

The Electronic window of protected documents as a strategy for administrative effectiveness to extract biometric documents (Identification Card, Passport and Driver's licence) Theme: Digital Municipality of M'sila

الشبكات الالكترونية للمؤمنة كاستراتيجية لتحقيق الفعالية الادارية في استخراج الوثائق البيومترية (بطاقة التعريف وجواز السفر و رخصة السياقة) نموذج تطبيقي ببلدية المسيلة

دراج فريد 1

- جامعة محمد بوضياف المسيلة

farid.cham213@gmail.com

<https://orcid.org/my-orcid?orcid=0009-0001-9369-8449> 

الملخص

في اطار تحقيق جودة الخدمة العمومية تسعى الدولة الى تعميم الرقمنة في الادارات كوسيلة رئيسية لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات، ومن بين تلك المؤسسات الادارية والحكومية نجد البلدية اليوم تقدم مجموعة خدمات من خلال استعمال شبكات الأنترنت واجهزة الكترونية والتي تستدعي توفير مجموعة من الامكانيات المادية والبشرية وذلك بهدف تقرب الادارة من المواطن وتسهيل حصوله على وثائقه المختلفة، فبطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر ورخصة السياقة اليوم اصبحت بيو مترية وتعتمد النظام الرقمي العالمي في معالجة البيانات واستصدار الوثائق وطريقة استعمالها من خلال شبكات معلومات خاصة، وذلك بالاعتماد على الشبكات الالكترونية للمؤمنة، وهو برنامج تم تطويره ليكون شبكة وقاعدة بيانات كبيرة تضم المعلومات الشخصية لكل مواطن جزائري سواء مولود داخل الوطن او خارجه وقد قمنا بهذه الدراسة بهدف التعريف بهذا البرنامج من خلال الوقوف على اهم مميزاته وتطبيقاته الفعلية اضافة الى التحقق من مدى فعاليته و تحديد النقائص التي لاحظناها والتي يمكن معالجتها مستقبلا.

الكلمات المفتاحية

الفعالية الادارية. الوثائق المؤمنة، الوثائق البيومترية، الرقمنة، الشبكات الإلكترونية،

طريقة الاستشهاد بهذا البحث:

دراج ف. (2026). الشبكات الالكترونية للمؤمنة كاستراتيجية لتحقيق الفعالية الادارية في استخراج الوثائق البيومترية (بطاقة التعريف وجواز السفر ورخصة السياقة) نموذج تطبيقي ببلدية المسيلة. مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية. 16(01).

<https://doi.org/10.67603/jossh.v16i01.10199>

تاريخ الاستلام: *** - ** - 2026

تاريخ القبول: *** - ** - 2026

تاريخ النشر: *** - ** - 2026

حقوق النشر © 2026 للمؤلف/المؤلفين و

جامعة محمد بوضياف المسيلة.

هذا العمل مُرخّص بموجب رخصة المشاع الإبداعي

النسبة - غير تجاري الدولية (CC BY-NC 4.0)

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



¹Corresponding author)

Abstract

In pursuit of quality public service, the state seeks to generalize digitalization in administrations as a primary means of achieving quality service delivery. Municipalities now offer various services through internet networks and electronic devices, requiring material and human resources to bring administration closer to citizens and facilitate access to documents. Biometric national identity cards, passports, and driver's licenses rely on a global digital system for data processing and document issuance, This is achieved through the electronic window for secure documents, a program developed as a network and large database containing personal information for each Algerian citizen. This study aims to introduce this program, examining its key features, practical applications, effectiveness, and identifying observed shortcomings that can be addressed in the future, By exploring digitalization in public administration, this research contributes to understanding its impact on service delivery in Algeria. The study provides insights for policymakers and administrators seeking to improve public services and enhance citizen satisfaction, highlighting the potential for future improvements

Keywords

Digitalization , Electronic Window, Secure Documents, Biometric Documents, - Administrative Effectiveness.

1. المقدمة

يعرف المجتمع الحديث باسم مجتمع المعلومات، وذلك لتوفر المعلومة وامكانية تبادلها بين الافراد بسهولة، فالمعلومة اليوم من السهل الوصول اليها او معرفتها، وما جعلها سهلة التداول والانتشار هو استعمال التقنية بكل وسائلها الاعلامية او شبكات الاتصال ووسائله في عصرنا هذا استخراج شهادة الميلاد والكثير من الوثائق الشخصية اصبح سهلا مقارنة بما كان في السابق، ان اردت استخراجها ما عليك سوى التقدم الى مصالح البلدية ويتم استخراجها آنيا دون عناء وتكون مطبوعة بعد تسجيلها على الحاسوب وهو ما يحقق الدقة في الاستخراج وتقليل الاخطاء، او يمكن التسجيل في الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية واستخراجها عبر الأنترنت من اي مكان وهذا يأتي من خلال مسعى الحكومة الجزائرية الى تطوير اداء الادارات العامة وخاصة البلدية من اجل تقديم خدمات نوعية وتحقيق الفعالية في استصدار الوثائق التي يحتاجها المواطن بسهولة وكذا تحقيق اعلى جودة ممكنة للخدمات الموجهة للمواطن.

هذا المسعى جعل من الادارة تطور برنامجا لاستصدار الوثائق البيومترية وذلك في اطار رقمنة الوثائق المختلفة التي يستخرجها المواطن من الادارة العامة والتي تعنى بها البلدية، وتلك الوثائق هي بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، وجواز السفر البيومترية، ورخصة السياقة البيومترية، في السابق كانت تصدر من طرف الدائرة كإدارة عمومية مكلفة باستصدارها، والعملية كانت تتم بطريقة تقليدية تكلف الكثير من الوقت والجهد من ناحية و كثرت الاخطاء في الوثائق كأخطاء في كتابة الاسم واللقب سواء بالعربية او الفرنسية وكذا اخطاء ترتبط بتاريخ ميلاد ومكان ميلاد صاحب الوثيقة والكثير من الاخطاء الاخرى ، اي ان العمل على استخراج تلك الوثائق كان يتطلب جهدا ووقتا وفي النتيجة غالبا ما تكون هناك اخطاء تمنع من الوصول الى الفعالية، ومن اجل الوصل الى الفعالية وفي اطار رقمنة الخدمات استبدل هذا النظام بشباك الكتروني موحد يتم من خلاله استخراج وثائق المواطنين بفعالية في وقت قصير وبجهد قليل وجودة عالية بعيدة عن الاخطاء المتكررة لتسجيل البيانات المتعلقة بالمواطن .

عطفا على ما سبق وما يلاحظ كتقديم ان تطبيق الشباك الموحد للوثائق المؤمنة، يوفر خدمة نوعية لاستخراج الوثائق المذكورة سالفا من خلال ما يحتويه من تقنيات، وما يحتويه من مراحل متعددة لمعالجة الملف وهي ثلاث مراحل اساسية تبدا بمرحلة التدقيق وهي المرحلة التي سنركز عليها اكثر ثم مرحلة المعالجة واخيرا مرحلة الانتاج، ويعد من بين استراتيجيات الدولة لتحقيق الفعالية الادارية في استخراج وثائق المواطن وضمن هدف عام استكشافي نحاول من خلاله التعريف بالتطبيق من خلال تقديم نموذج تطبيقي لهذا البرنامج، ومقارنته بمعايير تحقيق الفاعلية الادارية على افتراض ان الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة يؤدي الى تحقيق الفعالية الادارية بتقريب الادارة الى المواطن من خلال استخراج الوثائق في مدة زمنية قصيرة باحترافية مع تقليل الاخطاء الناتجة عن حجز البيانات، منطلقين في بحثنا هذا من سؤال رئيسي فيما تتمثل

ماهي برنامج الشباك الالكتروني الموحد ؟

تنطوي تحته العديد من الاسئلة الفرعية :

كيف يعمل البرنامج ؟

ماهي الفعالية الادارية ؟

ماهي اسباب واهداف تطبيق الشباك الموحد في استخراج الوثائق البيومترية ؟

كيف يحقق البرنامج الفعالية الادارية مقارنة بمعاييرها ؟

ماهي مميزات وعيوب البرنامج ؟

وقد جاءت هذه التساؤلات للورقة البحثية في اطار مجموعة اهداف عامة تتمثل في التعريف بالبرنامج وكيفية عمله، اكتشاف البرنامج وما يتميز به وكذلك الوقوف على اهم المعوقات المختلفة لتطبيق البرنامج بأكثر فاعلية، اضافة الى قياس مدى فاعلية البرنامج العملية والفعالية في الواقع والبيئة السوسيوثقافية والتقنية التي طبق فيها وذلك مقارنة بمعايير الفاعلية الادارية المتعارف عليها علميا في مجال الادارة،

اما اهمية الموضوع فمن خلال بحثي المتواضع وجدت ان المراجع التي تتناول التطبيقات الفعالية في الادارة نادرة ان لم نقل غير موجودة على غرار الزخم البحثي والمراجع العلمية التي تتناول الرقمنة بصفة عامة لذا فالسبب الرئيسي لإنجاز ورقتي البحثية نابع من تلك الاهمية العلمية للبحث في الموضوع ، بالإضافة الى الاهمية العملية فتحليل البرنامج في الواقع بطريقة بحثية متخصصة يمكننا من اكتشاف مدى فاعليته من خلال مميزاته وبيئته السوسيوثقافية والتنظيمية .

2. الفعالية الادارية

تعد الفعالية الادارية من المواضيع الغامضة في مجال البحث، اذ لم تجد القدر الكافي من الدراسات العلمية لتحديد مفهومها واطارها العلمي، وبما ان الفعالية هي امر مهم في حياة المنظمات الادارية نتيجة التطور الكبير فقد سعى عدد من الباحثين والمهتمين في الكثير من الميادين الى ايجاد نظرية تعتمد على المنظمات الادارية لكي تكون فعالة، فموضوع فاعلية المنظمات الادارية موضوع معقد بتعدد المنظمات نفسها، وهذا ما ادى الى كثرة الاختلافات حول تحديد مفهومها وضبط مؤشراتها وقياسها، ومن بين تلك التعاريف سنحاول اختيار التعاريف التي لها علاقة بمؤشرات الفاعلية للمنظمة الادارية في استخراج الوثائق الببليومترية السابقة الذكر ومن بينها:

تعرف على انها " عمل الشيء الصحيح " وضمن هذا التعريف يضيف احد الباحثين الزمن الملائم والطريقة الملائمة اذ يعرفها على انها " عمل الاشياء الصحيحة في الزمن المناسب وبالطريقة الملائمة " (سلاطينة واخرون، 2013 ص13) ويعرفها فروم على انها " صفة للسلوك الذي تبذل فيه طاقة ويترتب عليه اثر مرئي " (سلاطينة واخرون، 2013 ص13) نلاحظ ان هذا التعريف ارتبط بجانب معين من السلوك والذي تبذل فيه مجهودات معينة ويكون لهذه المجهودات نتائج ملموسة وملاحظة فبذل مجهود معين بدون وجود نتائج ملموسة ليس فاعلية وانما اضاءة للجهد.

ويرى آخرون على أنها " القدرة على تحقيق الاهداف، وهو ما اشار اليه بارسونز في حديثه عن الابعاد التنظيمية بان اهم خاصية تميزه عن الانساق الاجتماعية هو تحقيقه لأهداف محددة، موضحا ان اهداف التنظيم تعبر عن اقصى درجات الرشد التنظيمي وفعالية التنظيم يمكن ان تقاس في ضوء هذه الحدود لان اهداف التنظيم تؤدي له وظائف متعددة" (سلطانية وآخرون، 2013 ص14)

"فقد جرت العادة على النظرة الى الفعالية من زاوية النتائج التي تصل اليها الادارة فتوصف ادارة بانها فعالة اذا حققت الاهداف المنوطة بها، وبانها اقل فاعلية اذا لم تحققها بالشكل المطلوب او حققت جزءا منها فقط، وبانها غير فعالة اذا لم تستطع كلية ان تحقق اهدافها"(محمد عبد الوهاب، 1979، ص 168)"ويقصد بها استغلال الموارد المتاحة في تحقيق الاهداف المحددة وتشمل الفعالية من احد المداخل كلا من تحقيق الاهداف والوصول الى النتائج المطلوبة، واستغلال الموارد المتاحة في سبيل تحصيل النتائج" (محمد عبد الوهاب، 1979، ص 169) نلاحظ من التعاريف السابقة انها ركزت في تحديد مفهوم الفاعلية الادارية على عدة مؤشرات ترتبط بالفعل التنظيمي للمنظمات الادارية وهي، الوقت والجهد واستغلال الموارد المتاحة، وكذا تحقيق الاهداف والوصول الى النتائج، وفي بداية البحث ذكرنا ان الدولة تسعى الى تقريب الادارة من المواطن من خلال تسهيل تقديم خدمات نوعية وعليه يمكن تعريف الفعالية الادارية لموضوع بحثنا هذا على انها الاستغلال الامثل لكل من الموارد البشرية والتقنية في استخراج الوثائق، من خلال تقديم خدمات قليلة الاخطاء وذات جودة مع تقليل الاخطاء البشرية، و في زمن معقول يتم اصدار وثائق المواطن، وتكون الوثائق موافقة للمعايير الجودة.

3. الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة

1.3 تعريف الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة

" هو حل تقني يعمل على استقبال طلبات مختلف الوثائق البيو مترية، وتسجيلها بصفة آلية في قاعدة المعطيات للوثائق البيو مترية، وهذا باستغلال الربط المباشر مع قاعدة المعطيات البيو مترية وكذا السجل الوطني الالي للحالة المدنية، ويرتكز في عمله على مقاطعة ومقارنة قاعدة الوثائق البيو مترية المنجزة سلفا مع معطيات السجل الوطني الالي للحالة المدنية بصفة آلية، مما يتيح التأكد من صحة المعلومات الخاصة بطالب الوثيقة (بطاقة التعريف او جواز السفر او رخصة السياقة)" (كلثوم و الدراجي، 2021، ص 1267) وحسب وزارة الداخلية والجماعات المحلية هو " طريقة عمل الشباك الالكتروني للوثائق البيو مترية على استقبال طلبات مختلف الوثائق البيو مترية على مستوى البلديات، و تسجيلها بصفة آلية في قاعدة معطيات مركزية وهذا باستغلال الربط المباشر مع قواعد معطيات مركزية مثل قاعدة معطيات الوثائق

البيومترية، السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ومستقبلا قاعدة المعطيات لرخص السياقة وهو الأمر الذي سيسهم في تقديم خدمات ذات جودة من حيث الاستقبال والسرعة في معالجة الملفات وبالتالي تحقيق خدمة عمومية عصرية تشكل مرحلة مهمة في مسار تحقيق الإدارة الإلكترونية" (موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، 2018) ومن خلال الملاحظة بالمعايشة والتعريفين المقدمين يمكن تعريفه على أنه برنامج مطور، يتكون من ثلاث محطات أساسية محطة التدقيق ومحطة المعالجة ومحطة الانتاج، بحيث تكون محطة التدقيق على مستوى البلديات والتي تعنى باستقبال ملفات المواطنين من خلال مجموعة من المتطلبات، ثم تدقيقها من ناحية المعلومات الشخصية للمواطن كالاسم واللقب وتاريخ الميلاد ومكان الميلاد واسم الوالدين والحالة العائلية وكذا المميزات الشخصية كالطول ولون العينين ولون الشعر ونوع الزمرة الدموية ومسح الصورة الشخصية ثم تحويله عبر الشباك الى اخر مرحلة وهي اخذ البيانات البيومترية (صورة + بصمات اصابع اليد) وهي اخر مرحلة ليتم بعدها تحويل الطلب الى محطة المعالجة عبر الشباك الموحد، ثم تتم معالجته من خلال مقارنة صحة البيانات المرسله من محطات التدقيق كرقم التعريف الوطني للشخص مقارنة بتاريخ ومكان ميلاده، وجنس المعني ذكر ام انثى، ليتم تحويله الى مركز الانتاج بعد معالجة الطلب والتأكد من صحة كل المعلومات وجودة المعلومات المقدمة ك معايير الصورة الشخصية مثلا، والوثائق البيومترية التي يتم استخراجها من هذا الشباك هي بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر ورخصة السياقة، وذلك بالاعتماد على السجل الوطني للحالة المدنية، وللوثائق المقدمة كإثبات الجنسية واثبات الإقامة ونوع زمرة الدم وشهادة العمل وكذا الشهادة الطبية والصور البيومترية وغيرها، وهكذا الشباك الموحد يشمل ثلاث محطات أساسية تجتمع من خلال قاعدة بيانات وطنية، وهي مؤمنة اي لا يمكن لاحد الاطلاع عليها الا الموظف اثناء عملية استقبال الملف او اثناء معالجة الطلب او اثناء انتاج البطاقة عبر المحطات المذكورة، وايضا يطلع عليها المواطن شخصيا او مصالح الامن من خلال تقديم تكليف شخصي ممضى من طرف المسؤول الاول يكون محتواه موافاة بمعلومات تخص شخص ما لضرورة امنية، كما اشير الى ان البرنامج تم اصداره الى الان بنسختين واخر نسخة هي 1.5.5 07 20 2022، كما هو مبين في الصورة المرفقة. (المصدر الملاحظة بالمشاركة مع التطبيق على البرنامج في محطة التدقيق)

الشكل 1: (صورة لواجهة البرنامج في محطة التدقيق)



المصدر: الملاحظة بالمعينة على البرنامج

2-3 اسباب واهداف تطبيق الشباك الموحد في استخراج الوثائق البيومترية

يمكن تلخيص الاسباب في اربع اسباب اساسية يكمن الاول في القضاء على الاختلالات المتسببة في تعطيل مصالح المواطنين والسبب الثاني يرتبط بقدّم المعالجة الكلاسيكية التي ذكرنا في مقدمة البحث حيثياتها، والسبب الثالث يرجع الى عدم شفافية التسيير الاداري لهذا النمط الاداري والسبب الرابع يتمثل في تدمير المواطنين من ثقل الجهاز البيروقراطي في معالجة الملفات الادارية اما الاهداف فيمكن تلخيصها في النقاط التالية: (بدوي، 2018)،

- تحسين العلاقة بين المواطن والادارة وتقريب الادارة من المواطن
- فتح المجال للتدريج الى عالم الادارة الالكترونية

- السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجة الملفات
- اعفاء المواطن من تقديم الوثائق الموجودة ببياناتها في قاعدة المعطيات ما لم يتم تغييرها بما في ذلك ملخص شهادة الميلاد EC12S .
- اعفاء المواطن من الملء اليدوي لاستمارة طلب الوثائق البيومترية
- الغاء عملية اخذ البيانات البيومترية للمواطنين الحائزين سلفا على وثائق بيو مترية ماعدا في حالات الضرورة التقنية والتنظيمية.
- تقليص الاخطاء الناتجة عن الحجز لان الحل يعتمد على الاطلاع المباشر على البيانات الموجودة في قواعد المعطيات المركزية.

4. الفعالية الادارية للشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة مقارنة بالأهداف المرجوة من اعتماده

لقد راينا سابقا الاهداف المراد تحقيقها من خلال اعتماد الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة، وذكرنا ان الفعالية ترتبط ارتباطا وثيقا بالأهداف مربوطة بعامل الزمن واستغلال الامكانيات المتاحة، لذا من خلال هذا العنصر سأحاول مناقشة مدى تحقيق هذا الاجراء للأهداف المسطرة من اجل معرفة مدى فعاليته، بحيث تعد هذه الاهداف فرضيات عامة للبحث

1.4 هدف تقريب الادارة من المواطن

لقد ذكرنا سابقا ان نظام اصدار وثائق بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر ورخصة السياقة كانت تصدر في الدائرة كإدارة عمومية، وطريقة العمل كانت بإيداع الملف وتحديد موعد يرجع فيه المواطن من اجل الامضاء على الوثائق المقدمة وبعدها يتم اصدار البطاقة يدويا، وهو نظام يبعد المواطن عن الادارة اما النظام المعتمد من خلال الشباك الموحد فهو ايداع الملف والتأكد من المعلومات المقدمة، والاستغناء عن ملء استمارة يدويا، فالبرنامج اليوم عبر محطة التدقيق يوفر اطلاعا تاما للمواطن حول معلوماته الشخصية وتدقيقها، ومعالجة الاخطاء لينتهي بأخذ البيانات البيومترية اي الصورة الشخصية وبصمات اصابع اليدين، وهذا كله أنيا في مدة لا تتجاوز 15 دقيقة وفقا للخطوات التالية:

أولا. استقبال الملف الاداري ويحوي بالنسبة ل بطاقة التعريف وجواز السفر: صورتان شمسيان، وشهادة الاقامة ويعفى منها القصر بحيث يصرح مكان الاقامة من طرف الولي، شهادة

الجنسية وفصيلة الدم، وشهادة العمل او البطالة بالنسبة لجواز السفر وكذا قسيمة جبائيه بمبلغ 6000 دج بالنسبة للبالغين و3000 دج بالنسبة للقصر، اما في حالة التجديد فمكونات الملف 0 وثيقة ماعدا في حالة تغيير الاقامة مثلا او نوع العمل يقدم المواطن وثيقة تثبت ذلك. ثانيا. تدقيق الملف والتأكد من المعلومات لحفظ الملف الكترونيا وتحويله الى خطوة اخذ البيانات البيومترية ليتم تحويله عبر الشبكة الى محطة المعالجة من خلال قاعدة البيانات كما هو مبين من خلال الصور التالية (المصدر: الباحث من خلال الملاحظة بالمعايشة)

بعد اختيار الوثيقة المراد طلبها تظهر النافذة التالية ومن خلالها يتم البحث عن صاحب الطلب في قاعدة بيانات شبك الحلة المدنية والذي ذكرنا سابقا انه مربوط بالشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة، او قاعدة بيانات الشباك الالكتروني

الشكل 2: (صورة للدخول الى البرنامج في محطة التدقيق)



المصدر: الباحث من خلال العمل على البرنامج

ويتم البحث عن الشخص من خلال، ولاية الميلاد وبلدية الميلاد مع ذكر الاسم واللقب او تاريخ الميلاد، او البحث بسنة تسجيل الميلاد في البلدية التي ولد فيها، وبالنسبة للمولودين في الخارج يتم البحث في القنصلية التي تم تسجيل شهادة ميلادهم فيها، وبالنسبة للأشخاص المتحصلين على وثيقة بيو مصرية يتم البحث عن الشخص بواسطة رقم الوثيقة أيا كان نوعها.

ويتم البحث عن الشخص من خلال، ولاية الميلاد وبلدية الميلاد مع ذكر الاسم واللقب او تاريخ الميلاد، او البحث بسنة تسجيل الميلاد في البلدية التي ولد فيها، وبالنسبة للمولودين في الخارج يتم البحث في القنصلية التي تم تسجيل شهادة ميلادهم فيها، وبالنسبة للأشخاص المتحصلين على وثيقة بيو مصرية يتم البحث عن الشخص بواسطة رقم الوثيقة أيا كان نوعها.

الشكل 3: (واجهة البحث عن معلومات الشخص في محطة التدقيق)

المصدر: الباحث من خلال العمل على البرنامج

بعد الولوج الى معلومات الشخص المسجلة في شبك الحالة المدنية، يتم تدقيق المعلومات مع مقدم الطلب والمرتبطة بكيفية كتابة الاسم واللقب بالعربية والفرنسية والتأكد من صحتها، وتدقيق تاريخ ومكان وبلدية الميلاد، ورقم شهادة الميلاد وايضا اسم الاب واسم ولقب الام، وتتم عملية التدقيق بمشاركة مقدم الطلب ليطلع على معلوماته المسجلة في شهادة ميلاده ومن خلال المعاشة وجدنا الكثير من الحالات التي توجد فيها اخطاء في المعلومات التي ذكرنا والمواطن لا يعرفها، اما البرنامج فيتيح للمواطن مشاهدة بياناته ومعاينتها، وبعد تدقيق هذه المعلومات ينتقل البرنامج الى خطوة اخرى وهي وضع المعلومات الشخصية من خلال كتابتها على البرنامج وترتبط بالحالة العائلية لمقدم الطلب اعزب او متزوج او مطلق او ارملة، وكذا القامة ولون العينين ولون الشعر ونوع فصيلة الدم، والعلامات الخصوصية ان وجدت وكذا عنوان ومكان الاقامة وكتابة رقم الهاتف في الاخير كما هو موجود في الصورة الموالية، الشكل رقم 4 .

الشكل 4 (صورة للمعلومات الشخصية التي يتم تدوينها في محطة التدقيق)

الشباب الإلكتروني للوثائق المؤمنة

ولاية المسيلة / بلدية المسيلة

مطبة التدقيق

طلب بطاقة التعريف الوطنية

رقم التعريف الوطني : 110060995069130008

مسح الصورة تأكيد المعلومات الولي الشرعي **معلومات أخرى** معلومات التجديد معلومات

الحالة العائلية : ☐ عزباء ☐ متزوجة ☐ مطلقة ☐ أرملة

القائمة : اسم لون العينين : لون الشعر : فصيلة الدم :

العلامات الخصوصية : ☐ نعم ☒ لا

بلدية الإقامة :

العنوان :

رقم الهاتف المحمول :

مادة الداخلية والجماعات المحلية و الشؤون الصحية © 2023 النسخة 1.5.6 2023-03-21

المصدر: الباحث من خلال العمل على البرنامج

بعد التدقيق والتأكد من المعلومات الشخصية يتم حفظ المعلومات للمرور الى مرحلة ما قبل مسح الصورة وهي معلومات الولي الشرعي لمقدم الوثيقة وهي خاصة بالقصر، بالنسبة لطلب بطاقة التعريف الوطنية يكون الاب او الام او ولي شرعي حسب الحالات الاجتماعية للأشخاص، اما جواز السفر فيجب ان يكون الاب، وفي حالة غيابه او حالة الطلاق يجب احضار وثيقة تثبت بان الام هي الولي الشرعي قانونيا، وفي حالة غياب الوالدين كما ذكرنا سابقا تقدم وثيقة تثبت الولاية على القاصر قانونيا كما هو بين في الصورة الموالية.

الشكل 5: (صورة لوضع الولي الشرعي للقاصر)

المصدر: الباحث من خلال العمل على البرنامج

بعد هذه الخطوة يتم التصديق على المعلومات، والانتقال الى خطوة مسح الصورة وحفظ الطلب على المستوى المركزي ويجدر الاشارة الى انه يمكن اعادة تصحيح المعلومات لان مربع الحوار الذي يفتحه البرنامج يحوي جميع معلومات مقدم الطلب ويمكن اعادة مراجعتها والتصحيح ان اخطأ الموظف في تسجيل معلومة معينة كما هو مبين في الصورة الموالية الشكل رقم 06.

الشكل 06: (صورة لواجهة حفظ الملف الالكتروني)

السلطات الإلكترونية لولاية المسيلة / بلدية المسيلة

محطة التدقيق

طلب بطاقة التعريف الوطنية

رقم التعريف الوطني :

الحالة المدنية : معلومات التجديد : معلومات أخرى : الولي الشرعي : تأكيد المعلومات : مسح الصورة :

تأكيد الطلب

تصحيح المعلومات

اللقب :

اللقب باللاتينية :

الاسم :

الاسم باللاتينية :

تاريخ الميلاد :

مكان الميلاد :

الجنس :

سنة التسجيل :

رقم التسجيل :

اسم الأب :

الحالة العائلية :

عزباء

فصيلة الدم : O+

المهنة :

العنوان :

بلدية الإقامة :

رقم الهاتف :

حفظ الطلب

المصدر: الباحث من خلال العمل على البرنامج

بعد التأكد من المعلومات يتم حفظها للمرور الى خطوة مسح الصورة وحفظ الملف على المستوى المركزي وتحويله الى اخر مرحلة من مراحل محطة التدقيق وهي اخذ المعلومات البيو مترية، ويمكن ايضا اعادة تصحيح المعلومات قبل وبعد تحويل الملف الى اخذ المعلومات البيو مترية، وايضا هنا يتم طباعة استمارة المعلومات التي ذكرنا ان هذا البرنامج خلافا للنظام القديم يعفي المواطن من احضار استمارة معلومات وملئها، وكذا يتم طباعة وصل ايداع الملف كما هو مبين في الشكل الموالي الشكل رقم 07.

الشكل 07 (صورة لأيقونة مسح الصورة وحفظ الملف وطباعة استمارة ووصل الايداع)

مسح الصورة و طباعة الإستمارة

تحديث المعلومات

الأطفال

الناقبة

صورة

صورة الصورة

يجب أن تكون الصورة صافية بدون بقع أو علامات.

35 mm

45 mm

zone des yeux

Entre 24 et 36 mm

REPROUSE

REPROUSE

ACCEPTÉ

الإقامة و الألوان

وضعية الرأس

النظرة و تعابير الوجه

الوجه و العينين

الشفاهات

تثبيت الملف

مسح الصورة

طباعة وصل الإيداع

وزارة الداخلية والجماعات المحلية و التهيئة العمرانية © 2023 النسخة 1.5.6 2023-03-21

المصدر: الباحث من خلال العمل على البرنامج

كل هذه الخطوات تتم بمشاركة المواطن ورؤية الاجراءات وبالتالي البرنامج ونظام العمل حقق هدف تقريب الادارة من المواطن وفيما يلي تحليل مدى تحقيق الاهداف الاخرى.

2-4 فتح المجال للولوج التدريجي الى عالم الادارة الالكترونية

من خلال العمل على البرنامج عن طريق الملاحظة بالمعايشة، يمكن التصريح بأنه تم تحقيق هذا الهدف وذلك لأن الشبكات الالكترونية للوثائق المؤمنة يخلق قاعدة بيانات اساسية يمكن الرجوع اليها في اي وقت تحمل البيانات المدنية للشخص ومعلوماته الشخصية كصورته وبصماته ونوع زمرة الدموية وعنوانه ورقم هاتفه، ففي الكثير من الحالات كما ذكرنا سابقا تتقدم مصالح الامن الى البلدية للبحث عن معلومات شخصية لمواطن لدواعي قانونية مع تقديم وثيقة قانونية وهي تكليف شخصي من مسؤول الامن يتم من خلالها مشاركة مصالح الامن بالمعلومات حول الشخص، ويمكن استخدام قاعدة البيانات هذه وربطها بتطبيقات عدة مستقبلا (المصدر الباحث من خلال الملاحظة بالمعايشة)

3.4 السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجة الملفات

كما ذكرنا سابقا يتم استقبال الملفات ومعالجة الطلب واخذ المعلومات البيومترية وتحويل الملف الالكتروني عبر الشبكات الى محطة المعالجة في نفس الوقت وفي مدة لا تتجاوز الـ 15 دقيقة، عكس النظام القديم وهذا يمكن القول ان الشبكات الالكترونية للوثائق المؤمنة يقدم خدمة نوعية من ناحية عامل الزمن وهو احد مؤشرات قياس الفعالية الادارية.

4.4 اعضاء المواطن من تقديم الوثائق الموجودة بياناتها في قاعدة المعطيات ما لم يتم تغييرها
بما في ذلك ملخص شهادة الميلاد واعفاء المواطن من الملء اليدوي لاستمارة طلب الوثائق البيومترية

كما اشرنا سابقا الى مكونات الملف الاداري لطلب وثيقة ما، فان الاستمارة المملوءة من طرف المواطن غير مطلوبة، وكذا بالنسبة للمواطنين الحاصلين على وثيقة بيو مترية فان مكونات الملف الاداري تكون صفر وثيقة ما لم تكن هناك تغييرات في محل الإقامة او نوع العمل، كما ان استمارة المعلومات يوفرها النظام الالكتروني وتطبع في اخر مرحلة من مرحلة التدقيق قبل مرحلة اخذ المعلومات البيومترية كما ذكرنا وهذا نموذج للاستمارة الالكترونية التي تطبع مع حفظ الملف وتحويله الى خطوة اخذ المعلومات البيومترية مرفقة بوصول ايداع الملف الذي يحمل رقم الطلب

والذي من خلاله يمكن الاطلاع على حالة الملف على المستوى المركزي وتحمل امضاء مقدم الطلب على صحة البيانات المصرح بها وختم وامضاء الموظف الذي عالج الملف.
الشكل 08 (صورة لنموذج الاستمارة الإلكترونية التي يقدمها البرنامج)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الداخلية: الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية

الصورة
35x45 mm

استمارة طلب وثيقة بيومترية

رقم الملف : 6287020042300117350 تاريخ ايداع الطلب : 2023/04/20 الساعة : 09:40

الوثيقة المطلوبة : بطاقة التعريف الوطنية
نوع الطلب : ☐ لأول مرة ☒ تجديد الوثيقة رقم : 202602369
سبب التجديد : انتهاء الصلاحية

مبلغ الضريبة : حسب القوانين سارية المفعول

اللقب :
الاسم :
الجنس : ☐ ذكر ☒ أنثى تاريخ الميلاد : مكان الميلاد :
أين : و
لصيلة الدم : AB+ القامة : 160 المهنة :
علامات خصوصية :

العنوان :
رقم الهاتف :
لقب و اسم المعطي :
امضاء المعطي :
ختم و توقيع العون الذي عالج الملف :

أني بتصريح كذا من طرفي بخرشي للتعويضات الواردة في المادتين 222 و 223 من قانون العقوبات
Toute fausse déclaration de ma part m'expose aux sanctions prévues par les articles 222 et 223 du code pénal

المصدر: الباحث من خلال العمل على البرنامج

5.4 تقليص الاخطاء الناتجة عن الحجز لان الحل يعتمد على الاطلاع المباشر على البيانات الموجودة في قواعد المعطيات المركزية

من خلال العمل على البرنامج لاحظت انه مربوط بالشباك الوطني للحالة المدنية وبالتالي فان بيانات الشخص من اسم ولقب باللغة العربية والفرنسية، وتاريخ ميلاده وسنة تسجيل ميلاد ومكان ميلاده واسم الاب والام، هي معلومات مسجلة ولا تتم كتابتها بل تدقيقها والتأكد من صحتها فقط وبالتالي تقليل عملية الحجز والكتابة يؤدي الى تقليل الاخطاء الناتجة عنه، وهكذا يمكن القول ان هذا البرنامج حقق الهدف المسطر له.

من خلال مقارنة مدى تحقيق الاهداف وهو اهم مؤشر لقياس الفعالية يمكن في الاخير وضع استنتاج ان نظام الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة حقق فعالية ادارية فيما يخص عملية استقبال الملفات المرتبطة بالوثائق (بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر ورخصة السياقة)، لكن لكل عمل ايجابيات ونقائص وفي العنصر الموالي سنذكر اهم المشاكل المطروحة والتي تحدث من جراء اعتماد هذا النظام في اصدار الوثائق البيو مترية.

5. اهم المشاكل الحاصلة والمطروحة

بعدها راينا الفعالية الادارية والكفاءة في عملية استقبال الملفات ومعالجتها، ومن خلال الملاحظة بالمعايشة وكما ذكرنا سابقا لا يخلو اي عمل من نقائص يمكن حصر المشاكل التنظيمية ومشاكل السرعة في اصدار الوثائق وتسليمها لأصحابها، ومشاكل عدم اصدار وانتاج الوثائق عبر محطتي المعالجة والانتاج في المشاكل التالية:

اولا: طول مدة الحصول على الوثائق لوجود مركزي انتاج فقط

من خلال الملاحظة بالمعايشة في مكان العمل ومعاينة مكتب تسليم الوثائق البيو مترية ببلدية المسيلة، لاحظنا ان مدة تسليم الوثائق من تاريخ ايداع الملف تبدأ من 15 يوم الى حتى شهر بالنسبة لبطاقة التعريف الوطنية اما بالنسبة لجواز السفر فتتراوح بين 10 ايام حتى 20 يوماً، ورخصة السياقة من 15 يوم حتى شهر، وهذا راجع الى وجود مركزي انتاج فقط مركز الانتاج بالجزائر العاصمة ومركز انتاج بولاية الاغواط، وسبب طول المدة هو الاجراءات المتبعة، بحيث يتم احضار الوثائق من مركزي الانتاج عن طريق الولاية كإدارة عمومية، ثم يتم احضارها الى البلديات، وهكذا فان المدة عادة تتراوح بين 15 يوم واكثر.

ثانيا: لا توجد وسيلة اتصال مباشرة بين رئيس المصلحة ومحطتي الانتاج والمعالجة

يمتلك رئيس المصلحة بحساب يمكنه من الولوج الى حالة الطلبات على المستوى المحلي يمكنه من الاطلاع على حالة الملفات التي تم تدقيقها، وعلى المستوى المركزي يطلع على الملفات التي يحولها

المركز الى حسابه بسبب اخطاء معينة فمثلا هناك ملفات تصل الى مركز المعالجة بصورة غير مقبولة، او يتم تحويل الملف بدون مسح الصورة الشخصية لنسيان ذلك، او ملفات تتطلب عملية تأكيد الهوية لوجود خطأ معين والتي سنذكرها في العنصر الموالي، وبالتالي فان رئيس المصلحة من اجل معاينة طلب معين على مستوى مركز المعالجة يعاين فقط هذه الملفات الناقصة، اما المعاينة الكلية فيمكنه معاينة فقط الملفات على مستوى محطة التدقيق والتي لم يتم تحويلها بعد الى مركزي المعالجة والانتاج، وبالتالي يجد رئيس المصلحة صعوبة في تحديد المشكل الذي يؤدي الى تأخر اصدار الوثائق بحيث لاحظنا اثناء تواجدها في مكان العمل عدة حالات تجاوزت المدة فيها ثلاث اشهر ورئيس المصلحة لا يمكنه تحديد تلك المشكلة وبالتالي فان لديه وسيلة اتصال واحدة فقط وهي مراسلة المركز ورقيا وهذه العملية تستغرق وقتا وتتمر بعدة مكاتب ادارية من البلدية حتى الولاية والمركز وهذا اجراء بيروقراطي غير فعال.

ثالثا: طول مدة اكتشاف الاخطاء التي تحول دون اصدار الوثائق.

كما ذكرنا سابقا هناك حالات عدة لوثائق لا يتم اصدارها الا بعد معالجة المشكلة على سبيل المثال، شخص يحمل رقم تعريف وطني خاطئ لوجود خطأ في سنة ميلاده او رقم شهادة ميلاده بحيث يتشابه مع رقم تعريفى لمواطن اخر وهذا مشكل يؤدي الى عدم معالجة الطلب واصدار الوثيقة في محطتي المعالجة والانتاج فهما منفصلين مكانيا عن محطة التدقيق واستقبال الملفات، وبعض الحالات هناك اشخاص لديهم شهادتي ميلاد وهكذا حالات كثيرة، هنا من اجل تحديد المشكلة رئيس المصلحة ولعدم وجود وسيلة اتصال مباشرة لا يملك سوى ان يبحث في حسابه عن الطلبات التي تنتظر اخذ المعلومات البيومترية، او اعادة مسح الصورة لعدم وجودها او هي غير مطابقة لمعايير الوثيقة البيومترية، وفي هتين الخانتين عدد كبير من الملفات فهناك من يغادر المصلحة قبل اخذ البيانات البيومترية بصمات اصابع اليد من المصلحة ضنا منه ان عملية ايداع الملف تنتهي فقط بمسح الصورة الشخصية، وهذا يضع رئيس المصلحة في موقف يواجه مشكلة معينة ولا يمكنه تحديدها او معالجتها، احيانا يلجأ رئيس المصلحة الى استعمال وسيلة غير رسمية وهي الاتصال بأحد الموظفين في محطة المعالجة شخصيا من اجل معرفة الخلل فهناك حالات مثلا ان صاحب الطلب لديه خطأ في تحديد نوع جنسه في شهادة ميلاده وعدم معرفة هذا في محطة التدقيق تؤدي الى عدم اصدار الوثيقة على مستوى محطة المعالجة والإنتاج.

6. الخاتمة

في الاخير ومن خلال كل ما تم طرحه في الورقة البحثية، وكنتيجة عامة للبحث يمكن ملاحظة مدى فعالية البرنامج فهو من ناحية يقدم خدمات نوعية للمواطنين ومن ناحية اخرى يوفر قاعدة بيانات رئيسية يمكن استغلالها للتولوج الى عالم الرقمنة والادارة الالكترونية، وهذا بحد ذاته تطوير اداري فعال، لكن كما لاحظنا فهناك عدة مشاكل مما يستدعي القائمين على العملية خلق تغييرات يمكن من خلالها تفادي هذه المشاكل لذلك نختم بتوصيات مفادها، اعادة تحديث البرنامج وادخال تقنيات عالية فكما ذكرنا احيانا ترفض الملفات لعدم تطابق الصورة مع متطلبات الوثيقة البيومترية، فلو يزود البرنامج بتقنية تمكن الكشف عن مدى ملائمة الصورة من عدمه على مستوى محطة التدقيق يؤدي الى اكتشاف الخطأ قبل انتقال الملف عبر الشبكة الى مركز المعالجة ثم الانتاج وهنا يمكن تفادي المشكلة مبكرا، والتوصية الثانية هي خلق وسيلة اتصال مباشر بين رئيس مصلحة الوثائق البيومترية وحسابه وبين مركز المعالجة وذلك لتحديد مشكل تأخر اصدار الوثائق ومعالجتها انيا، وثالثا خلق مراكز انتاج جهوية لتخفيف الضغط على المركزين المذكورين سابقا وتقريب الولايات لتفادي طول مدة تسليم الوثائق

قائمة المراجع

علي محمد عبد الوهاب، (1979). مقدمة في الادارة، دون ذكر بلد النشر، معهد الادارة العامة. بلقاسم سلاطنية، واخرون. (2013). الفعالية التنظيمية في المؤسسة: مدخل سوسيولوجي. مصر، دار الفجر للنشر والتوزيع.

عمارية ع. ا. & سبتي ر. (2021). تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآليات تحسين الخدمة العمومية في الادارة المحلية - البلدية نموذجا -. *مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية*, 11(02),

189. استرجع من <https://journals.univ-> في

[msila.dz/index.php/JOSSH/article/view/3453](https://journals.univ-msila.dz/index.php/JOSSH/article/view/3453)

كلثوم، عصاب و الدراجي، مكي. (2021). رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر—بلدية ورقلة نموذجا-. *مجلة الاجتهاد القضائي*, 13(3), 1253–1280.

نور الدين، بدوي (2018). منشور وزاري رقم 02/18 المؤرخ في 21 مارس 2018. وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية.

موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية. (2018). تعميم الشباك الالكتروني للوثائق البيومترية
على كل بلديات الوطن-80-ar/80. <https://interieur.gov.dz/index.php/ar/80>. الدخول يوم 18-04-
2025 على الساعة 18.08