أخذت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على عاتقها عملية تقنين الخدمات الإلكترونية بإطلاق ورشة لعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية و ذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف بالمؤمن يتركز على محورين أساسيين هما :

- ✓ اطلاق جواز السفر البيومترى الإلكتروني .
- ✓ إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية .

سمح هذا الإجراء بتحقيق النتائج التالية :

- تسهيل إجراءات حصول المواطن على مختلف الوثائق الإدارية، حيث تم تخفيف آجال تسل البيومترية من عدة أشهر إلى أسبوع واحد.
- المواطن في الجزائر والخارج يمكنه رصد إنجاز جواز سفره من خلال شبكة الأنترنت .
- دمج الصور الممسوحة ضوئيا أسهم في التقليل من تعدد حالات الرفض .
- المسؤولون في الدوائر القنصلية بإمكانهم إقامة رقابة صارمة على إنتاج جوازات السفر الصادرة .
- يتم إبلاغ المواطن عبر نظام الرسائل القصيرة عن المشاكل التي قد تحدث أثناء معالجة ملف أخطأ في رقم التسجيل الوطني ، صور غير لائقة ، واستكمال ملف في حالة نقصانه ، كذلك تنبيه الإعلام المواطن عن مواعده قبل 24 ساعة قبل أن يتم إرسال ملفه للولاية أو المركز المكلف في إنتاج الوثائق البيومترية في الجزائر العاصمة أو الأغواط . 1

من شأن هذه الإجراءات أن تسهم في دخول الجزائر مجال المجتمع الإلكتروني الذي سيخلص المواطنين من عناء التنقل اليومي إلى مصالح البلدية والدائرة من أجل استخراج ما الوثائق الإدارية وهذا من خلال الرقم الجديد لكل مواطن والذي يكون عبارة عن مفتاح سري الاستخراج مختلف الوثائق ، كما سيضمن مشروع رقمنة المواطن الاعتماد على بطاقة التعريف الوطنية بشكلها الإلكتروني بدل الدفتر العائلي .

المطلب الثالث : دور بلدية ميلة في تقديم الخدمات العمومية

البلدية في جميع بلدان العالم الواجهة الحقيقية للمدن، و هي المرأة التي يقيس بها الآخرون نوعية المنتجات التي تقدمها للمجتمع، سواء للأفراد القاطنين بها أو للزوار العابرين، فمستوى التنظيم والتخطيط العمراني للمدينة واكتمال البنى التحتية والمرافق العامة، وتوافر الخدمات و مختلف المنشآت بشكل منظم ومدروس بحيث تخدم كافة أنحاء المدينة بشكل عادل، وللبلدية دور كبير في تقديم الخدمة العمومية من بين هذه الخدمات :

- استخراج مختلف الوثائق مثل بطاقة التعريف جواز السفر رخصة السياقة البطاقة الرمادية، بحيث تعتبر هذه الوثائق مهمة للمواطنين .
- تنظيم مصلحة الحالة المدنية وسيرها، وحماية العقود والسجلات الخاصة بها، وإتاحة وثائق الحالة المدنية منها شهادة الميلاد شهادة الحالة العائلية شهادة الإقامة عدم الزواج عدم العمل شهادة الوفاة الخ ..
- السهر على تقديم الخدمات التقنية الخاصة بالإدارة العمومية و منح رخص البناء و رخص شق الطريق والشهادات الإدارية المطلوبة الخ...
- تقديم الخدمات الإجتماعية مثل الإستفادة من منح الأمراض المزمنة التحقيقات الإجتماعية قفة رمضان ملفات التكوين المهني الخ ...
- الإشراف على أمن المدراس والمطاعم الإبتدائية وتنظيم مختلف الأنشطة الاجتماعية داخل إقليم البلدية.
- السهر على نظافة شوارع المدينة وتنظيم مختلف الأنشطة الثقافية والرياضية داخل إقليم البلدية
- إحصاء المواطنين، المولودين في البلدية أو المقيمين بها في إطار تسيير بطاقة الخدمة الوطنية
- مسك سجل جرد الأملاك العقارية البلدية وسجل جرد الأملاك المنقولة. و كذا وضع خطط استخدام الأراضي التي تحدد المناطق السكنية والصناعية والخضراء .
- تنظيم المصالح التقنية للبلدية وتسييرها والمساهمة في تطوير المدن والقرى المحيطة .
- العمل على أرشيف البلدية للمساهمة في سلاسة و سهولة تقديم الخدمات للمواطن
- تسيير الشؤون القانونية والمنازعات الخاصة بالبلدية
- الاحتفاظ بسجل لمن يعيش داخل حدودهم، من خلال قاعدة بيانات السجلات الشخصية

- بناء وصيانة الشوارع والأرصفة و الممتلكات العمومية والمساهمة في بناء المدارس والمنشآت العمومية.
- الخدمات الاجتماعية: تأمين سبل العيش الأساسية ، وأنشطة العمل التأهيلي ، وخدمات الأشخاص ذوي الإعاقة ، ورعاية الأطفال ، ورعاية المسنين .
- الخدمات الصحية: الرعاية الأولية، والرعاية المتخصصة، والعناية بصحة الفم ، وخدمات الصحة البيئية .
- الخدمات الفنية: لتخطيط وصيانة الشوارع والأماكن العامة الأخرى، وإنشاء المباني والبنية التحتية، وحركة المرور ، وإمدادات المياه وأنظمة الصرف الصحي .
- القضاء على الحيوانات التي تهدد العامة كالكلاب الضالة و المساهمة في تنظيم الأسواق وإعطاء الرخص
- إنشاء المساحات الخضراء و المتنزهات
- مراقبة المحلات التجارية و الترخيص بتركيب اللوحات الإعلانية و مراقبتها
- الصحة العامة اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة و الوقائية للمحافظة على صحة المواطن 1

المبحث الثاني. الخدمات الالكترونية ببلدية ميله

تطبيق لتعليمات وزارة الداخلية و الجماعات المحلية الرامية الى رقمنة المرافق العمومية قامت بلدية ميله على غرار باقي بلديات الوطن في البدا بالتطبيق ، حيث تم تسخير موارد بشرية مؤهلة و عتاد خاص لتجسيد التعليمات على ارض الواقع ، سوف نقوم في المطلب الأول و الثاني بالتكلم عن الإمكانيات الموجودة بالبلدية :

1 قرعش لخضر ، قرعش محمد ، اثر جودة الخدمات العمومية على رضا المستفيد - دراسة حالة بلدية ميله - قسم العلوم الاقتصادية - تسويق الخدمات -، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف - ميله - ، 2018/2017 ، ص- ص : 49-50 .

المطلب الأول: البنية التحتية للإدارة الالكترونية ببلدية ميله

من خلال الزيارات الميدانية وبعض المقابلات خاصة مع الأمانة الخاصة برئيس البلدية تم توجيهنا الي المصلحتين المعنيتين بالإدارة الالكترونية و هما المصلحة البيومترية و مصلحة الحالة المدنية والتي سوف نقوم بربط دراستنا بهما

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية و الشفافية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة إنجازات هامة في مجال عصرنه المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة ، تهدف في مجملها إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية عالية، و من بين أهم هذه الإنجازات لسنة 2014 رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به؛ وهذا طبقا للقانون الجديد للحالة المدنية رقم 14-08 مؤرخ في 13 شوال عام 1435هـ الموافق لـ: 9 أوت 2014 يعدل و يتم الامر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389هـ الموافق لـ 19 فبراير 1970 ، ولقد مكن هذا الإنجاز من تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل إلى البلدية الأصلية، خاصة بعد التحويل الجذري للمصالح البيومترية لاستخراج جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية من الدوائر إلى المقاطعات و البلديات، كما تم تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من تقديم طلب الحصول على الوثائق الإدارية عبر الانترنت و الحصول عليها من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجلين فيها.¹

أولا. المصلحة البيومترية

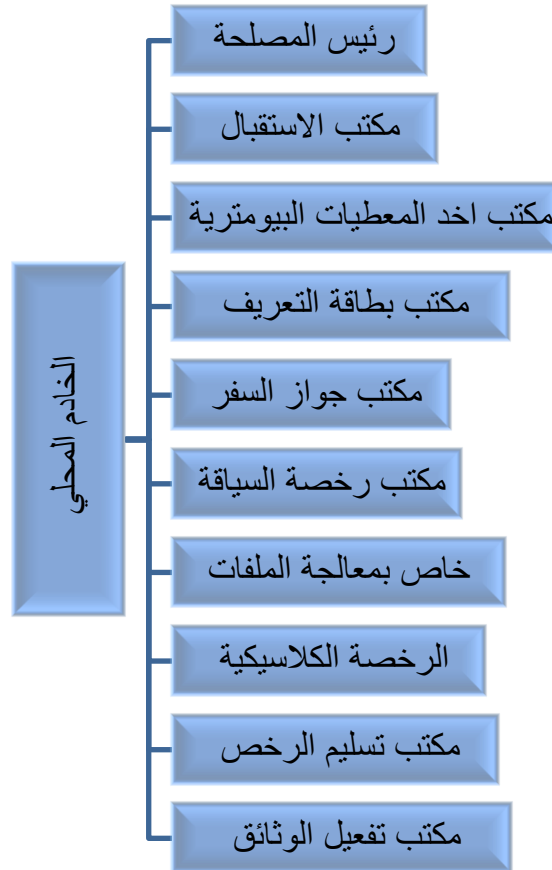
من أجل تقريب الإدارة من المواطن وفي إطار تحسين الخدمة العمومية ، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحمية بتحويل جذري للمصالح البيومترية لاستخراج جواز السفر البيومتري و بطاقة التعريف الوطنية من الدوائر إلى البلديات، كما حرصت على توفير كل الإمكانيات المادية والبشرية

1 موقع بلدية عين السبت ، ولاية سطيف ، تم التصفح بتاريخ 2021/05/20 الساعة (19 سا 20 د) الموقع :

<http://apcainsebt.dz>

لضمان السير الحسن لهذه المصلحة، وعلى غرار باقي بلديات الوطن، قامت بلدية ميله بتسخير الإمكانيات اللازمة لتجسيد المصلحة البيومترية على أرض الواقع والتي تضمنت ثلاث مكاتب، مكتب خاص ببطاقة التعريف البيومترية، مكتب خاص باستخراج جواز السفر البيومتري و مكتب مختص باستخراج رخصة السياقة. 1 وتقوم المصلحة بتسليم حوالي 100 وثيقة الكترونية يوميا في الحالات العادية، تحتوي المصلحة البيومترية عدة مكاتب متصلة فيما بينها بخادم محلي يوضحها الشكل الموالي.

الشكل 3.2 المكاتب الموجودة بالمصلحة البيومترية لبلدية ميله

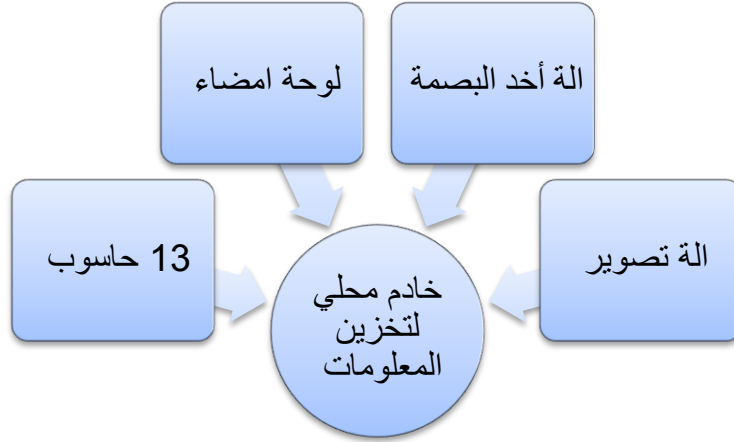


المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على المعلومات المتحصل عليها من رئيس المصلحة البيومترية

هذه المكاتب مزودة بالعتاد التالي الموضح بالشكل الموالي:

أقرعشي لخضر و قرعشي محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص: 62.

الشكل 4.2. العتاد الموجود على مستوى المصلحة البيومترية ببلدية ميله



المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على المعلومات المتحصل عليها من رئيس المصلحة البيومترية

ثانيا : مصلحة الحالة المدنية*

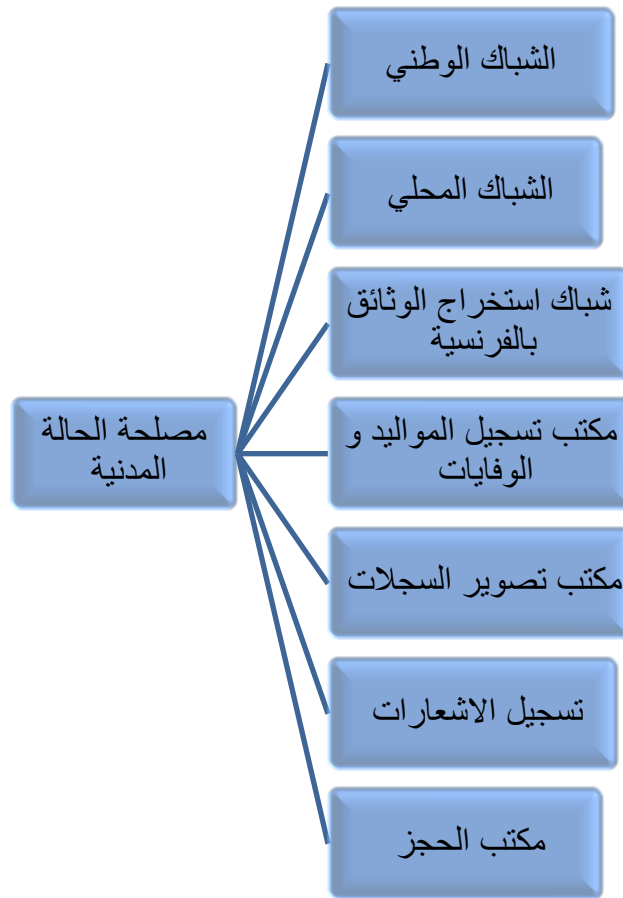
تعتبر مصلحة الحالة المدنية من أنشط وأقدم المصالح بالإدارة نظرا ل خدماتها المتعددة التي تتعمق بصفة رئيسية بالحياة اليومية لمواطن، فالولادات تسجل على مستوى هذه المصلحة وكذلك الوفيات، كما يأتي المواطن لاستخراج مختلف الوثائق لتشكيل الملفات الإدارية التي تنظم شؤونه اليومية. تعد مصلحة الحالة المدنية من ابرز مصالح البلدية كونها تتعامل مع فئة كبيرة من المواطنين بحيث يتم من خلالها استخراج مجموعة كبيرة من الوثائق ابرزها : شهادة الميلاد، شهادة الحالة العائلية ، شهادة الوفاة وكذا شهادة الإقامة وغيرها من الوثائق المطلوبة، وتقوم هذه المصلحة باستخراج حوالي 1000 وثيقة يوميا معظمها شهادات الميلاد، هذا العدد متغير حسب المناسبات فعلى سبيل المثال يتضاعف العدد بعد الإعلان عن نتائج شهادة البكالوريا وايام التسجيلات الجامعية. وعلى الرغم من أهمية الدور الكبير الذي تلعبه هاته المصلحة الا انها تعاني من نقص كبير في المعدات اللازمة لأداء مهامها ، حيث

* تعرف الحالة المدنية على انها مصلحة حكومية ذات طابع شرعي، إداري ضمن هياكل الجماعات المحلية (البلدية) تقدم خدمة إدارية عمومية لكافة أفراد المجتمع لممارسة جميع الحقوق من

لا تتوفر المسلحة الا على جهازين للمسح الضوئي ، 18 جهاز كمبيوتر لا يكفي للاستجابة لمئات الطلبات والوثائق المطلوب استخراجها يوميا

والتي يتطلب وجودها بكافة المكاتب التي تتوفر عليها المصلحة والتي يمكن عرضها في الشكل الموالي:

الشكل 5.2. المكاتب الموجودة في مصلحة الحالة المدنية



المصدر: إعداد الطالبين اعتمادا على المعلومات المحصل عليها من رئيس مصلحة الحالة المدنية ببلدية ميله

المطلب الثاني : الموارد البشرية داخل بلدية ميلة

أولا : المصلحة البيومترية

يعمل بالمصلحة البيومترية 17 موظفا* يقوم رئيس المصلحة بالاشراف على سيرها مع 16 عامل تحت تصرفه، يعملون وفق نظام العمل المتعارف عليه في الإدارة الجزائرية بدوام يومي عدا الجمعة و السبت، أما حاليا و بسبب و باء كورونا تم تغيير نظام العمل في شكل فوجين ؛ فوج يقوم بتسيير المهام الخاصة بالمصلحة في الفترة الصباحية وآخر في الفترة المسائية وفق البروتوكول الصحي وهذا لتفادي انتشار الفيروس واحتكاك الموظفين ببعضهم البعض. ودليلا على اهمية هاته المصلحة يمكن عرض بعض الارقام التي تبرزها الوثائق المستخرجة والمطلوبة من قبلها في الجدول الموالي:

الجدول 2.2. احصائيات الوثائق المستخرجة من المصلحة البيومترية خلال 4 سنوات الأخيرة

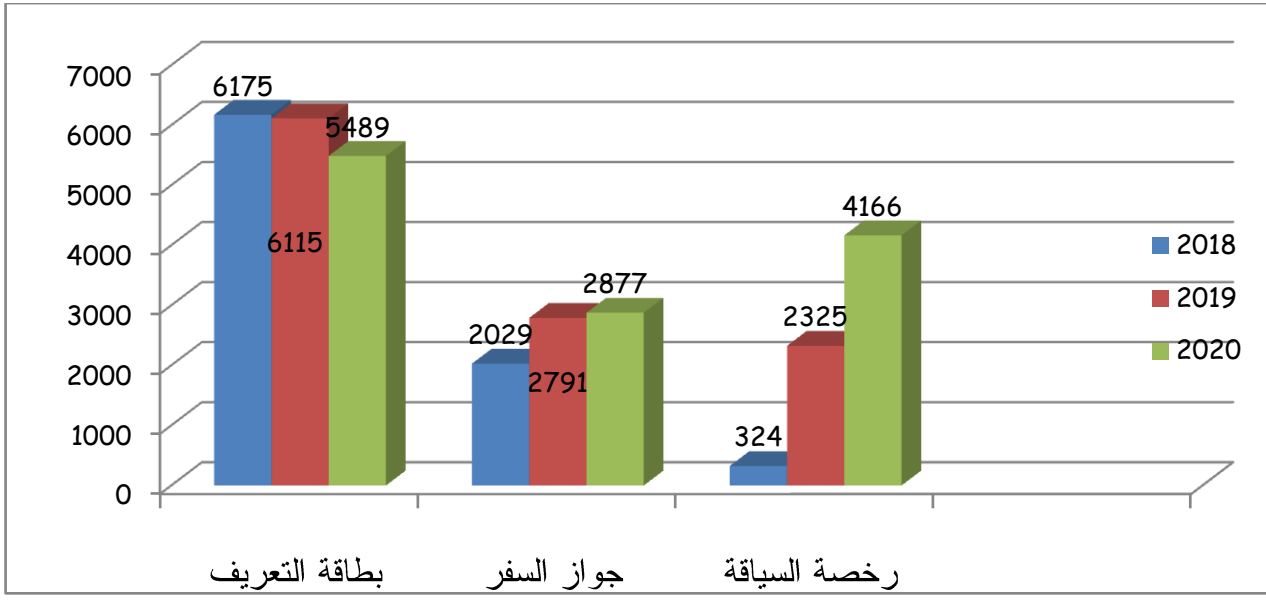
الوثيقة	بطاقة التعريف الوطني	جواز السفر	رخصة السياقة	السنوات
2018	6175	2029	324	
2019	6115	2791	2325	
2020	5489	2877	4166	
*2021	3010	267	2087	

المصدر: اعداد الطالبين بناء على الملاحق (1.2.3.4)المتحصل عليها من رئيس المصلحة البيومترية ببلدية ميلة

الشكل 6.2. عدد البطاقات الالكترونية التي تم استخراجها من بلدية ميلة خلال 4 سنوات الأخير

* يمكن الاطلاع على الطاقم المشكل للموارد البشرية العاملة بمصلحة الحالة المدنية بالملاحق رقم 06

* الاحصائيات الخاصة بسنة 2021 والواردة بالجدول تخص الفترة الممتدة من 2021/01/01 الى 2021/04/01



المصدر: اعداد الطالبين بناء على الملاحق (1.2.3.4)المتحصل عليها من رئيس المصلحة البيومترية ببلدية ميله

من خلال الجدول رقم 2-2 و الشكل 2-6 نلاحظ ان عدد بطاقات التعريف الوطني متقاربة خلال السنوات 2018 و 2019 بينما سنة 2020 نلاحظ انه هناك تناقص في عدد بطاقات التعريف الوطني و هذا راجع لانتشار فيروس كورونا بينما نلاحظ ان جوازات السفر متقاربة في حدود 2000 جواز سنويا ، في حين نلاحظ ان رخصة السياقة لم تتاثر بفيروس كورونا للعلم تم البدا باستخراجها نهاية 2018 في منحى تصاعدي وهذا راجع لكونها وثيقة حديثة النشأة لاية حسب رئيسة مصلحة البيومترية فان سبب الارتفاع راجع لكون البطاقة البيومترية افضل من القديمة فنلاحظ ان اغلب طلبات الحصول على الرخصة اما قادمة من ضياع او اتلاف الوثيقة القديمة .

ثانيا : مصلحة الحالة المدنية

تعتبر من بين المصالح النشطة ببلدية ميله حيث تقدم العديد من الخدمات التي تهتم المواطن منها شهادة الميلاد و غيرها من الوثائق .

الجدول 3.2. الموارد البشرية الموجودة بمصلحة الحالة المدنية ببلدية ميله

الوظيفة	العدد
مفوضين بالإمضاء على الوثائق المستخرجة من مختلف الشبابيك	03
موظفين ينشطون على مستوى الشباك الوطني لإصدار شهادات الميلاد الخاصة بمواليد 58 ولاية	03
موظفين ينشطون على مستوى الشباك المحلي لإصدار شهادات الميلاد الخاصة بمواليد ولاية ميله فقط	03
موظفين بشباك استخراج الوثائق باللغة الفرنسية	02
موظفين بمكتب تسجيل المواليد و الوفيات	02
موظفين خاصين بعملية تصوير السجلات	02
موظفين خاصين بعملية الحجز	02
موظفين خاصين بتسجيل الإشعارات زواج وفاة بالإضافة الى التصحيحات	03

المصدر: اعداد الطالبين بناء على الملحق (6) المنحصل عليها من رئيس مصلحة الحالة المدنية ببلدية ميله

يتم تسليم حوالي 1500 وثيقة يوميا بأنواعها اغلبها شهادات الميلاد كانت 2010 أول سنة تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى بلدية ميله تمثلت في شهادة الميلاد s12 ، ثم تلتها 2013 شهادة الميلاد 2014 الوفيات 2015 الحالة العائلية 2018 الأجانب (الأشخاص المقيمين خارج إقليم التراب الوطني لديهم شبك خاص بهم في البلدية) بالإضافة الى بطاقة الإقامة . والجدول التالية تمثل بعض الإحصائيات الخاصة بمختلف الوثائق الصادرة عن مصلحة الحالة المدنية لخمس سنوات الأخيرة 1.

1 حسب تصريحات رئيس مصلحة الحالة المدنية ببلدية ميله

الجدول 4.2. احصائيات بعض الوثائق المستخرجة من مصلحة الحالة المدنية ببلدية ميله من سنة 2017/01/01 الى 2021/04/31

السنة/الوثيقة	شهادة الميلاد	شهادة الوفيات	الحالة العائلية	الإقامة
2017	17401	605	6810	/
2018	18170	674	7268	7845
2019	17837	688	6984	7182
2020	16952	889	6713	6523
2021	5833	243	2142	2098
المجموع	76193	3099	29917	23648

المصدر: اعداد الطالبين بناء على المعلومات المتحصل عليها من رئيس مصلحة الحالة المدنية ببلدية ميله

من خلال المعلومات المتحصل عليها من رئيس المصلحة فانه يتم استهلاك 3 علب اوراق بيضاء A4 يوميا في الحالات العادية أي حوالي 1200-1500 يوميا اما في حالات التسجيلات المدرسية او الحج او المسابقات فانه يتم استهلاك من 10 علب الى 14 علبة يوميا أي حوالي 5000-7000 وثيقة يوميا

من ملاحظتنا عدد الوثائق المستخرجة خلال 5 سنوات الأخيرة نجد عدد الوفيات سنة 2020 مقارنة بالسنوات السابقة ارتفع وهذا راجع لفيروس كورونا ، اما بالنسبة للوثائق الأخرى فهناك انخفاض وهذا راجع لتاثير فيروس كورونا على الحياة المعيشية حيث توقفت كل المسابقات الوطنية كما تم الغاء الحج لسنة 2020 وهو ما سبب تراجعاً في الوثائق التي تتطلبها هاته المناسبات.

المطلب الثالث : تفريغ وتحليل البيانات

تعتبر عملية تفريغ وتحليل البيانات من بين اهم العمليات حيث يتم خلالها جمع المعلومات ترتيبها و تنظيمها ثم تحليلها ، قمنا بهذه العمل من خلال تفريغ الاستبيان الالكتروني في شكل جداول ثم تحليلها و دراستها لمحاولة فهم النتائج ، كما قمنا بالاستفسار مع بعض الفئات و ذلك

لمحاولة فهم بعض النقاط حتى نتمكن في الأخير من الخروج بفكرة عامة عن الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بلدية ميله و النقائص المسجلة .

أولا. مصادر جمع البيانات وادوات التحليل

1. مصادر جمع البيانات: تم جمع البيانات والمعلومات اللازمة والمفيدة في إطار التطبيقي لدراسة من خلال مصادر رئيسية وأخرى ثانوي .

أ. المصادر الثانوية: بهدف إثراء هذه الدراسة، اعتمدنا على مجموعة متنوعة من المراجع التي تنوعت بين الكتب ، البحوث والرسائل العلمية وكذا ا لمقالات العلمية المنشورة. إضافة الى مجموعة الوثائق والسجلات ذات الصلة بالموضوع والتي أمكن الاطلاع عليها وأخذ نسخة منها.

ب. المصادر الرئيسية: تم الحصول على المعلومات من قبل مصادر رئيسية تمثلت في مجموع المقابلات التي قمنا باجرائها مع العديد من رؤساء مصالح مختلفة وموظفين ببلدية ميله؛ كما تم الاعتماد على على الاستبيان الذي صمم خصيصا لجمع البيانات ذات الصلة بموضوع الدراسة، ويعتبر الاستبيان الأداة الأكثر استخداما في البحوث الإنسانية والاجتماعية، وهي وسيلة لجمع البيانات من خلال احتوائها على مجموعة من الأسئلة أو العبارات والطلب من المبحوثين الإجابة عليها.

حرصنا أن يتضمن الاستبيان على أسئلة شاملة لجميع العناصر والأبعاد، كما ركزنا على صياغة الأسئلة بشكل بسيط و مختصر وبأسلوب موضوعي، وهذا حتى يسهل على أفراد العينة البحوثه استيعابها ومنحنا إجابات صحيحة وجدية، وحتى نضمن فعالية الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات فقد قمنا بعرض الاستبيان الأولي على مجموعة من الأفراد، وهذا بغية التأكد من قدرهم على فهم الأسئلة واستيعاب فحواها، حيث لاحظنا أن بعض العبارات كانت مركبة وأن بعض المصطلحات كانت مبهمه، وهو ما استدعى استخدام مصطلحات واضحة بسيطة وإعادة صياغة العبارات المعقدة بأسلوب ميسر؛ وفي الأخير قمنا باعتماد الاستبيان الموضح بالملحق رقم 07 والذي تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين (يمكن الاطلاع على قائمة الأساتذة المحكمين بالملحق 07) حتى نتأكد من صحته ومناسبته.

وقد قمنا بالتركيز في الأسئلة التي تضمنها الاستبيان على ثلاث محاور و نقاط هامة تعتبر أسس الإدارة الالكترونية و هي:

1. جانب الموارد البشرية المطبقة للإدارة الالكترونية
2. جانب التكنولوجيا و العتاد المستعمل بالبلدية
3. الخدمات المقدمة التي لها علاقة بالإدارة الالكترونية

وقد ركزنا في استبياننا على المواطن كونه مقياس لمدى تطبيق الإدارة الالكترونية باعتباره مستهلك الخدمة لذا فقد تمثلت عينة الدراسة في الافراد المواطنين المستفيدين والطلابين لخدمات بلدية ميله بمختلف مصالحها؛ ونظرا لضيق الوقت والظروف الصعبة التي كانت عائقا لاعتماد عينة كبيرة الحجم معبرة، فقد اقتصرنا الدراسة على 140 شخصا تم توزيع الاستبيانات عليهم ، تمكنا من استرجاع 105 استبياننا صالحا للتحليل حيث تم الإجابة على الاستبيان من قبل 105 فردا، حيث قمنا باستبعاد وعدم احتساب 35 استبياننا بسبب عدم اكتمال اجابات افراد المبحوثين او عدم استرجاعها.

ثانيا. التحليل الوصفي لاجابات افراد العينة المبحوثين

قبل اختبار الفرضيات، حاولنا معرفة آراء واتجاهات أفراد العينة من خال تحليل عبارات كل محور من محاور المقياس، حيث ارتبطت الفقرات مقياس ليكرت الثلاثي والذي يعبر عن خلاله أفراد العينة عن مدى موافقتهم (اتجاه ايجابي) أو عدم موافقتهم (اتجاه سلبي) لكل عبارة من عبارات المقياس ضمن ثلاث درجات كما يلي:

موافق	محايد	غير موافق
3	2	1

وفيم يلي عرض لتوزيع افراد العينة حسب الخصائص العامة الأربعة المعتمدة (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، الحالة الاجتماعية)

1. توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

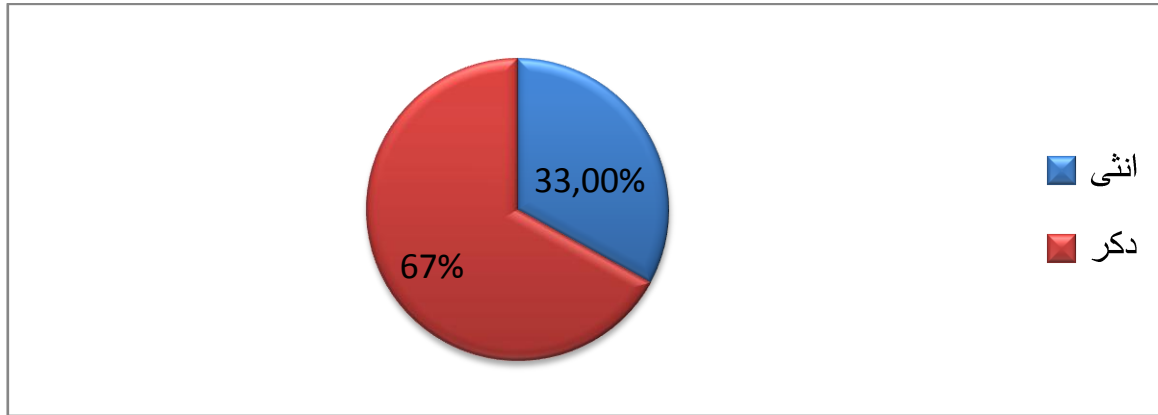
الجدول 5.2. توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
67%	67	الذكور
33%	33	الاناث
%100	105	المجموع

المصدر : اعداد الطالبين، بناءا على نتائج الاستبيان

يمكن عرض نتائج الجدول السابق من خلال الشكل البياني الموالي :

الشكل 7.2. توزيع مجمع افراد عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: اعداد الطالبين، بناءا على نتائج الاستبيان

نلاحظ من الجدول 5.2 والشكل 7.2 السابقين والخاصين بطبيعة الجنس لأفراد مجتمع الدراسة أن نسبة الإناث تمثل (33) % من مجموع الأفراد، أما نسبة الذكور فهي تمثل (67 %) و تفسير هذا راجع ، أي ان معظم المرتادين على البلدية للاستفادة من الخدمات الالكترونية هم من فئة الذكور،

ويرجع هذا التفوق الى الدور الاقتصادي والاجتماعي ال ذي تقوم به هذه الفئة في الاسرة والمجتمع مقارنة بفئة الاناث .

2. توزيع افراد مجمع الدراسة حسب متغير العمر

توزع افراد العينة المبحوثين حسب معيار السن كما هو موضح في الجدول والشكل المواليين :

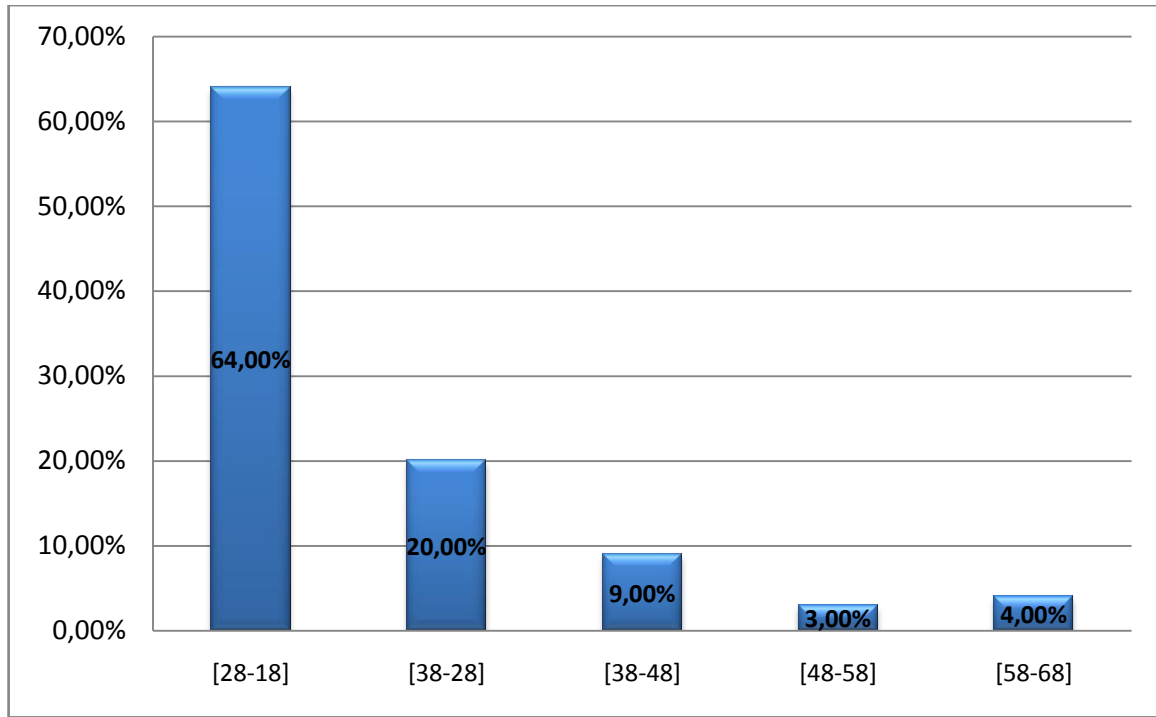
6.2 توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

النسبة	التكرار	الفئة
64%	64	[28-18]
20%	20	[38-28]
09%	09	[38-48]
03%	03	[48-58]
04%	04	[58-68]
100%	100	المجموع

المصدر: اعداد الطالبين، بناء على نتائج الاستبيان

يمكن عرض نتائج الجدول السابق من خلال الشكل البياني الموالي :

الشكل 8.2. توزيع مجمع افراد عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: اعداد الطالبين، بناء على نتائج الاستبيان

نلاحظ من الجدول 6.2 و الشكل 8.2 السابقين أن أعلى نسبة من مجموع أفراد مجتمع الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين [28 - 18] سنة نسبة مئوية قدرها 64 % لتأتي في المرتبة الثانية فئة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين [38 - 28] سنة بنسبة مئوية 20 % . أما ثالثا الأفراد الذين تنحصر أعمارهم [48-38] بنسبة 09 %، أما الافراد الذين تتراوح اعمارهم ما بين [58- 68] إياتون رابعا بنسبة 04 %، أما الفئة الأخيرة بنسبة 03 % تتراوح أعمالهم من [48-58] .

من خلال هذه النتائج نستنتج أن الفئة الأولى ما بين 18-28 سنة هي التي تأخذ الحصة الأكبر من المجموع و ذلك كونها تضم شباب الراغب في العمل و المعاملات الإدارية تتطلب وثائق من مصالح البلدية ، كذلك الفئة الثانية ما بين 28-38 فئة الشباب الباحث عن العمل . أما فيما يخص الأفراد الذين من 38 - 68 فهذه الفئات تكون نسبها ضئيلة اذا ما قارناها بالفئات الشابة، و ذلك لأنها تتصل بالبلدية في حالات تجديد الملفات او طلب الإدارة منهم بعض الوثائق.

3. توزيع افراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

توزع افراد العينة المبحوثين حسب معيار الحالة الاجتماعية كما هو موضح في الجدول والشكل المواليين:

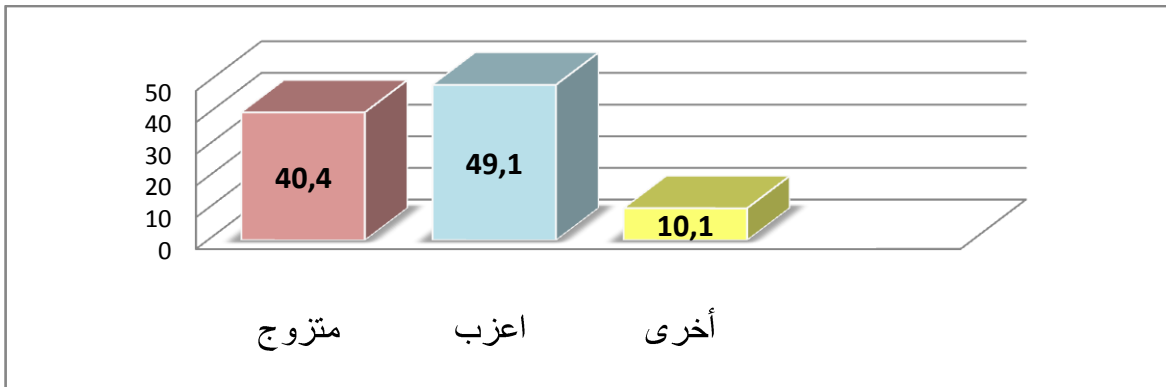
7.2 توزيع افراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
40.4%	40	متزوج
49.5%	50	اعزب
10.1%	10	أخرى
100 %	100	المجموع

المصدر: اعداد الطالبين، بناء على نتائج الاستبيان

يمكن عرض نتائج الجدول السابق من خلال الشكل البياني الموالي :

الشكل 9.2. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: اعداد الطالبين بناء على نتائج الاستبيان

كما يتضح من نتائج الجدول 2-7 و الشكل 2-9 ، ان نسبة العزاب بلغة 50% أي نصف العينة و ذلك راجع الى تأخر سن الزواج لدى فئة الذكور نتيجة للظروف الاقتصادية و الاجتماعية خصوصا ظاهرة البطالة و انتشار العنوسة بين الاناث خصوصا في المرحلة العمرية بين 18 الى 28 سنة ، اما نسبة المتزوجين فقدت ب 40% ، في حين لم تتجاوز الحالات الأخرى (خطوبة ، طلاق ، الارامل ...الخ) نسبة 10%.

4. توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

توزع افراد العينة المبحوثين حسب معيار المستوى الدراسي كما هو موضح في الجدول والشكل المواليين :

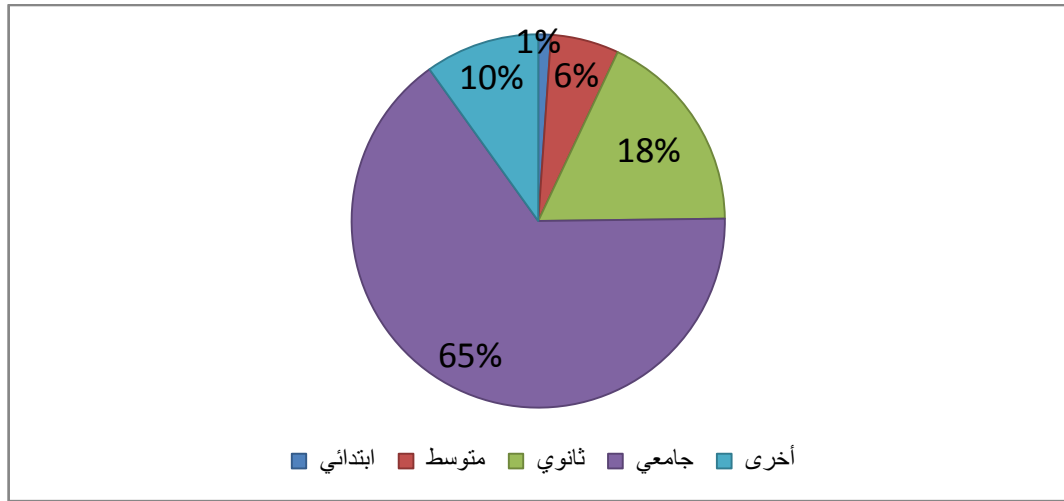
الجدول 8.2. توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
1.1%	1	ابتدائي
5.9%	6	متوسط
17.8%	18	ثانوي
65.3%	65	جامعي
9.9%	10	أخرى
100%	100	المجموع

المصدر: اعداد الطالبان، اعتماد على نتائج الاستبيان

يمكن عرض نتائج الجدول السابق من خلال الشكل البياني الموالي :

الشكل 10.2. توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى الدراسي



المصدر: اعداد الطالبان، اعتماد على نتائج الاستبيان

نلاحظ من الجدول 8.2 و الرسم البياني 10.2 ان اعلى نسبة من الأفراد ذوي مستوى تعليمي جامعي 65 % تليها فئة الأفراد ذوي المستوى الثانوي بنسبة قدرها (18% في حين نسبة أفراد نسبة الابتدائي والمتوسط ضئيلة جدا مقارنة بالمستويات السابقة ، نسبتها على التوالي 1 % و 6 % في حين المستويات الأخرى لكالدكتوراه نجدها تقارب 10 % من ملاحظ النسب نجد ان التعليم في الجزائر اخذ منحى تصاعدي خاصة لدى الفئات الشبابية .

5. توزيع افراد عينة الدراسة حسب طبيعة الوظيفة

توزع افراد العينة المبحوثين حسب طبيعة الوظيفة كما هو موضح في الجدول والشكل المواليين:

الجدول 9.2. توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الوظيفة

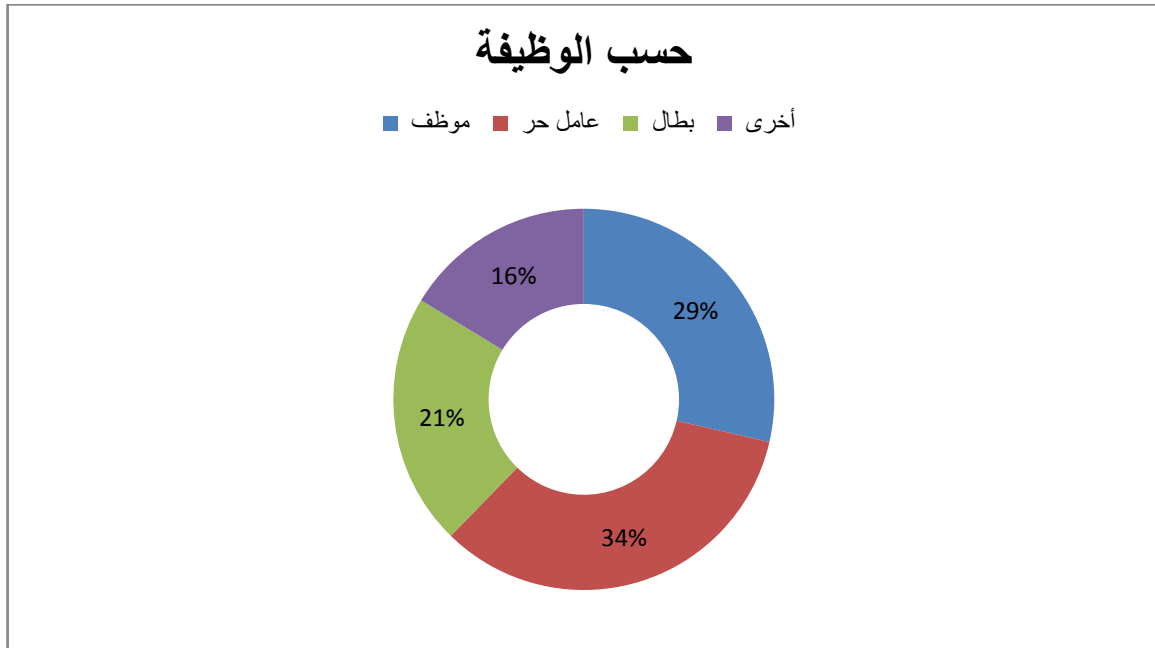
النسبة المئوية	التكرار	الفئة
28.6 %	29	موظف
33.7 %	34	عامل حر
21.4 %	21	بطل
16.3 %	16	أخرى
100 %	100	المجموع

المصدر: اعداد الطالبان، اعتماد على نتائج الاستبيان

وفقا لنتائج الجدول 9.2. فقد بلغت نسبة الموظفين الحكوميين 28.6 % في حين بلغت نسبة الممارسين للأعمال الحرة 33.7% اما العاطلين عن البطالين 21 % وهي نسبة مرتفعة قليلا حيث ان الفئة الكبيرة في التي قامت بالإجابة على الاستبيان شباب و هذا يعود الي تفشي ظاهرة البطالة في الآونة الأخير حيث ان معظم خريجي الجامعات اصبحوا عاطلين عن العمل فيما تبقي نسبة 16 % متقاعدين و غيرهم .

يمكن عرض نتائج الجدول السابق من خلال الشكل البياني الموالي :

الشكل 11.2. توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الوظيفة



المصدر: اعداد الطالبان، اعتماد على نتائج الاستبيان

6. توزيع افراد عينة الدراسة حسب مكان الإقامة

توزيع افراد العينة المبحوثين حسب مكان الإقامة كما هو موضح في الجدول والشكل المواليين :

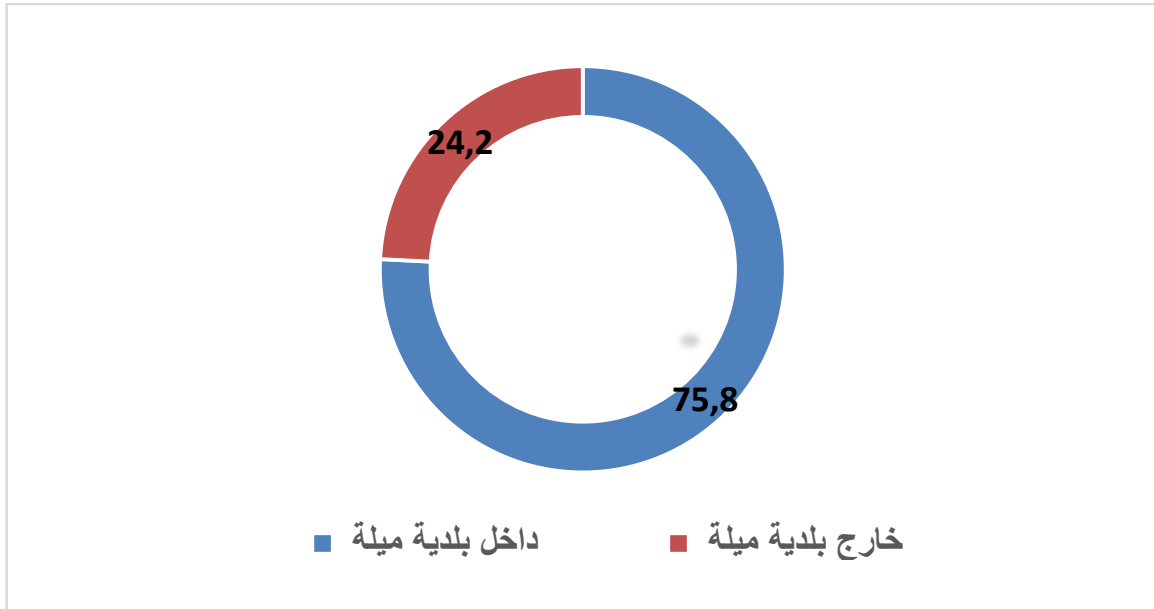
الجدول 10.2. توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مكان الإقامة

مكان الإقامة	التكرار	النسبة
داخل بلدية ميله	76	75.8%
خارج بلدية ميله	24	24.2%
المجموعة	100	100%

المصدر: اعداد الطالبان، اعتماد على نتائج الاستبيان

يمكن عرض نتائج الجدول السابق من خلال الشكل البياني الموالي :

الشكل 12.2. توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مكان الإقامة



المصدر: اعداد الطالبان، اعتماد على نتائج الاستبيان

كما يظهر من الشكل البياني 12.2 فان اكبر نسبة من مرتادي بلدية ميله هي القاطنة بذات البلدية و هو امر طبيعي كون الفرد تابع قانونيا و ادريا لها حيث سجلنا نسبة 75.8 % في حين 24.2

% كانت نسبة المقيمين خارج بلدية ميلا لاستخراج الوثائق كمثل هناك شباك بمصلحة الحالة المدنية يحمل اسم الشباك الوطني يمكن أي مواطن جزائري عبر 58 ولاية من استخراج بعض الوثائق من أي بلدية كانت في كامل التراب الوطني .

7. توزع افراد عينة الدراسة حسب المصلحة المستخرج منها الوثائق

توزع افراد العينة المبحوثين حسب المصلحة المستخرج منها الوثائق كما هو موضح في الجدول والشكل المواليين

8. الجدول 11.2. توزع افراد عينة الدراسة حسب المصلحة المستخرج منها الوثائق

المصلحة	التكرار	النسبة
مصلحة الحالة المدنية	17	16.8 %
المصلحة البيومترية	12	11.9 %
كلا المصلحتين	71	71.3 %
المجموعة	100	100 %

المصدر : اعداد الطالبين، بناء على نتائج الاستبيان

وبالرجوع إلى نتائج الجدول رقم 11.2 نلاحظ أن الغالبية العظمى من أفراد العينة قد تحصلوا على الخدمات من مصلحة الحالة المدنية والبيومترية حيث بلغت النسبة 71.3% وهذا راجع لطبيعة الخدمات المقدمة من قبل المصلحتين استخراج جواز السفر البيومتري + بطاقة التعريف البيومترية بالإضافة الى شهادة الميلاد و غيرها ، كما ان نسبة استخراج الوثائق من الحالة المدنية اكبر نوعا ما من البيومترية و هذا راجع لان الوثائق البيومترية تستخرج مرة في 5 او 10 سنوات ، بالإضافة الى ان استخراجها يلزمه وثائق من مصلحة الحالة المدنية مثل ملف تجديد جواز السفر

ثالثا. تحليل اجابات افراد العينة المبحوثين عن اسئلة الاستبيان موضوع الدراسة

من خلال قراءة مختلف النتائج المتحصل عليها من تفريغ البيانات في شكل جداول يتبين ان نسبة 71.3% استخرجوا وثائق من مصلحتي الحالة المدنية وهذا راجع لكون الفئة العمرية الأكثر إجابة على الاستبان تتحصر من 18-38 بنسبة 84 % و هي فئة شابة باحثة على العمل بالإضافة الى كونهم جامعيين 65.3 % بحاجة الى استخراج وثائق للقيام بمختلف العمليات الإدارية كالتسجيلات بالجامعة او الإقامة و غيرها .

إجابات افراد مجمع الدراسة حول تبسيط الإجراءات و الإدارية داخل بلدية ميلا

توزع افراد العينة المبحوثين حول موضوع تبسيط الإجراءات كما هو موضح في الجدول والشكل المواليين :

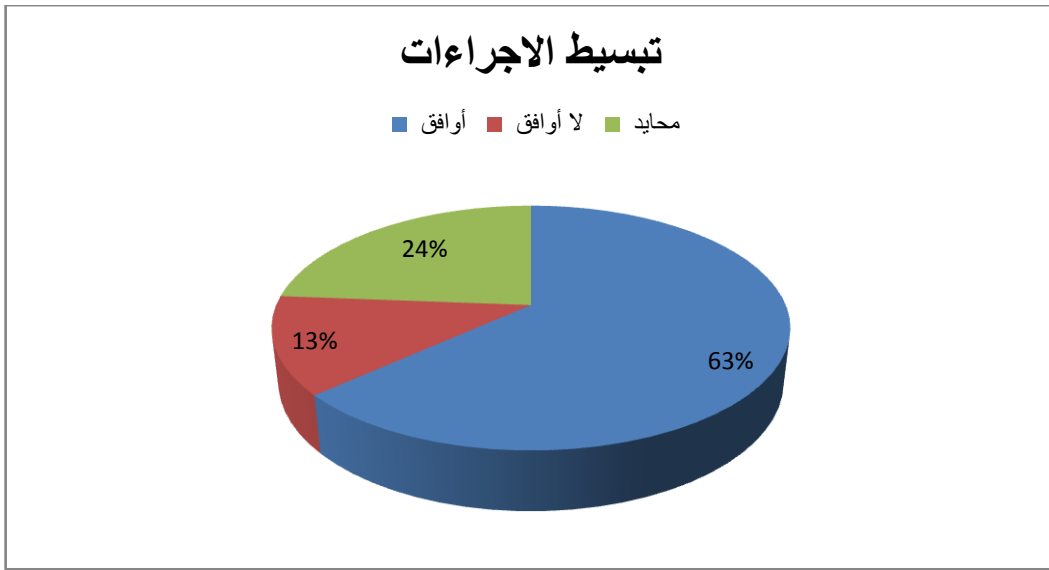
1. الجدول 12.2. توزع افراد مجمع الدراسة حول تبسيط الإجراءات و الإدارية

النسبة	التكرار	العبارة
63.4 %	63	أوافق
12.9 %	13	لا أوافق
23.8 %	24	محايد
100 %	100	المجموع

المصدر: اعداد الطالبان، اعتماد على نتائج الاستبيان

يمكن عرض نتائج الجدول السابق من خلال الشكل البياني الموالي :

الشكل 13.2. توزع افراد مجمع الدراسة حول تبسيط الإجراءات و الإدارية



المصدر: اعداد الطالبان، اعتماد على نتائج الاستبيان

كما يتضح من الجدول رقم 1-12 و التمثيل البياني 2-13 نجد ان نسبة الموافقة على تبسيط الإجراءات الإدارة فاق النص 63.4 % اما عدم الموافقة كان بنسبة 23.8 % اما المحايدون فكانت نسبتهم 12.9 % و مما لا شك فيه ان هناك تبسيط و اختصار في الإجراءات فقبل تطبيق الإدارة الالكترونية كان المواطن يعاني كثيرا في طابورات الانتظار او في زمن استخراج الوثائق ؛ اما الان فقط أصبحت الإجراءات اكثر سهولة و سلاسة مقارنة بالقديم ، فكمثال أصبح للعامل بمصلحة الحالة المدنية شبك شهادات الميلاد يقوم بإخراج الوثائق اليا عكس ما كانت العملية تتم يدويا .

1. إجابات افراد عينة الدراسة حول الوقت المستغرق لاستخراج الوثائق مقبول

توزع افراد العينة المبحوثين حسب الوقت المستغرق لاستخراج الوثائق مقبول كما هو موضح

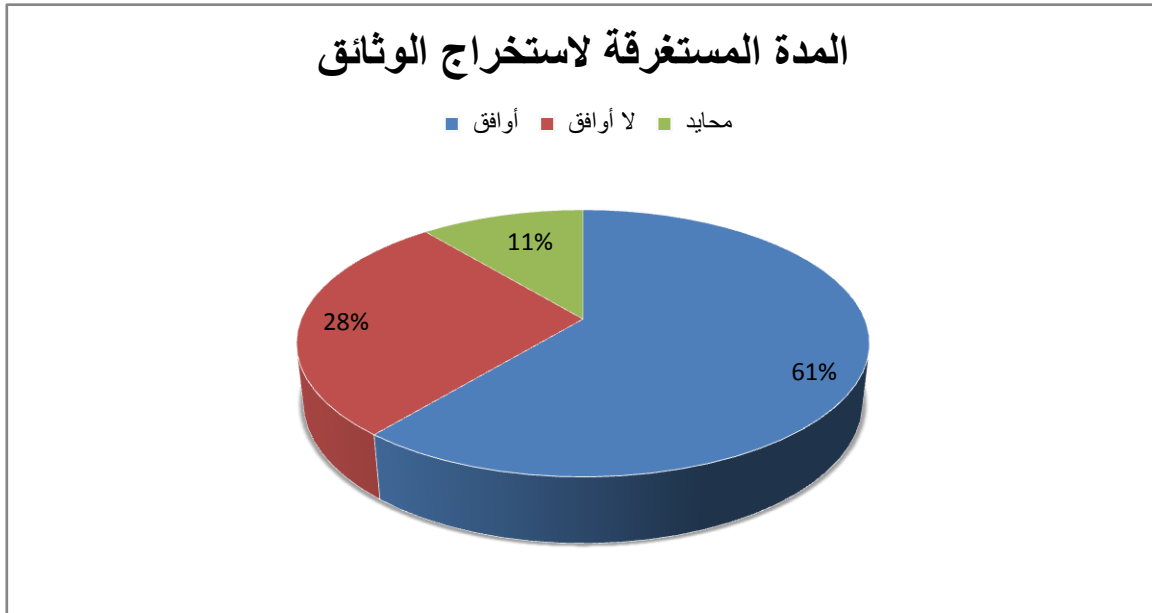
في الجدول والشكل المواليين:

2. الجدول 13.2. توزع افراد مجمع الدراسة حول حول الوقت المستغرق لاستخراج الوثائق

العبارة	التكرار	النسبة المئوية
أوافق	61	61 %
لا أوافق	28	28 %
محايد	11	11 %
المجموع	100	100 %

المصدر: اعداد الطالبان، اعتماد على نتائج الاستبيان

الشكل 14.2. توزع افراد مجمع الدراسة حول حول الوقت المستغرق لاستخراج الوثائق



المصدر: اعداد الطالبان، اعتماد على نتائج الاستبيان

من خلال ملاحظة الشكل البياني رقم 2-14 ؛ نلاحظ ان اكبر نسبة فيما يخص السؤال المتعلق بوقت استخراج الوثائق هم الموافقة و كانت نسبتهم 61 % بينما يرى 28 % ان الوقت الخاص باستخراج الوثائق غير مقبول فيما 11 % محايدون ، يرجع سبب ارتفاع نسبة الموافقة الى نوعية الخدمة الالكترونية التي تتطور و تتقدم باستمرار حسب رئيس المصلحة البيومترية ، فالوقت المستغرق لاستخراج الوثائق في بداية العملية كان طويل جدا يستغرق فترة تدوم شهور عكس اليوم فقد

مثلا هناك جواز سفر يستخرج في اقل من 24 ساعة حسب الطلب ؛ اما باقي الوثائق فلا تستغرق اكثر من 15 يوم

2. إجابات افراد عينة الدراسة حول مستوى الوسائل التكنولوجية المستعملة داخل بلدية ميلا

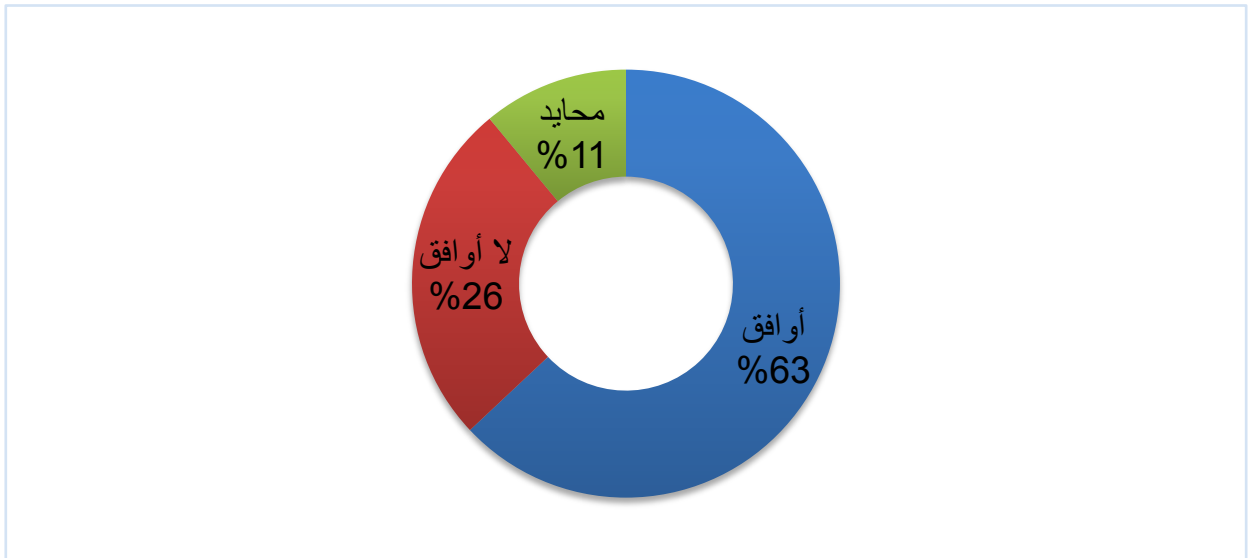
توزع افراد العينة المبحوثين حسب اجاباتهم حول مستوى الوسائل المستعملة ببلدية ميلا كما هو موضح في الجدول والشكل المواليين:

الجدول 2-14 توزيع افراد عينة الدراسة حول مستوى الوسائل التكنولوجية المستعملة

النسبة المئوية	التكرار	العبارة
63 %	63	أوافق
26 %	26	لا أوافق
11 %	11	محايد
100 %	100	المجموع

3. المصدر: اعداد الطالبان، اعتماد على نتائج الاستبيان

الشكل 2.15. إجابات أفراد عينة الدراسة حول الوسائل التكنولوجية المستعمل ببلدية ميلا



المصدر: اعداد الطالبان، اعتماد على نتائج الاستبيان

من الشكل البياني 15.2 نلاحظ ان نسبة 63 % وافقة على ان الوسائل التكنولوجية الة التصوير و غيرها داخل البلدية جيدة فيما 26 غير موافقين يرون ان الوسائل المستعمل لا ترتقي للمستوى المطلوب اما 11 % فهم محايدين حيث اننا قمنا بالاستفسار مع فئة الغير موافقين حتى نتمكن من اخذ نظرة أولية حول سبب عدم موافقتهم، فكانت اجاباتهم كلها تصب حولة نوعية الصورة التي يتم التقاطها؛ حيث يرون انه من الأفضل استعمال وسائل تكن ولوجية متطور جدا فيما يخص هذا الجانب حتى يتم التقاط صور ذات نوعية جيدة جدا .

4. إجابات افراد عينة الدراسة حول رضاهم بالخدمات المقدمة من طرف مصالح بلدية ميله

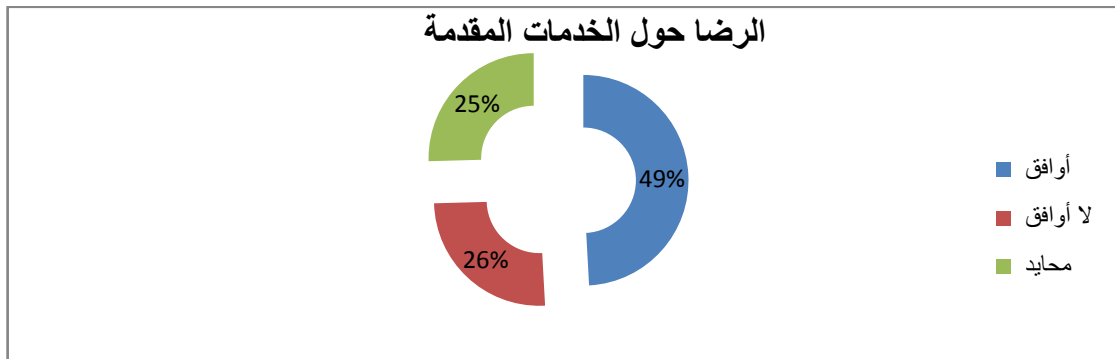
توزع افراد العينة المبحوثين حسب اجاباتهم حول رضاهم بالخدمات المقدمة ببلدية ميله كما هو موضح في الجدول والشكل المواليين:

15.2 جدول توزيع افراد عينة الدراسة حول الرضا بالخدمات المقدمة

النسبة المئوية	التكرار	العبارة
53.5 %	53	أوافق
27.7 %	28	لا أوافق
27.7 %	28	محايد
100 %	100	المجموع

1. المصدر : اعداد الطالبان، اعتماد على نتائج الاستبيان

الشكل 16.2. اجابات افراد عينة الدراسة حول رضاهم بالخدمات المقدمة من طرف مصالح بلدية ميله

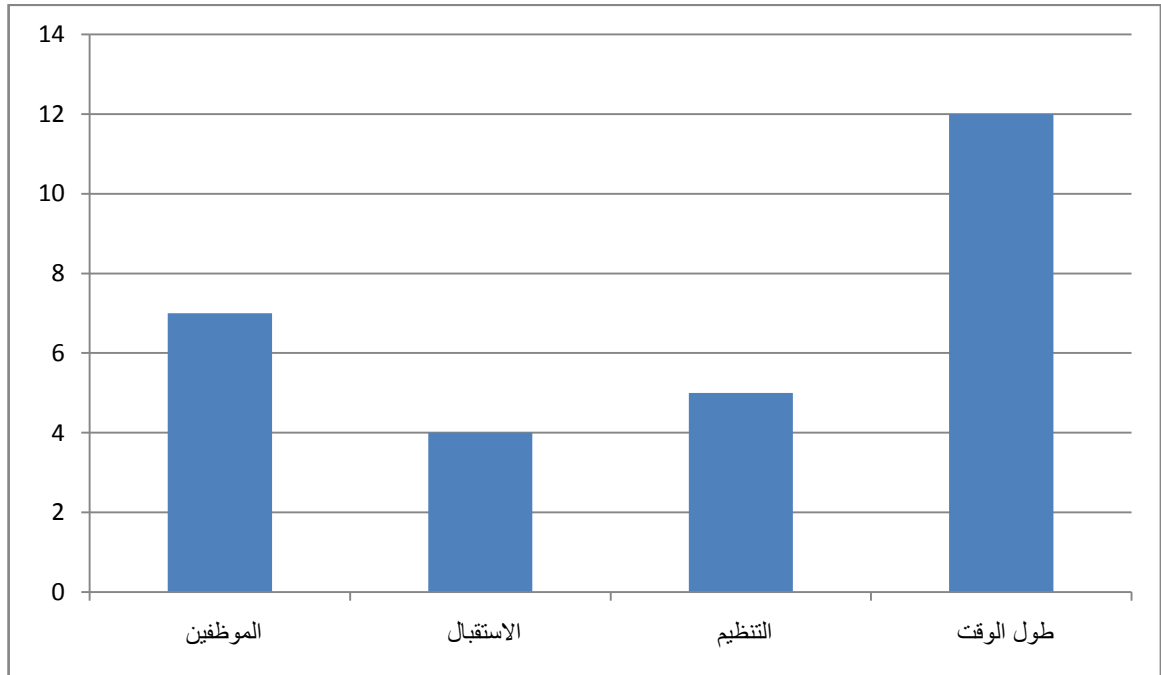


1. المصدر : اعداد الطالبان، اعتماد على نتائج الاستبيان

من خلال نتائج الرسم البياني رقم 16.2 الخاص برضا افراد مجمع الدراسة حول الخدمات المقدمة ببلدية ميله نلاحظ ان نسبة % 53.5 إجابة ب نعم بينما % 27.7 إجابة بلا بينما % 18.8 كانوا محايدين، وقد دع منا هذا السؤال بالسؤال الموالي خاص بالفئة التي لم توافق و لم تكن راضية عن الخدمات المقدة من قبل مصالح البلدية ، وهذا حتى نتمكن من فهم أسباب عدم الرضا على الخدمات المقدمة من طرفها، سوف نقوم بتحليل الإجابة في الجزء الموالي .

5. اسباب عدم رض مجتمه افراد العيبة حول الخدمات المقدمة من طرف مصالح بلدية ميله

الشكل 17.2. اجابات افراد عينة الدراسة حول أسباب عدم رضاهم بالخدمات المقدمة من طرف مصالح بلدية ميله



المصدر: اعداد الطالبان، اعتماد على نتائج الاستبيان

من ملاحظة الشكل رقم 17-2 يظهر انه هناك إجابات مختلفة تشمل عدة جوانب منها التنظيم و الوقت المستغرق في الحصول على الوثائق، بالإضافة الى المعاملة من طرف العمال بالمصالح المختلفة للبلدية ، حيث نجد ان معظم الإجابات كان تصب حول عامل الوقت و هذا راجع حسبهم لطول

الإجراءات بسبب عدم توفر موقع الكتروني خاص بالبلدية ، فيتحتم على المواطن التوجه الى البلدية سواء لاستخراج الوثائق او الاستفسار .

6. اجابات افراد عينة الدراسة عن العراقيل التي صادفتهم اثناء طلبهم للخدمات الالكترونية التي تقدمها بلدية ميله

معظم الإجابات كانت تتحدث حول موضوع التنظيم داخل البلدية بالإضافة الى الاستقبال و التوجيه بشكل اقل كما تم ذكر بعض النقائص التي لا تتوفر عليها البلدية كالمرافق ضيق قاعة الانتظار و هذا راجع لقدم بناء مقر البلدية ، كما ان الوسائل المتعمل به قديمة نوعا ما كمكيفات الهواء .

المطلب الرابع : موقع مقترح لتطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية ميله

الغرض من اقتراح الموقع كون بلدية ميله لا تملك موقع ا خاصا بها؛ و هذا شكل عائق كبير في تطبيق الإدارة الالكترونية، وقد لاحظنا من خلال الدراسة الميدانية ان انشاء موقع يساهم كثيرا في تفعيل الإدارة الالكترونية بالبلدية لهذا قررنا تقديم المقترح، بالاضافة الى ان الوقت لم يسمح لنا بتحول هذا الموقع الى تطبيق، مع العلم انه يمكن الدخول الى الموقع من الهاتف النقال .

اولا. واجهة الموقع



تم برمج الموقع بلغة HTML (بالإنجليزية) (HyperText Markup Language) : وتعتبر هذه اللغة من أقدم اللغات وأوسعها استخداما في تصميم صفحات الويب (وهي لغة خاصة ببناء المواقع الالكترونية بطريقة احترافية وامنة حيث قمنا بانشاء ثمانية خيارات نراها من الأولويات وهي:

1- الاستفسارات 2- شكاوي 3- اقتراحات 4- طلب الوثائق 5- استخراج الوثائق 6- ارقام الهواتف 7- مواقع الكترونية 8- فضاء خاص بالمواطن . بالإضافة الى خاصية تمكين الاتصال بمصالح البلدية بعدة طرق كالهاتف النقال ، كما طبقنا ما تعلمناه خلال 5 سنوات بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة - مثل تفعيل الجهاز الرقابي والتي سوف نقوم بشرحها لاحقا عند شرح الخيارات .

1. الاستفسارات : حتى يتمكن المواطن من عرض او طرح استفساره او انشغاله يجب عليه اتباع الخطوات الموالية:

- الخطوة الأولى : وتتعلق بادخال المعلومات الشخصية الخاصة بالشخص الذي يريد الاستفسار

البريد الإلكتروني

الاسم واللقب

رقم الهاتف

العنوان

العنوان 2

المنطقة

Reset

رجوع

التالي

- الخطوة الثانية. نجد بها خانة خاصة بكتابة موضوع الاستفسار

- الخطوة الثالثة : تأكيد ارسال الاستفسار

خيار الاستفسار يسهل في تقريب الإدارة من المواطن بدون قيود و دون تنقل المواطن الى مقر البلدية؛ حيث يوضح للمواطن مختلف الأمور المبهمة، مثل الاستفسار حول الوثائق اللازمة لاستخراج بطاقة التعريف البيومترية او ساعات العمل بالمصالح المختلفة للبلدية ما يساهم في الاستفادة من الوقت والتقليل من الجهد الضائع.

2. تقديم الشكاوي

وهو اهم جزء من أجزاء الموقع؛ حيث اضفنا خاصية ارسال شكاوي الى الهيئات الرسمية الامن الوطني والدرك الوطني، المصالح المختلفة (كمصالح التجارة) وه و ما نسميه تفعيل الرقابة ، فواقعا يستوجب هذه الخطوة، كما اعطينا حرية الاختيار لشاكي حول عرض هويته او جعلها هوية مجهولة للأشخاص الذين لا يرغبون في كشفها. وحتى يتمكن المواطن من تقديم شكواه يجب عليه اتباع الخطوات الموالية:

- الخطوة الأولى: الجزء المخصص بتقديم الشكاوي

جزء مخصص لتقديم الشكاوي في حال تعرضتم الى اي
عراقيل ادارية

يدا بيد للقضاء على البيروقراطية

[اضغط هنا](#)

- الخطوة الثانية : استمارة معلومات شخصية خاصة بالشاكي ، وهي اختيارية

1 معلومات الاتصال

يمكنكم الإبقاء على هويتكم مجهولة

البريد الإلكتروني
البريد الإلكتروني

الاسم واللقب
الاسم واللقب

رقم الهاتف

العنوان

العنوان 2

الخطوة

التبليغ الي:

الشرطة
 الدرك الوطني
 مصالح اخرى

Reset

رجوع التالي

- الخطوة الثالث : نجد بها خانة خاصة بكتابة موضوع الشكوى بالإضافة الى الجهات المرسل اليها الشكوى

2 الشكوى

معلومات الاتصال

ارسال

تقديم الشكوى

الموضوع

:

Reset

رجوع التالي

- الخطوة الرابعة: التأكيد على نجاح العملية

3 ارسال

معلومات الاتصال

الشكوى

تم الارسال
تم ارسال الشكوى بنجاح

انتهاء

Reset

رجوع التالي

3. الاقتراحات : تساهم هاته الايقونة في تمكين المواطن من تقديم اي اقتراحات قد يراها مفيدة و بإمكانها المساهمة في تحسين الخدمة العمومية المقدمة من قبل مصالح بلدية ميله والتي تتعلق باحد النقاط التالية :

- 1 تطبيق الخدمات الالكترونية التي تقدمها البلدية كاستخراج شهادة الميلاد الكترونيا
- 2 - الخدمات العمومية التي يتم تقديمها للمواطنين كاستخراج بطاقة التعريف الوطني
- 3 -التنظيم داخل البلدية كالاستقبال و التوجيه و غيرها
- 4 -اقتراحات عامة تشمل جميع خدمات الصالح العام

اقتراحات

يمكنكم تقديم اقتراح في اي مجال ترونه مناسباً



الخدمات الالكترونية

تقديم اقتراحاتكم في مجال الاداة الالكترونية المقدمة من طرف بلدي ميله



الخدمات العمومية

تقديم اقتراحات لتحسين الخدمات العمومية المقدمة من طرف بلدية ميله (النظافة، المساحات الخضراء، الاتارة)



اقتراحات تنظيمية

اقتراحات خاصة بالجوانب التنظيمية كالاستقبال التوجيه الانتظار



اقتراحات عامة

تقديم اقتراحات ترونها مناسبة لخدمة المصلحة العامة

4. طلب وثائق

في اطار تطبيق تعليمات وزارة الداخلية والجماعات المحلية الرامية الى تفعيل الإدارة الالكترونية بالإضافة الى رقمنة مختلف المصالح، قمنا بتطبيق التعليمات في هذا الخيار الخاص بطلب الوثائق عن بعد من خلال مصلحتي الحالة المدنية و المصلحة البيومترية

طلب وثائق

مصلحة الحالة المدنية	المصلحة البيومترية
بطاقة التعرف الوطني	
جواز السفر	
رخصة السياقة	

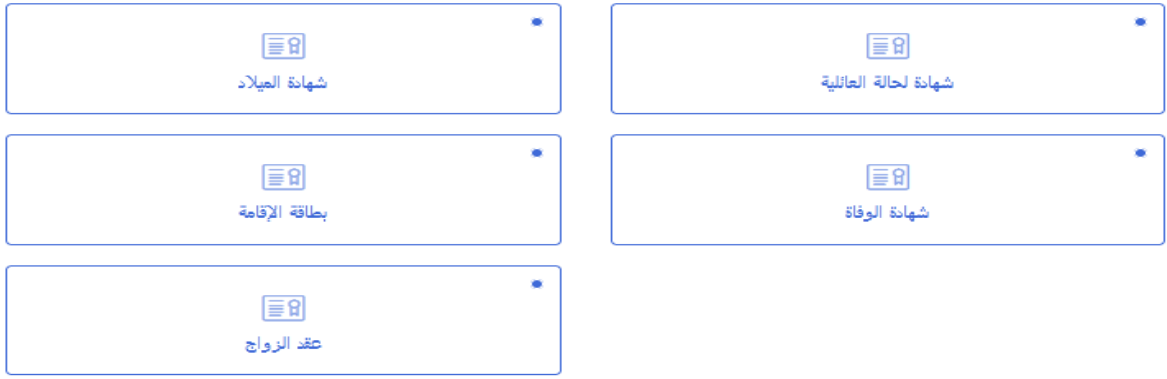
طلب وثائق

مصلحة الحالة المدنية	مصلحة ليبريرة
شهادة الميلاد	
شهادة اقامة الغالبية	
بطاقة الإقامة	
شهادة الوفاة	

5. استخراج وثائق

في إطار تطبيق تعليمات وزارة الداخلية والجماعات المحلية الرامية الى تفعيل الإدارة الالكترونية بالإضافة الى رقمنة مختلف المصالح، قمنا بتطبيق التعليمات في هذا الخيار استخراج الوثائق عن بعد من مصلحة الحالة المدنية فقط؛ وهذا لانه لا يمكن استخراج الوثائق من المصلحة البيومترية في الوقت الراهن على ان يتم ذلك مستقبلا مثل البلدان المتقدمة مثل كندا التي يمكن لمواطنيها استخراج جواز السفر اليا في دقيقة واحدة.

استخراج وثائق



6. ارقام الهاتف

هذا الجزء خاص بالأرقام الهاتفية لمختلف الإدارات الرسمية كرقم هاتف ولاية ميله و غيرها، وقد قمنا بإضافة تسهيلات للبحث عن الأرقام عكس ما هو موجود في مختلف المواقع الرسمية؛ حيث نجد جدول به الأرقام و هذا ما يصعب عملية البحث

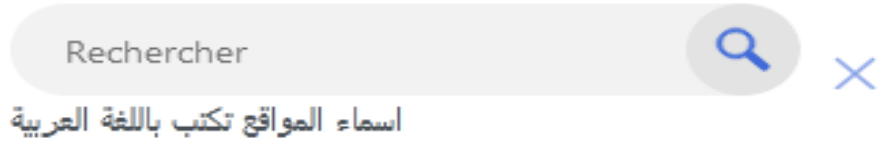
سجل الأرقام الهاتفية

الاسماء تكتب باللغة العربية

7. المواقع الالكترونية

هذا الجزء خاص بالمواقع الالكترونية لمختلف الإدارات الرسمية كموقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و غيرها من المواقع الهامة، حيث وضعنا شريط للبحث عن المواقع .

المواقع الالكترونية الرسمية



8. فضاء خاص بالمواطنين

يضم هذا الفضاء اربع خيارات تتمحور حول :

أ) طلب لقاء مع رئيس البلدية: حيث انه يوجد يوم في الأسبوع خاص باستقبال المواطنين لطرح انشغالاتهم وغيرها، وهذا الجزء يسهل تنظيم العملية بالإضافة الى اعلام المواطنين بالوقت الخاص بحضورهم؛ وهذا لتفادي الطابور و الانتظار لفترات طويلة .

ب) تحميل استمارات: هذا الجزء خاص بمختلف الاستمارات التي تستعمل في الحصول على مختلف الوثائق المقدمة من طرف البلدية .

ج) تتبع الوثائق الالكترونية : هذا الجزء مخصص لمعرفة مدة و تاريخ الحصول على الوثيقة؛ وهذا بغرض القضاء على ظاهرة الاستفسارات المتكررة حول تاريخ صدور البطاقات

د) الاطلاع على بعض القوانين والمراسيم المهمة : هذا الجزء يحتوى على مختلف القوانين التشريعية والتنظيمية التي تهم المواطن والمصلحة العامة بالإضافة الى التوجيهات وغيرها مما سهاهم في اطلاع المواطن على مختلف القوانين التي تهمه في حياته اليومية .

فضاء خاص بالمواطن

تحديد لقاء مع رئيس البلدية

تحميل استمارات

تتبع الوثائق الالكترونية

الاطلاع على بعض القوانين و المراسيم المهمة

9. اتصل بنا

مع التطور التكنولوجي وتنوع وسائل التواصل الاجتماعي ، ارتأينا الى ان نقوم بمد عدة طرق لتواصل بين البلدية والمواطن منها رقم الهاتف وحساب فيسبوك يعمل 24/24 سا و بريد الكتروني وغيرها وهذا لكي نحيط بجميع رغبات المواطنين .

للاتصال بنا

عبر الهاتف

عبر البريد الالكتروني



Copyright ghichi islam © Company 2021

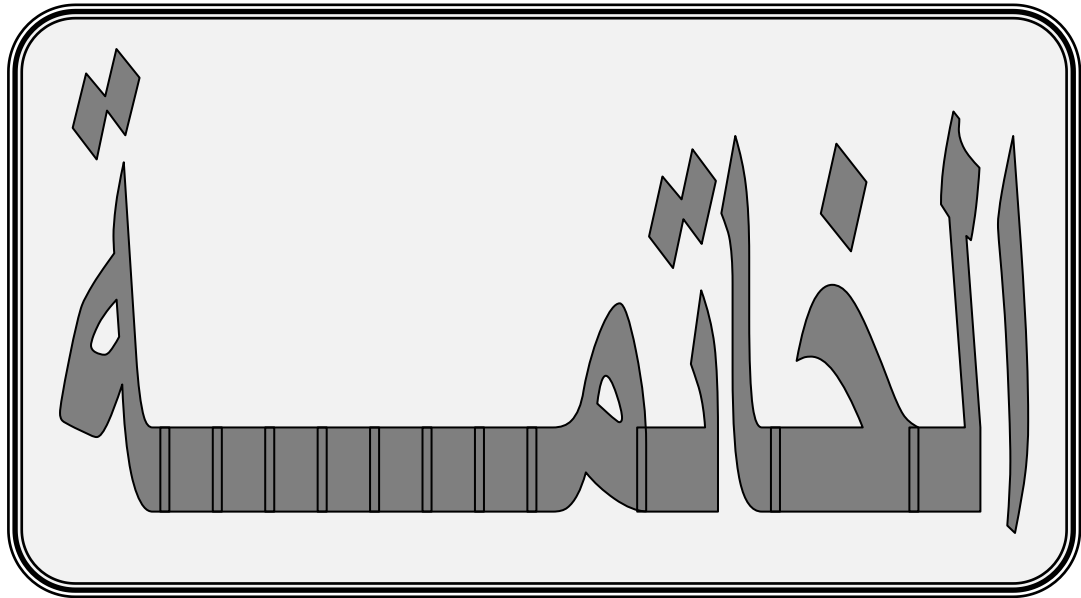


خلاصة الفصل:

اتخذت السلطات المحلية لبلدية ميله جملة من الإجراءات والتدابير لعصرنة وتحديث مصلحة الحالة المدنية في إطار تطبيقها مشروع الجزائر الإلكترونية بهدف التحول من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني في تقديم الخدمات العمومية وجعل الاستجابة لها أكثر باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تماشياً مع طلبات المواطنين المتنوعة والمتجددة.

و رغم أن الإجراءات والتسلسل المتخذة حققت نتائج إيجابية ملموسة في المصلحة، وأحدثت تغييرات متلاحقة في العوامل المؤثرة في مدخلاتها، والتي أعطت وجهاً جديداً والمستوى وطريقة تقديمها للخدمات مقارنة بالسنوات السابقة، إلا أن ما تم تحقيقه من إنجازات ونتائج على مستوى مخرجات ومردودية المصلحة يعبر عن محدودية الآثار الإيجابية للوسائل التكنولوجية المستخدمة وعدم تأثيرها بشكل يستجيب لمستوى تطلعات المواطنين، عكس ذلك كثرة مظاهر الضعف والقصور في شكل وطرق إنجاز وتقديم الخدمات العمومية وغياب مؤشرات الجودة الشاملة في ذلك، الأمر الذي يؤكد أن المصلحة مازالت في خطواتها الأولى في مسعى التحول الإلكتروني وأن تجربتها في الوصول إلى هدف البلدية الإلكترونية هي محاولة جد محتشمة لم ترق بعد للديناميكية المرجوة، وذلك بسبب جملة من المعوقات والتحديات التي أدت إلى صعوبة الأخذ بنمط الإدارة الإلكترونية وغياب شبه تام لمظاهر الرشادة الإدارية على الخدمات التي تجسد تقدمها.

و من أبرز النقاط التي تم استنتاجها من خلال الدراسة التي قمنا بها ببلدية ميله و التي يجب تدارها في القريب العاجل حتى ترتقي الخدمات العمومية إلى تطلعات الجميع كون الخدمات موجهة لعامة الناس دون استثناء، عدم توفر البلدية على موقع الكتروني و الذي يعتبر حلقة وصل بين الإدارة الإلكترونية و المواطن، بالإضافة إلى النقص الكبير في الوسائل التكنولوجية الحديثة داخل البلدية ككل، كما أن مقر البلدية من بين أقدم البناءات في الولاية مما يجعل ترميمه صعباً، معانات المواطن من ضيق أماكن الانتظار خاصة المصلحة البيومترية.



الخاتمة :

استخدام الإدارات العمومية للتكنولوجيا والمعلومات والاتصالات والتفاعل معها ما هو إلا استجابة التطورات البيئية المحيطة داخليا وخارجيا و تكيفا مع المستجدات والتحديات التي فرضتها ، والتي أدت إلى وضع فلسفة التسيير و نجاعته على قمة سلم أولويات الأجهزة الحكومية ، محدثة تغييرات جذرية و متتالية في بنية النمط الإداري التقليدي و طرق و أساليب أدائه للخدمات ، من خلال توظيف أساليب إدارية حديثة و ديناميكية قائمة على الإمكانيات التكنولوجية ، منتجة بذلك واقعا إداريا جديدا ، تجسد في بروز نمط الإدارة الإلكترونية . لذلك أصبح التحول من النمط الإداري التقليدي الذي يعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية و ما ينجم عنها من هدر للوقت ، الجهد و التكاليف ، إلى النمط الإلكتروني الديناميكي ضرورة حتمية تفرض نفسها في المجال الإداري الذي يضطلع بوظيفة غاية في الأهمية تتمثل في تقديم الخدمات العمومية للأفراد ، و التي تعتبر العنصر الرابط بين الإدارة وبينهم و محورا أساسيا في عملية تحقيق التنمية والرفاهية في المجتمع على جميع الأصعدة.

تمثل الإدارة الإلكترونية نمطا و أسلوبا حديثا في الفكر والممارسة الإدارية ، يستهدف تفعيل الاستخدام الإيجابي والواعي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز المعاملات و تقديم الخدمات عن بعد في أي وقت وفي أي مكان ، كما تمثل وسيلة تواصل تفاعلية دائمة كونها تجعل الاتصال و تبادل المعلومات أكثر سرعة وسهولة و شفافية ، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية إلكترونيا . لذلك التغير الذي يرافق الإدارة الإلكترونية هو تغير حقيقي جذري و طويل المدى ، الأمر الذي يتطلب توفير توليفة متنوعة من المتطلبات التي تتكامل أدوارها و تأثيراتها في سياق عملية التحول الإلكتروني للمنظمة في ظل مجتمع معلوماتي ، وذلك بغية تحضير البيئة المناسبة لها التي تمثل الحجر الأساس لتجسيد هذا النوع من الإدارة المعاصرة وإخراجها إلى حيز الواقع العملي ، حيث تؤكد الطبيعة المتنوعة لمتطلبات الإدارة الإلكترونية تعدد أبعادها و الفواعل المسؤولة عن تطبيقها و توفير متطلباتها ، كما تؤكد أن الاهتمام بالجانب التكنولوجي رغم أهميته غير كافي ، بل لابد من توفر جهاز إداري كفاء قادر على فهم و استيعاب الوسائل التكنولوجية الحديثة و قادر على استخدامها بأعلى قدر من الفاعلية ، في إطار إصلاح هيكلي ، قانوني و بشري جذري و شامل .

تمثل الإدارة الإلكترونية آلية فعالة لتحسين أداء الإدارات العمومية و أساليب عملها ، و وسيلة ناجعة لتقريب الإدارة من المواطن وكسب رضاه و ثقته ، من خلال تجاوز مشاكل و نقائص الإدارة

التقليدية والسيطرة على ظاهرة التعقيد و تفعيل المرونة في تلبية المطالب المتنوعة للأفراد ، الأمر الذي يؤكد أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس هدفا في حد ذاته ، وإنما هي وسيلة لتحقيق أهداف محورية تحمل مضامين مختلفة الأبعاد تتمحور حول تحقيق إدارة أفضل و استغلال أمثل للموارد المتاحة بالشكل الذي يؤدي إلى تقديم الخدمات العمومية بجودة و دقة عاليتين و بأقل وقت ، تكلفة ممكنة و وفق قاعدة التغيير والتحسين المستمرين . حيث أحدثت الإدارة الإلكترونية نقلة نوعية في نمط تقديم الخدمة العمومية و مستوى جودتها ، من خلال إحداث تحسينات هامة و جوهرية على شكل و طريقة إنجازها ، بحيث لن تكون هناك حاجة لمراعاة أوقات عمل الإدارات و لا التنقل إلى مكان تواجد الخدمة ، مما يحقق الاستجابة الفورية بشكل دائم دون انقطاع وفي توقيت واحد لعدد كبير من طالبي الخدمة عبر منافذ متعددة و التفاعل معهم بشكل أكثر سلاسة و شفافية ، وبالتالي استيعاب كم هائل من الطلبات بدون تمييز مما يحقق مبدأ العدالة في المعاملة و يعزز القدرة على بناء علاقات أفضل بين الإدارة والمواطن.

تشكل مظاهر و خصائص الخدمات العمومية التي تقدمها الإدارة الإلكترونية في مضامينها مبادئ الحكم الراشد و تعبر في جوهرها عن محددات الخدمات العمومية الرشيدة ، التي تعكس توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير وتحديث الخدمات و جعلها أكثر سلاسة و سرعة ، بشكل يضمن تقديمها للجميع باستمرار و دون انقطاع و وفق مبدأ ملائمة و تناسب جودة الخدمات مع تطلعات المستفيدين لغرض تحقيق المصلحة العامة بفعالية

يصعب تحقيق هدف تطوير الخدمات العمومية في ظل غياب نظام إداري إلكتروني متطور لكونه خيارا فعالا و نمطا خلاق يتوافق مع التطورات الهائلة في المجال التكنولوجي ، مما يعني أن هدف تطوير الخدمات العمومية هو نتيجة حتمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية التي تعد معادلا موضوعيا للترشيد في الفكر الإداري الحديث ، و لكونها أحد دعائم بناء منظومة الحكم الراشد و آلية فعالة لتعزيزها و ترسيخها في الممارسات الإدارية ، حيث يعزز إنجاز الخدمات و تقديمها بجودة عالية في شكل خدمات إلكترونية قدرة الإدارة في ترشيد الخدمات ، لأن استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة والتفاعل معها يجعل الخدمات الإلكترونية واقعا ملموسا في المنظمات العمومية ، و هو ما يعزز قدرة هذه الأخيرة في تحسين الخدمات .

و رغم المزايا و الفوائد الايجابية التي تحققها الإدارة الإلكترونية ، إلا أنها في المقابل تنطوي على بعض السلبيات ، التي لا تعود إلى طبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حد ذاتها بقدر ما تعود للقصور في استخدامها ، و إلى التطبيق غير السوي والدقيق لها ، ناهيك عن عدم توفير متطلباتها بشكل كامل ، مما ينعكس سلبا على هذا النظام الإلكتروني و يعرضه لتهديدات جسيمة و يعطل الخدمات أو يوقفها ، خاصة إذا تم الانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني دون اعتماد التسلسل والتدرج في ذلك ، الأمر الذي يجعل مشروع التحول الإلكتروني مشروعا شكليا و دون فائدة اقتصادية.

النتائج

أثبتت الاختلالات والنقائص التي تعاني منها الإدارات العمومية الجزائرية ، فشل النمط الإداري التقليدي في أداء المهمة المنوط بها من جهة ، و عدم قدرته على مواجهة التحديات التي أفرزتها التطورات العالمية الهائلة والسريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة أخرى ، بسبب صعوبة التوفيق بين البيئة الخارجية المتغيرة و البيئة الداخلية الجامدة ، فجدد ذلك تحديات فعلية أمام الحكومة الجزائرية لابد من الاستجابة لها و مواجهتها .

- إصلاح المنظومة الإدارية الجزائرية و عصرنتها ضرورة حتمية لا مفر منها و أمرا غاية في الأهمية لضمان نجاح البرامج والمشاريع التنموية في مختلف المجالات ، لذلك أطلقت الحكومة الجزائرية مشروع الجزائر الإلكترونية الذي يعد أول مبادرة لوضع استراتيجية وطنية لمواكبة حركة التقدم في المجال التكنولوجي الإداري ، من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية و بناء مجتمع المعلومات ودفع عجلة الاقتصاد الرقمي القائم على المعرفة في الجزائر .

- تمحورت خطة عمل مشروع الجزائر الإلكترونية حول عدة محاور رئيسية ، لتحقيق جملة من الأهداف وفق عدة برامج تنفيذية . في هذا الإطار يعتبر هدف عصرنة و تحديث الإدارات العمومية بتسريع تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها محورا أساسيا في المشروع بهدف الاستفادة من مزاياها في التحول إلى نمط الخدمات الإلكترونية كأولوية وطنية في كل الإدارات لصالح المواطنين و مؤسسات الأعمال و ممارسة أنجع سياسات الاتصال معهم .

- يمثل مشروع الجزائر الإلكترونية استراتيجية وطنية ضخمة بعيدة المدى بأهداف غاية في الأهمية ، و رؤية حكومية جديدة لتسيير المنظمات العمومية . إلا أن المضمون النظري للمشروع يكتنفه الغموض و عقم وضوح الرؤية في العديد من جوانبه ، و تضمن الكثير من الاختلالات و أوجه القصور والتي تؤكد ضعف التخطيط والإعداد لمشروع متكامل للتحول الإلكتروني في الجزائر ، الأمر الذي من شأنه أن يؤثر سلبا على تنفيذه و يحد من فرص تطبيقه و يحول دون تحقيق الأهداف المرجوة منه بفعالية .

- رغم أهمية الجهود المبذولة والإجراءات المنفذة من قبل مختلف القطاعات الحكومية و الهادفة إلى إرساء بنية تحتية للاتصالات السلكية و اللاسلكية و الانتقال إلى مجتمع المعلومات و تقليص الفجوة الرقمية ، إلا أن النتائج المحققة كانت محدودة جدا و بوتيرة بطيئة ، والتي تؤكد عدم جاهزية الجزائر لتطبيق الإدارة الإلكترونية في ظل هشاشة مجتمع المعلومات و ضعف البنية التحتية و محدودية المتطلبات الداعمة لها رغم الأموال الطائلة التي تم إنفاقها لتطويرها وتحديثها ، حيث أن الجزائر مازالت متأخرة عن المستوى العالمي في مجال التنمية التكنولوجية ، ومستوى تحسنها في هذا المعال

شد بى وفا جدا و الاستفادة من خدماته مازال بطيئا ، ناهيك عن ضمن المنظومة البشرية و القانونية البطارية و المنظمة الممارسات الإلكترونية المستحدثة.

يرجع ضعف الجاهزية الإلكترونية في الجزائر إلى أن الجهود والإجراءات المنفذة متواضعة و غير كافية مقارنة بضخامة المحاور الأساسية لمشروع الجزائر الإلكترونية و الأهداف المرجوة منه ، كما أنها إجراءات جزئية ، متقطعة يطغى عليها الارتجال لا علاقة لها بإستراتيجية وطنية واضحة ، إضافة إلى التركيز على الخدمة فقط وليس على تحسين كافة العمليات الإدارية المرافقة لها نظرا لتأثيرها المباشر على جودة الخدمة ، هذا ناهيك عن أن الكثير من الإجراءات والتدابير المتخذة مازالت قيد التنفيذ في ظل ضعف قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و غياب التصنيع التكنولوجي المحلي.

- بادرت العديد من القطاعات الحكومية منذ إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية لتطبيق رؤية جديدة ترمي إلى إحلال التطبيقات الإلكترونية محل التقليدية على مستوى أجهزتها و مصالحها ، تجعلها تساير التطورات التكنولوجية الحديثة للرفع من مردوديتها والارتقاء بنمط رشيد في تسييرها داخليا ، من خلال إجراء تغييرات جذرية تمحورت أساسا حول أتمتة و رقمنة أنشطتها الإدارية و تحويل كل عملياتها على مستوى الشبابيك إلى العمل بالنظام الآلي ، لعصرنة شكل و وسائل تقديمها للخدمات تبسيط إجراءات إنجاز المعاملات ، مسجلة انفتاحا على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- ساهم ذلك في تحقيق تطورات و تحسينات ملموسة تجسدت في انتشار مظاهر العصرنة والتحديث التي أصبحت واقع في مختلف الإدارات العمومية ، و إدراج الوسائل التكنولوجية في القيام بالعديد من المعاملات والخدمات مستحدثة بذلك بعض الخدمات الإلكترونية و التطبيقات الآلية ، وإتاحتها عن بعد دون عناء التنقل عبر المواقع الإلكترونية المركزية التابعة للوزارات المعنية و بطريقة تضمن سرعة الحصول عليها لتسهيل الحياة اليومية للمواطن ، مما ساهم في تقليل الضغط على الشبابيك التقليدية و توفير إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من المواطنين وبالتالي معالجة كميات كبيرة من طلباتهم .

- الخدمات الإلكترونية المستحدثة في مختلف القطاعات الحكومية كمظهر من مظاهر الإدارة الإلكترونية تبدو متدنية و متواضعة للغاية من حيث العدد و الجودة ، و لكن بنسب متفاوتة حسب القطاعات ، كما تعبر عن محاولات جد محتشمة و غير كافية للتحويل نحو إدارة الكترونية حقيقية.

إضافة إلى عدم تحقيق استفادة شاملة و فعالة منها في ظل ضعف التغطية الوطنية بشبكة الأنترنات و بطء سرعتها مقابل ارتفاع تكلفة الاشتراك فيها و انقطاعاتها المتكررة التي شكلت عائقا ألحق الضرر بمصالح المواطنين و مؤسسات الأعمال و إمكانية حصولهم على الخدمات و سهولة .

- يتوقف أداء مصلحة الحالة المدنية ببلدية ميلا للدور المنوط بها خدماتنا بالشكل المطلوب على وجود جهاز إداري كفاء ، و الذي يعتبر محددًا لتوليها مهامها بفعالية و نجاعة . لذلك فالتحدي الذي يواجه هذه المصلحة تحديثها و عصرنتها والارتقاء بها إلى مستوى تطلعات المواطنين ، خاصة في ظل ما تعانيه من نقائص و تحديات أثرت سلبا على مستوى الخدمات التي تقدمها ، الأمر الذي تطلب ضرورة وضع إصلاح هذه المصلحة في صلب اهتمامات قطاع الداخلية والجماعات المحلية بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة كآلية لترقية سبل و وسائل تواصلها مع المواطن في تقديم الخدمات و جعلها عملية مستمرة ، و هي الأهداف التي باشرت المصلحة تحقيقها منذ إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية -عملية عصرنة و تحديث مصلحة الحالة المدنية المركزية و ملحقاتها ببلدية ميلا أطلقت قبل عدة سنوات و مازالت مستمرة في خطواتها الأخيرة هدفها الوصول إلى إنشاء البلدية الإلكترونية ، حيث نفذت حملة من الإجراءات والتدابير الهامة وسخرت إمكانيات ضخمة من شأنها تحقيق التغيير والتحسين المرجو من خلال إتباع أساليب و وسائل جديدة ذات أهمية كبيرة للموظفين و المستفيدين من الخدمات على حد سواء أدت إلى تخفيف أعباء استخراج الوثائق و تسهيل الإجراءات الإدارية المتعلقة بالحصول عليها و إدراج بعض الخدمات الإلكترونية ضمن نموذج الخدمات التي تقدمها المصلحة ، بغية تقريب الخدمات للمواطن و تقليل الضغط على الشبائيك الإدارية .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1. الكتب:

- ابو بكر محمود الهوشمي، الحكومة الالكترونية الواقع و الافاق ، مجموعة النيل العربية ، مصر ،2006.
- احمد بن محمد العجمي، تطبيقات البرامج الإلكترونية و علاقتها بجودة الخدمة ، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الرياض 2016.
- الشلبي هيثم حمود ، ادارة المنشأة المعاصرة، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009.
- المرسي سيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة النظرية والتطبيق ، الدار الجامعية الإسكندرية ، مصر ، 2004 .
- سعود بن محمد النمر ، الادارة العامة اسس والوظائف و الاتجاهات الحديثة ، بدون بلد النشر ، مكتبة الشقري ، 2013.
- عادل حرحوش المغربي وآخرون، الادارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية،مصر،المنظمة العربية للتنمية الادارية،2007.
- عادل حرحوش المفرجي ، الادارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الاصدارية ، مصر ، 2007.
- علاء عبد الرزاق السالمي ، الادارة الالكترونية، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2008.
- علاء عبد الرزاق ومحمد حسن السالمي ، نظم دعم القرارات ، عمان ، دار وائل للنشر،2005.
- محمد سمير احمد، الادارة الالكترونية، دارالمسيرة، الطبعة الأولى، عمان، الاردن، 2009.
- مروان محي الدين القطب، طرق خصخصة المرفق العامة ، الطبعة 01 ،منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2009.
- مريزق عدنان ، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة ، الطبعة الأولى ، جسور للنشر والتوزيع ، 2015.
- نجم عبود نجم،الإدارة الإلكترونية،دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية،2004.
- ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية ، دار اليازوري للنشر و التوزيع عمان، الاردن ،2010.

2. البحوث الجامعية:

- باحمو مصطفى و عزيزي عبد القادر ، المرفق العام و رهان تحسين الخدمات العمومية في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ،كلية الحقوق ، جامعة احمد درااية بشار، 2018/ 2019
- بن عيسى ليلي، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2005-2006.
- ضريفي نادية ، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حالة عقود الامتياز ، أطروحة دكتوراه فيالقانون العام ، كلية الحقوق بن عنكون ، جامعة الجزائر ، 1، 2012/2011.
- عبد القادر براينيس ، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية - دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر العاصمة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2007 .
- عبد القادر بلعربي و آخرون، "تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر" ،ورقة بحث قدمت في ملتقى دولي الخامس حول: "الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية"، خميس مليانة، الجزائر، 14-13مارس، 2012 .
- عبد الكريم عاشور ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، كلية الحقوق جامعة منتوري قسنطينة ، 2010/2009 .
- عثمانى فواد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية ، دراسة عينة من مصالح الاستعجالات بالقطاع العمومي الاستشفائي بولاية الجزائر ، مذكرة ماجيستر، كلية العلوم الاقتصادية، شعبية التسيير ، تخصص محاسبة ، جامعة بوقرة ، 2016/2015.
- عشور عبد الكريم, دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر , مذكرة الماجستير في العلوم السياسية , كلية الحقوق و العلوم السياسية , جامعة منتوري , قسنطينة ، 2009/2010 .
- قرعيشي لخضر وقرعيشي محمد ، اثر جودة الخدمة العمومية ورضى المستفيد ، دراسة حالة بلدية ميله ، مذكرة ماستر ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله ، 2017-2019 .
- مريم بوحشيشة و سمية رحال ، دور الضرائب المحلية في التمويل المحلي ، دراسة تطبيقية لميزانية بلدية ميله ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله ، 2017-2018 .

- وهيبة فراحي ، الإدارة الكترونية كالية لتحسين الخدمات العمومية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة أكلي محند اولحاج بجاية ، 2018-2019

3. وقائع التظاهرات العلمية (المؤتمرات والملتقيات والأيام الدراسية) :

- حسين محمد بن الحسن ، الإدارة الالكترونية بين الإدارة و التطبيق ، الملتقى الدولي للتنمية الإدارية: نحو اداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، المملكة العربية السعودية، 01-04 نوفمبر 2009 .

4. القرارات، القوانين، المراسيم :

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، برقية، " تنفيذ البرنامج المسطر لإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة لقطاع الداخلية والجماعات المحلية ، رقم 3138 ، 2013.

5. الجرائد والمجلات العامة :

- العربي بوعمامة ، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، العدد 9 ، جامعة الوادي ، ديسمبر ، 2014.

- العربي بوعمامة و حليلة رقاد ، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية: رهانات ترشيد الخدمات العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية 09 ، ديسمبر ، 2014 .

- المدير العام لعصرنة الوثائق و الارشيف في حوار "للمساء" : الانتهاء من الإدارة الالكترونية و الشروع في رقمنة البلدية و الولاية بداية ، جريدة المساء ، 30 اكتوبر 2016 ، قسم الانفراد الاصدار الجزائري.

- سليمة سعدي ، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة ، المجلة الاردنية للمكتبات و المعلومات ، العدد 04 ، 2013.

- صدام حسين علي وعلاء احمد حسن ، مدى توافر بغض متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحويل نحو الإدارة الالكترونية ، دراسة حالة المديرية العامة للتربية ، مجلة تنمية الرافدين، 2011.

- فتيحة فرطاس، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة العمومية و دورها في تحسين خدمة المواطنين"، مجلة الاقتصاد الجديد ، فيفري 2016 .

- محمد بن اعراب، تجربة الادارة الالكترونية بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة واشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة الاداب العلوم الاجتماعية، 19 ديسمبر 2014 .
- موسى عبد الناصر و محمد قريشي ، مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي ، دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة الجزائر ، مجلة الباحث 09 ، 2011.
- هيثم الفيلاوي، الحكومة الالكترونية،مجلة الحرس الوطني الكويتي،العدد19،نوفمبر،2002.

6. الانترنت :

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، ، **عصرنة المرفق العام**، تم تصفح الموقع بتاريخ: 01/06/2021 ، موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية .
- مريزق عدمان، **مشكلات الخدمة العمومية**، موقع جسور للنشر والتوزيع، تاريخ تصفح الموقع الإلكتروني 2021/06/16 الساعة: 11 سا 20 د رابط الموقع : <https://jousourdz.co>
- أيات حنفي ، 2020/10/21 ، تم التصفح 2021/18/5 على الساعة 18سا و 53 د ، الموقع : <https://www.almrsal.com/post/944008>
- موقع بلدية عين السبت ، ولاية سطيف ،تم التصفح 2021/20/5 على الساعة 19 و 20 د ، الموقع <http://apcainsebt.dz>

الملاحق

دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية

دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية

1. الجنس

حدد دائرة واحدة فقط

ذكر

أنثى

2. العمر

3. الحالة الاجتماعية

حدد دائرة واحدة فقط

متزوج / متزوجة

اعزب / عزباء

اخرى

4. المستوى التعليمي

حدد دائرة واحدة فقط

ابتدائي

متوسط

ثانوي

جامعي

اخرى

5. الوظيفة

حدد دائرة واحدة فقط

موظف / موظفة

عامل حر

بطل / بطالة

اخرى

6. مكان الاقامة

حدد دائرة واحدة فقط

بلدية ميلا

خارجة بلدية ميلا

7. المصلحة التي تم استخراج الوثائق منها

حدد دائرة واحدة فقط

المصلحة البيومترية

مصلحة الحالة المدنية

المصلحة البيومترية و الحالة المدنية

8. عدم توفر موقع الكتروني لبلدية ميلا صعب كثيرا تطبيق الادارة الالكترونية

حدد دائرة واحدة فقط

اوافق

لا اوافق

محايد

9. هناك تبسيط و اختصار في الاجراءات الروتينية و الادارية ببلدية ميلبة

حدد دائرة واحدة فقط

اوافق

لا اوافق

محايد

10. اداء العنصر البشري المطبق للادارة الالكترونية بالبلدية مرضي

حدد دائرة واحدة فقط

اوافق

لا اوافق

محايد

11. الوقت المستغرق في استخراج الوثائق مقبول

حدد دائرة واحدة فقط

اوافق

لا اوافق

محايد

12. اشعر بالامان فيما يتعلق بخصوصية و سرية معلوماتي الشخصية

حدد دائرة واحدة فقط

اوافق

لا اوافق

محايد

13. مستوى الوسائل التكنولوجية المستعملة في بلدية ميلة جيد

حدد دائرة واحدة فقط

اوافق

لا اوافق

محايد

14. هل انت راض بالخدمات المقدمة من طرف مصالح بلدية ميلة

حدد دائرة واحدة فقط

لا

نعم

محايد

15. ! اذا كانت اجابتك لا لماذا

16. ماهي العرائيل التي صادفتك

Google لم يتم إنشاء هذا المحتوى ولا اعتماده من قبل

نماذج Google

مصلحة الحالة المدنية		
الرقم	أصو و لقب الموظف	الملاحظة
01	مفوض بالإمضاء	
02	مفوض بالإمضاء	
03	مفوض بالإمضاء	
الشبكات الوطنية		
04	الشباك الوطني	استخراج تعاديات
05	الشباك الوطني	
06	الشباك الوطني	
الشبكات المحلية		
07	الشباك المحلي	دائمة صلبة
08	الشباك المحلي	
09	الشباك المحلي	
شباك استخراج الوثائق باللغة الفرنسية		
10	شباك اللغة الفرنسية	
11	شباك اللغة الفرنسية	
مكتب تسجيل المواليين و الوفريات		
12	تسجيل الوفريات	
13	تسجيل المواليين	
عملية تصوير السجلات		
14	تصوير السجلات	حفظ و تنظيم
15	تصوير السجلات	
عملية الحجز		
16	الحجز بمقر البلدية	؟
17	الحجز بالفرع البلدي	
تسجيل الإشعارات		
18	إشعارات الزواج	
19	إشعارات الوفاة	
20	التصحيحات	

جدول يبين حصيلة بطاقات التعريف الوطنية البيومترية الالكترونية وجوازات السفر بولاية ميله خلال الفترة الممتدة من 2016 الى 2021

جوازات السفر	بطاقات التعريف الوطنية البيومترية الالكترونية	نوع الوثيقة السنة
6772	12464	2016
5364	14674	2017
12522	108424	2018
7655	42347	2019
6200	48448	2020
2033	31589	2021 (من جانفي الى غاية 2021/06/01)

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

WILAYA DE MILA

DAIRA DE MILA

COMMUNE MILA

TABLEAU : passeports et carte nationale biométrique électronique

désignation	Passeports biométriques électroniques						carte nationales biométrique électroniques			
	Nbre personnes enrôlées	Nbre passeports Receptionnés	Nbre passeports remis	Nbre passeports Non remis	Nbre passeports restituer	Nbre passeports Rejetés	Nbre personnes Enroulées	Nbre de cartes réceptionne	Nbre carte renvies	Nbre cartes non renvies
Situation cumuleed de puis debut de l'operation ou mois precedent	10839	10746	10791	49	00	00	24058	27397	25668	1746
Situation mois de Avril	43	62	42	20	00	00	576	462	627	165
total	10882	10808	10833	69	00	00	24634	27859	26295	1581

Mila le : 02/05/2021

President de l'apc mila

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية



ميلة في : 2021/05/30

الولاية: ميلة
الدارة: ميلة
البلدية: ميلة

إحصائيات الطلبات من : 2021/01/01 إلى : 2021/05/26

عدد الطلبات	نوع الطلب
646	رخصة جديدة
88	إضافة صنف
160	ضياع
184	إتلاف
185	نهاية مدة صلاحية الصنف
11	(تغيير في الحالة المدنية (تصحيح قضائي أو إداري
700	نهاية صلاحية الرخصة
15	تحويل رخصة عسكرية
98	تغيير الإقامة