اثر استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمة العمومية في الجزائر- (الشباك الالكتروني الموحد أنموذجا)

The impact of using electronic management applications on public service provision in Algeria (The unified electronic window is a model)

*فيشوش خليل ط. د
جامعة الجزائر 03 - الجزائر
fichouchekhalil@yahoo.fr

تاريخ الارسال: 2025/03/14	تاريخ القبول: 2025/05/21	تاريخ النشر: 2025/12/29

ملخص :

في إطار مساعي وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية في الجزائر، بالاستمرار في عصرنه المرفق العام الذي بادرت به، قصد مواكبة التغييرات الكبيرة باعتماد تطبيقات الادارة الإلكترونية، كون هذه الاخيرة في غاية الاهمية لأثرها في تحسين الخدمة العمومية بتخفيف مكونات الملفات وتبسيط الإجراءات الادارية، وبالتالي كان الهدف من الموضوع هو البحث في إطلاق مشروع تطبيقة الشباك الالكتروني الموحد.G.E في البلديات بصفتها القاعدة الاساسية للدولة، لما لها من علاقة مباشرة مع المواطنين في تقديمها للخدمة العمومية .

الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية؛ الخدمة العمومية؛ الشباك الالكتروني الموحد؛ الجزائر

* المؤلف المرسل: فيشوش خليل

Abstract:

Within the framework of the efforts of the Ministry of Interior, Local Authorities and Urban Planning in Algeria, to continue modernizing the public service that it initiated, in order to keep pace with the major changes by adopting electronic administration applications, since the latter are of utmost importance for their impact on improving public service by reducing the components of files

and simplifying administrative procedures, and therefore the aim of the subject was to research the launch of the project of applying the unified electronic window G.E. in municipalities as the basic base of the state, due to its direct relationship with citizens in providing public service.

Keywords: Electronic management ; Public Service ; Single window ; Algeria.

مقدمة:

التغيير المتواصل والكبير للمجتمع الجزائري نجمت عنه متطلبات جديدة للمواطنين في كافة مجالات الحياة، مما استلزم حتمية إعادة النظر في أعمال الإدارة لتتماشى مع هذه الاحتياجات ومسايرة جميع مراحل هذا التحول المستمر.

ولتجسيد ذلك في الواقع الملموس قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية باتخاذ العديد من الاجراءات الهادفة للقضاء على الاختلالات المتسببة في تعطيل بعض مصالح المواطنين بفعل المعالجة اليدوية للملفات الادارية وعدم الشفافية في التسيير والبيروقراطية وكثرة الوثائق المكونة للملفات كل هذه العوامل ساهمت في سلبية العلاقة بين الادارة والمواطن.

ولإرساء قواعد عمل عصرية مدعومة بموارد بشرية مؤهلة احدثت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية الشباك الالكتروني الموحد مما سبق يمكن طرح الاشكالية التالية: **ما تأثير تطبيق مشروع الشباك الالكتروني الموحد على الخدمة العمومية في الجزائر؟**

وتندرج الاسئلة الفرعية التالية:

-هل معايير الخدمة العمومية في الجزائر تحقق جودة الادارة؟

-هل تعتبر الادارة الالكترونية عامل لترقية الخدمة العمومية في الجزائر؟

-ما هو واقع تطبيق الشباك الالكتروني الموحد في اصلاح الخدمة العمومية على المستوى المحلي ؟

وللإجابة على الإشكالية ارتأينا صياغة الفرضيات التالية :

-تعتبر الخدمة العمومية في الجزائر مظهرا للإدارة التقليدية.

-ترقية أداء الإدارة العمومية يكمن في عصرنه المرفق العام.

-استخدام التطبيقات كالشباك الالكتروني الموحد في العمليات الادارية تحقق جودة الخدمة العمومية .

والهدف من هذه الدراسة هو ضبط مفهوم الخدمة العمومية واظهار أهميتها بالنسبة للعمليات الادارية في ظل استخدام التكنولوجيا التي يشهدها العالم، وكذا تحديد العمليات التي تمكننا من عصرنه المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية، وأخيرا إلقاء الضوء على مشروع الشباك الالكتروني الموحد ومن أجل ذلك سوف تتم معالجتها من خلال المحاور التالية:

•الخدمة العمومية (مدخل مفاهيمي).

•الإدارة الالكترونية (مدخل مفاهيمي).

•الإدارة الالكترونية كعامل لترقية الخدمة العمومية في الجزائر (الشباك الالكتروني الموحد أنموذجا) .

•مظاهر واليات استخدام مشروع الشباك الالكتروني الموحد في الجزائر.

مناهج الدراسة: ولربط العلاقة بين متغيري الدراسة –الخدمة العمومية، الادارة الالكترونية - بإبراز حاجة تحسين الخدمة العمومية للتطبيقات الالكترونية وذلك باعتماد مشروع الشباك الالكتروني الموحد الطموح على المستوى المحلي، اعتمدت على المناهج التالية:

-**المنهج الوصفي**:وهو بمثابة وسيلة لرسم المسألة المعروضة للدراسة وتصويرها عدديا بواسطة تجميع الحقائق المقننة عن المسألة وتحليلها وتصنيفها، وضبطها وفق الدراسات المحكمة[1]،و ذلك في إطار التعريف بالخدمة العمومية، وكذا من خلال وصف وتحديد مختلف محاور الإدارة الالكترونية واستخداماتها في ترقية الخدمة العمومية.

-**منهج دراسة حالة**: فاستخدم بهدف التركيز على حالة واحدة بعينها وبأسلوب مفصل ومحكم[2]، وهذا المنهج الذي يقودنا إلى حصر وجمع المؤشرات العلمية الخاصة بأية وحدة، اما مؤسسة أو فردا أو نظاما اجتماعيا، ولإظهار العلاقات والارتباطات الوظيفية والسببية بين الأجزاء المكونة بالوحدة المدروسة، والوصول إلى نتائج وتعميمات خاصة بالظاهرة وكذلك الوحدات المشابهة لها، يقوم هذا المنهج من خلال التعمق في دراسة فترة بعينها من عمر الوحدة أو دراسة جميع المحطات التي مرت بها، وأعتمد على هذا المنهج لأنه سيتم دراسة

العلاقة بين استخدام التكنولوجيا و تحسين الخدمة العمومية في الجزائر من خلال إلقاء الضوء على مشروع الشباك الموحد G.E.

I - مفهوم الخدمة العمومية:

الخدمات التي تقدمها الدولة للمرتفقين، وتكون بشكل مباشر من خلال القطاع العام كالبلدية مثلا، أو عن طريق تنظيم تقديم الخدمات- القطاع الخاص، وبغض النظر عن مستوى دخل المواطن ينبغي أن تكون هاته الخدمات متاحة للجميع وهذا المصطلح مرتبط بالتوافق الاجتماعي.

أولا- تعريف الخدمة العمومية:

التطرق الى تحديد تعريفا للخدمة العمومية يأخذنا حتما إلى تعريف المرفق العام، فتعتبر الخدمة العمومية شكل من اشكال نشاط المرافق العامة، فتقوم الدولة بتوفير الخدمات العمومية والتي تتم عن طريق اقامت المرافق العمومية المختلفة والمتنوعة، وذلك لمدى احتياج المواطنين لهذه المرافق في قضاء حاجياتهم العامة والتي لا يمكنهم توفيرها لأنفسهم دون تدخل من الدولة[3]؛

وتتسم الخدمة العمومية بـــ:

-ضرورة التكفل بالمتطلبات العامة الموجودة؛

-الصالح العام هو المستهدف من الخدمة العمومية؛

-تحسين مستوى معيشة المواطن وخدمته من اهداف الخدمة العمومية؛

-ضمان الهيئات العمومية او من تفوضه بذلك بتوفير الخدمة العمومية.

فالتعريف الكبير للخدمة العمومية: بانها "يحتاج الانسان لحاجات ضرورية قصد ضمانة رفاهيته، والتي يستلزم تأمينها لغالبية المواطنين مع العمل في طريق واضح لتوفير هذه الحاجات"[4]

ثانيا- انواع الخدمة العمومية:

نجم عن اتساع نشاطات المرافق العامة في مختلف المجالات بالضرورة الى عدة انواع للخدمة العمومية ويمكن تلخيصها كالاتي[5]:

- العمليات حسب كيفية تقديمها: وهي الخدمات الفردية و الخدمات الاجتماعية.

-العمليات الصناعية والتجارية: وهي خدمات نجمت من تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية وتطورها.

-العمليات الادارية: كخدمة الشباك الوحيد بالبلديات وهي مقترنة بالإدارة العمومية.
-العمليات الاجتماعية والثقافية: وهي خدمات مقترنة بمؤسسة حكومية، واخرى مقترنة بمؤسسة غير حكومية.
- العمليات من حيث تحمل التكلفة لإنجازها: نجد الخدمة المجانية كالصحة و والخدمة بالمقابل كالاستفادة من الغاز الطبيعي، والخدمة المدعمة كجميع الاستفادات من السكن .
-العمليات من حيث طبيعة الانفاق: وهي صنفان من الخدمات؛ اختيارية واجبارية

ثالثا- معايير الخدمة العمومية:

- مقياس الفعالية:من الاجدر استهداف مناطق ذات كثافة سكانية ضعيفة وبعيدة على الوسط الحضري والتجمعات السكانية، من خلال توفير الخدمات لا سيما التنموية منها، كتوفير الكهرباء والغاز وفتح المسالك الريفية وشق الطرق، وكذا انجاز قاعات للعلاج وخلق مراكز للاتصالات وانجاز الهياكل التربوية، وذلك ضمن ما يطلق بتنمية المناطق المبعثرة، هذا المعيار يسمح بخلق توازن جهوي يؤدي الى استقرار الساكنة و تحرك النشاطات الاقتصادية المختلفة.

مقياس المساواة: تحت شعار" كل المواطنين سواسية أمام القانون "، وجد هذا المعيار في طيات المواثيق والدساتير الدولية وإعلانات حقوق الانسان التي تنادي بالمساواة أمام القانون وبالتالي أمام المرافق العمومية.[6]

- مقياس المجانية النسبية: يستخدم هرم يبدأ من القاعدة الى أعلى الهرم تحدد فيه الحاجيات الاساسية للمواطنين، على ان تكون الخدمة العمومية كالتعليم والصحة في اعلى قمة الهرم وتأخذ الاهمية الكبيرة ومتوفرة للجميع، ويكون الظفر بها مجانا.

- مقياس التكيف: يتيح معيار التكيف للخدمة العمومية بمواكبة التطورات الحاصلة في العالم خاصة التكنولوجية منها - التقدم التقني و التطور الاجتماعي – بما يتلاءم مع احتياجات المواطنين المستفيدين من الخدمة العمومية.

- مقياس التضامن: تظهر الخدمة العمومية في محاربة ظاهرة الفقر والحرمان عند المواطنين من خلال مبدأ التضامن الاجتماعي بين المواطنين، ينظم ويجسد في ارض الواقع تحت سلطة الدولة.

--مقياس الشمولية: لضرورة التكفل بتقديم الخدمة العمومية اصبح لابد ان يستطيع جميع المواطنين الوصول لها وفق مبدأ حق الاستفادة مكفولا.

II - مفهوم الإدارة الالكترونية:

ظهر في كثير من دول العالم مفهوم شائع بكثرة يطلق عليه الإدارة الالكترونية، وفي الدول العربية أيضا ولأهمية المفهوم وتعدد التعاريف سنحاول إلقاء الضوء على بعضها .

أولا- تعريف الإدارة الالكترونية:

عرفت الإدارة الالكترونية " بأنها التخلي عن الخدمات الورقية واستبدالها بالمكاتب الالكترونية، وذلك بالاستعانة الكبيرة بالتكنولوجيا بتبديل المعاملات العامة الى خدمات مكتبية ومن ثم اعدادها وفق مراحل متتالية معدة آنفا "[7].

وعرفت ايضا" بأنها جميع الخدمات الادارية المرتبطة بالقدرات الفائقة للأنترنت، وشبكة العمل في التوجيه والتخطيط والرقابة على الامكانات الاساسية والمهمة للشركة بدون قيد، وذلك للوصول الى ما تسعى اليه الشركة من اهداف "[8].

ولما نأتي للتعريف الشامل للإدارة الالكترونية"e-management" فهي تشمل جميع الاعمال الإلكترونية علامة على الادارة الالكترونية للأعمال، كما تشمل الحكومة الالكترونية علامة على الادارة الالكترونية لأشغال الحكومة المستهدف من وراءها المواطن، او الدوائر الحكومية المختلطة او المؤسسات "[9].

ثانيا- مبادئ وأهداف الإدارة الالكترونية:

ا/ المبادئ: للإدارة الالكترونية مبادئ نذكر منها [10] :

-عرض افضل المعاملات للمواطنين.

-الاهتمام بالحصائل النهائية .

-توفير استخدامها لجميع المستعملين وبطريقة سهلة.

-تقليل الاعباء.

-التجديد المتواصل.

ب /الأهداف: يتمحور عمل الادارة الالكترونية من خلال رؤيته الى الاعمال الادارية كخدمات، ووجود متعاملين ممن يرغبون في هذه الخدمات سواء شركات او مواطنين او غيرهما، وفي اطار التعامل مع المستفيدين من الخدمة تسعى الادارة الالكترونية للوصول الى اهداف كثيرة منها [11]:

- معالجة الملفات، وذلك بمشاهدة المحتويات من غير تسجيلها وحفظها، ومتابعة مضمون الوثيقة من غير تدوينها.

- الاستغناء على مراسلات الصادر والوارد الورقية، واستبدالها بخاصية البريد الالكتروني.
- السرعة في تقديم الخدمة وربح الوقت، بسبب التعامل الالكتروني يتم بصورة لحظية .
- محاربة تعقيدات الجهاز الاداري البيروقراطي، للتقليل من مستوياته.
- التغير نحو عقلنة الاعمال العامة، وفق الامكانيات التقنية الحديثة.
- التحول الى الشفافية في جميع الاعمال الإدارية لاسيما ما تعلق بالمعلومات وكشفها للمواطنين والعملاء او الموردين.

ثالثا-خصائص الإدارة الالكترونية:

هناك مجموعة من الصفات والخصائص تنطوي في [12] :

- تعمل كوحدة مركزية لمتابعة وادارة الملفات المختلفة للمؤسسة.
- محاولة العمل على دعم في اتخاذ القرار كأولوية من اوليات اجندة العمل الخاصة، من خلال التركيز عليه ومراقبته.
- التنقيص من صعوبات اتخاذ القرار وذلك من خلال ربط البيانات المجمعة والمتوفرة من المصدر الام.
- الزيادة في استعمال التطبيقات المتعلقة بالمعلومات للوصول الى ثقة ودعم ايجابيين لدى جميع الموظفين في المؤسسة.
- التكوين المتواصل وذلك لبناء المستجدات المعرفية وزيادة الخبرة ، وتمكين البيانات بطريقة لحظية للمستفيدين، مع زيادة العلاقة بين الموظفين والإدارة العامة.

مما سبق يجوز توضيح بعض الخصائص الاساسية للإدارة الالكترونية وفق التالي[13] :

أ/ **تقليل النفقات**: يستلزم الإدارة الالكترونية بداية لمخططات تمويلية معتبرة قصد دفع عملية التحول، بعد ذلك فان اتباع اسلوب الانظمة الرقمية سيحقق ارصدة مالية كبيرة، لأنه في تلك الفترة لا تحتاج المؤسسة لليد العاملة الكبيرة.

ب/**الزيادة في الدقة**: في وسائل النمو الاداري والتبديل الاستراتيجي تعتبر الادارة الالكترونية كوسيلة حديثة تجسد منحنى دامغ في بنية الوظائف، واعمال الادارة الكلاسيكية، وتترتب على ايجابيات من بينها التنفيذ السريع للطلبات، وتأدية المعاملات بشكل واضح كليا.

ج/ **اقرار الشفافية** : الوضوح والبيان الكلي وسط المنظمات الرقمية هو نتيجة تواجد الرقابة على الإنترانت، التي تشمل المحاسبة بشكل دائم ومستمر في كل الخدمات.

د/ **تسهيل الآليات** : ساهمت كل الهيئات الادارية في جمع البيانات في مصالحها، مقابل عمليات التجديد والحداثة الادارية، واستعملتها افضل استعمال لما تتوفر من قدرات، وامكانيات في الاستجابة السريعة والبسيطة لتحقيق احتياجات المواطن، خاصة في وجود تعدد الاصناف المستهدفة من وظائف المنظمات العامة.

III- الإدارة الالكترونية كعامل لترقية الخدمة العمومية (الشباك الالكتروني الموحد):

هذه التطبيقات تمثل مظهر من مظاهر العصر الحديث و ضرورة لا مناص منها و فترة من الرقي يجب اللحاق إليها وهي نقطة التقاء مع ما جاءت به منشورات الدوائر الرسمية للدولة الجزائرية والمسؤولين وحول تكنولوجيات الاتصال والإعلام .

عرضت الدولة الجزائرية وثيقة لقمة مجتمع المعلومات بسويسرا عام 2003، حيث انحصرت هذه الوثيقة على توضيح الامنيات والغايات الحسنة، وما تسعى الحكومة للقيام به أكثر من اعطاءها لمخططات متقنة ضمن أهداف معينة بدقة يمكن التيقن من تجسيدها في الواقع.[14]

من بين المخططات الالكترونية في الجزائر، تطبيق الإدارة الالكترونية بالاستناد على الانظمة في العديد من المجالات، ومن اهم العناصر الاساسية تحفيز لاستعمالات تكنولوجيا الاتصال والإعلام في الإدارات العمومية، الذي سيطرأ تغيرا في طريقة عملها و تنظيمها، [15] والمرتفق العمومي المعاصر المكون من التغيرات الحديثة ركيزتها وسائل تكنولوجية، يستكمل كل تدبير لترقية الإدارة، ومقاومة رداءة الخدمة العمومية المحلية.

انبثق تغيرا واسعا في اساليب التنظيم والعمل، نتيجة اتخاذ اساليب التكنولوجيا، ومساندة استخدامها الى درجة الادارة العامة، لاسيما وثائق الهوية وتنقل الاشخاص في الجزائر والحالة المدنية، كما يمكن استخدام شبكات الانترنت بإحداث فضاء الكتروني مستقل عن الحضور المادي، ويستفيد المواطن بوجود المعلومة من خدمات نوعية في وقت وهذا يشكل زيادة كبيرة في ميدان الخدمات العامة للمواطن[16].

نستنتج أن حصيلة ترشيد الخدمة العمومية يرتكز على تطبيق الإدارة الالكترونية وفق العناصر التالية[17] :

- **فعالية الخدمات العمومية**: ترتبط بمدى فعالية أنشطة الخدمات العمومية، ومساهماتها في اعادة تنظيم مهمة المواطنين، من خلال الاجابة على الاسئلة التالية: هل تم فعلا تحقيق

رضا المواطن في ظل استخدام هذا الاسلوب من الخدمات على واقع النظام البيروقراطي؟ و مصداقيته بمؤسسة المرافق العامة؟.

- **تدني نفقات الخدمة**: تحقيق الخدمة من خلال الوسائط تتيح انخفاض درجات النفقات بسبب التجول الالكتروني بين منافذ الخدمة العمومية دون الانتقال الى مكان تقديمها.

- **الانضباط في المواعيد والاستجابة الفورية**: الاعتماد على استعمال اسلوب الشباك الموحد للنشاطات الادارية المتشابهة، لتوفير الوقت وتحقيق التزامات الادارة بالوصول الى الاستجابة الفورية للخدمات دون تباطؤ.

- **الاتقان :** يشير الاتقان وفق اسلوب الإدارة الالكترونية للأنشطة المقدمة للمواطن، إلى تحقيق الوظائف وفق معايير مضبوطة، تحصرها نظم معالجة معلوماتية، بصورة تمنع التجاوزات الإدارية، وتحد من الأخطاء في منح الخدمة.

- **اتضاح الخدمة وتسهيل المحاسبة**: تتحقق امكانية المحاسبة على جل جزيئات المعاملات والوظائف، بداية من استخدام تكنولوجيا المعلومات بصة تامة في تأدية الخدمة العمومية وبواسطة النشر الإلكتروني يتم إظهاره مراحل الخدمة على طول فترة انجازها، بدون حجب المعاملات، ولا مساحة للفوز بالامتيازات، ومادامت الخدمة عامة تصبح المصلحة عامة.

واعتبارا من دقة المعرفة لانطباع الادارة الالكترونية على تعزيز الخدمات العامة، تتضح اكثر في حالة بلوغها الى الاشكال التطبيقية، سنتطرق إلى تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر ، بالتركيز على أثر تطبيق هذه الآلية على نمط الخدمة العمومية نخص بالذكر إلى التطبيقات المستعملة لتحسين الحالة المدنية وتنقل الاشخاص ووثائق الهوية في الجزائر بتطبيق مشروع الشباك الالكتروني الموحد، وإلى أي مدى يمكن الحكم على وجود خدمة عمومية شفافة من خلال تطبيق الشباك الالكتروني الموحد

IV- مظاهروواليات استخدام مشروع الشباك الالكتروني الموحد في الجزائر:

جاء الشباك الالكتروني الموحد GE كمخرج تقني للمعالجة الإلكترونية لجميع الوثائق البيومترية من خلال تلقي طلبات المواطنين ورفعها بطريقة اتوماتيكية الى منصة المعطيات المركزية، ليتم استقبالها من مديرية السندات والوثائق المؤمنة بصفة لحظية، وذلك بالربط المباشر.[18]

هذا الاخير يسمح للبلدية بالاتصال والتقاطع والبحث مع مختلف قواعد المعطيات المركزية :

-قاعدة معطيات الوثائق البيومترية؛

- السجل الوطني الالي للحالة المدنية؛

- قاعدة المعطيات لرخص السياقة؛

- قاعدة المعطيات للبطاقات الرمادية.

وتتم بصفة آلية مقارنة المعطيات القاعدية المختلفة ضمن عمل الشباك الالكتروني الموحد، ومن خلال الطريقة الاتوماتيكية للمقارنة يفرز لنا بصفة مؤكدة مدى صحة البيانات الخاصة بصاحب الوثيقة.

ولتيسير وظيفة الشباك الالكتروني تمت تجسيد عمليتين تتمثلان فيما يلي:

- إيجاد السجل الوطني الآلي للحالة المدنية (قاعدة معطيات) يتم تحيينها كل أسبوع ؛ (انظر الاشكال التالية: 09.08.07.06.05.04.03.02.01).

- إيجاد قاعدة معلومات بيومترية؛ (انظر الشكلين التاليين: 11.10).

في انتظار تفعيل قاعدة المعطيات للبطاقة الرمادية.

عمل الشباك الإلكتروني الموحد بتحليل البيانات المتعلقة بطلبات بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر في الفترة الاولى، اما الفترة الثانية فعمل الشباك الإلكتروني الموحد بتحليل البيانات المتعلقة برخصة السياقة البيومترية الالكترونية بالتنقيط، غير ان عملية تفعيل عملية التنقيط لم تشهد التطبيق لحد الساعة.

العملية الأولى: إحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية :

بعد الانتهاء من مسح جميع الوثائق المدنية من سجلات الرسمية للحالة المدنية والمتمثلة في سجلات الميلاد، الوفاة، الزواج وذلك ضمن برنامج الرقمنة، وبعد تجميع البيانات من مختلف البلديات وفروعها، ومن مراكز البعثات الدبلوماسية وقنصلياتها، تم مقارنتها ومقاطعتها لتخلص في النهاية إلى انشاء السجل الوطني الالي للحالة المدنية،[19] وتم تطبيقه فعليا في 2014 وذلك ضمن برنامج وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية والتكفل بالتزامات الدولة الخاصة بتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين وعصرنة الإدارة،

حسب السجل الوطني للحالة المدنية فان المواطن ليس ملزما باستخراج شهادة ميلاده من بلديته الاصلية وبإمكانه استخراجها من أي بلدية من بلديات الوطن، وحسب السيد : **شريف كيشو** مدير الإعلام الآلي بوزارة الداخلية والجماعات المحلية فان عملية احداث السجل تمت وفق مرحلتين :

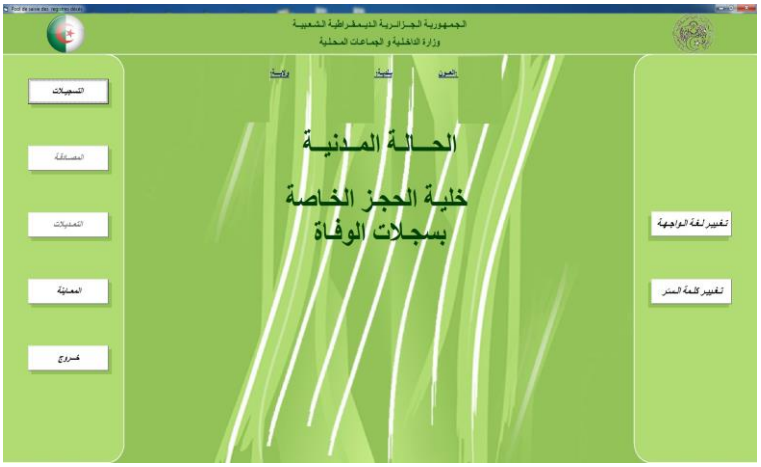
- خلق قاعدة لبيانات الحالة المدنية عبر كامل بلديات الوطن : وتتألف من كافة المعلومات والبيانات المحجوزة وكذا صور عقود الحالة المدنية الممسوحة ضوئيا لكل بلدية .

- على مستوى الوزارة تم اعداد سجل الي للحالة المدنية : بعدد يقارب 59 مليون وثيقة رقمية تم حجزها وتجميعها عبر كافة بلديات الوطن , تم تشكيل هذا السجل الوطني الالي والذي يسمح لأي بلدية بالولوج واستخراج كافة الوثائق المطلوبة .كما ان لهذا النظام القدرة على معالجة اكثر من 10 الاف طلب في نفس الوقت دون تسجيل أي مشكل او عطل تقني .

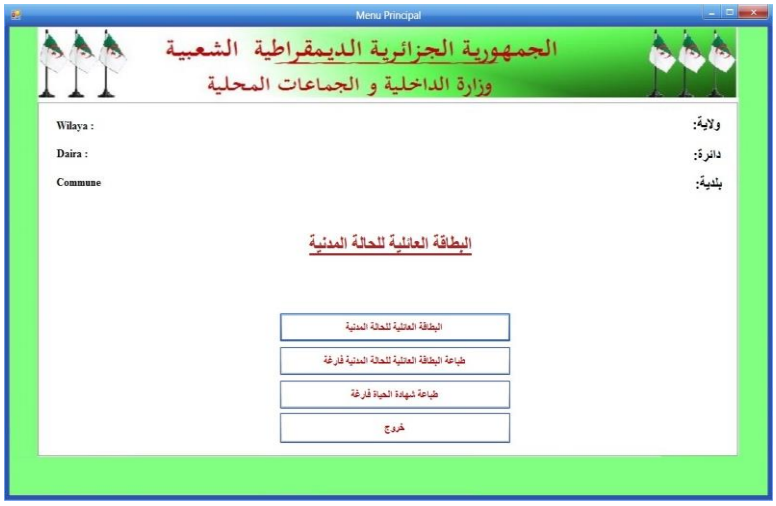
(الشكل رقم: 01) حجزومسح وتعديل وثائق الحالة المدنية عقود الميلاد

(الشكل رقم: 02) حجزومسح وتعديل وثائق الحالة المدنية عقود الزواج

(الشكل رقم: 03) حجزومسح وتعديل وثائق الحالة المدنية عقود الوفاة



(الشكل رقم: 04) حجز وتعديل البطاقة العائلية للحالة المدنية



(الشكل رقم: 05) طباعة العقود المذكورة اعلاه على الشباك المحلي

(الشكل رقم: 06) حجز وطباعة اعلان ببيان الزواج و الوفاة المرسلة بين البلديات

(الشكل رقم: 07) حجز وتعديل وطباعة وثائق الحالة المدنية عقود ميلاد زواج وفاة باللغة الفرنسية

(الشكل رقم: 08) طباعة العقود المذكورة اعلاه على الشباك الموحد الوطني

(الشكل رقم: 09) حجز وطباعة شهادة الإقامة

المصدر: الاشكال من 01 الى 09 من تطبيقة الشباك الموحد بالبلديات G.E

العملية الثانية: إحداث قاعدة المعطيات البيومترية :

أنشأت الدولة الجزائرية ممثلة في وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية وذلك قصد التحمل بمجموع طرق انتاج وتطوير بطاقات التعريف ورخص السياقة وجوازات السفر البيومترية مديرية للوثائق والسندات المؤمنة ومركزا للانتاج الموجود موقعه بالجزائر العاصمة، يستخدم التكنولوجيات المتطورة لتأمين وتصميم السندات المؤمنة وجمعها.

يوجد حوالي 350 موظفا بمديرية الوثائق المؤمنة والسندات يشكلون الطواقم الادارية والتقنية من الاداريين والمهندسين و المسيرين والتقنيين وعمال الامن و الدعم كذا المتعاملين

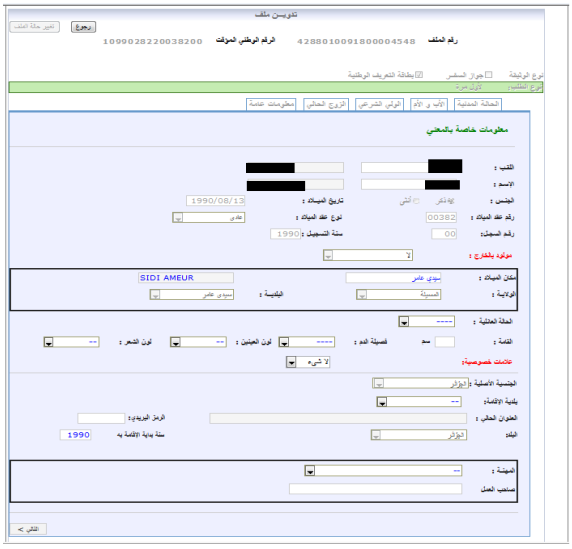
كما يوجد مركز في ولاية الاغواط ملحقة للمركز الوطني بمديرية الوثائق المؤمنة والسندات تم تجهيزه بالتجهيزات الكافية التي تجيز له بالمشاركة في تحقيق الطلب المحلي والوطني في اطار السندات البيومترية، و الذي افتتحه الوزير الاول في اطار تفقدات المنشآت القاعدية بولاية الاغواط، حيث يتوقع ان تصدر 16 الف بطاقة هوية بيومترية و10 الاف جواز سفر بيومتريا يوميا، كما ختمت اجمالية الرغبات المقدمة أي انه تم تحقيق المطلب المنشود والمطروح لهذه المنشأة.

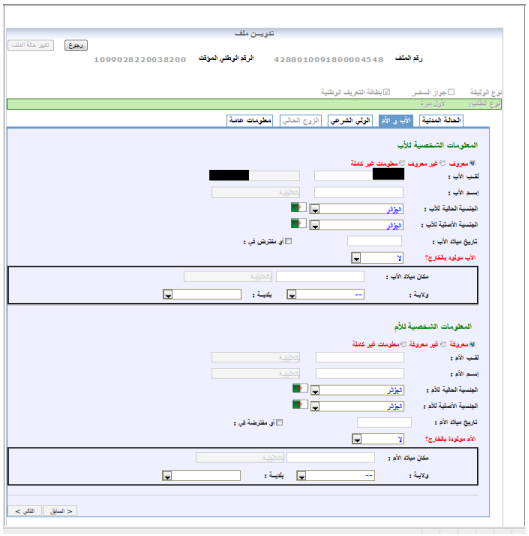
واوضح السيد: بوعلام حسن مدير مركز الوثائق البيومترية المؤمنة والسندات من ناحيته الى انتاج ما يفوق 80% من جوازات السفر البيومترية من مجموع جوازات السفر البيومترية المصنوعة خلال السنوات الماضية.

و قال السيد المدير ان بطاقة الهوية البيومترية تحتوي الكثير من التطبيقات غايتها تقريب المواطن من الإدارة العمومية و تيسير متطلباته وانشغالاته اليومية، و من هذه التطبيقات على سبيل الذكر خاصية تحتوي معلومات الحالة المدنية للمستخدم .

انتهج المركز الوطني للوثائق البيومترية والسندات مناهج ضرورية، حيث بلغ انتاج ازيد من 13 مليون بطاقة هوية وطنية بيومترية منذ عام 2015 و اصدار 18 مليون جواز سفر بيوميتري منذ عام 2012

(الشكل رقم: 10) تطبيقه خاصة بعملية حجز بطاقة التعريف الوطني

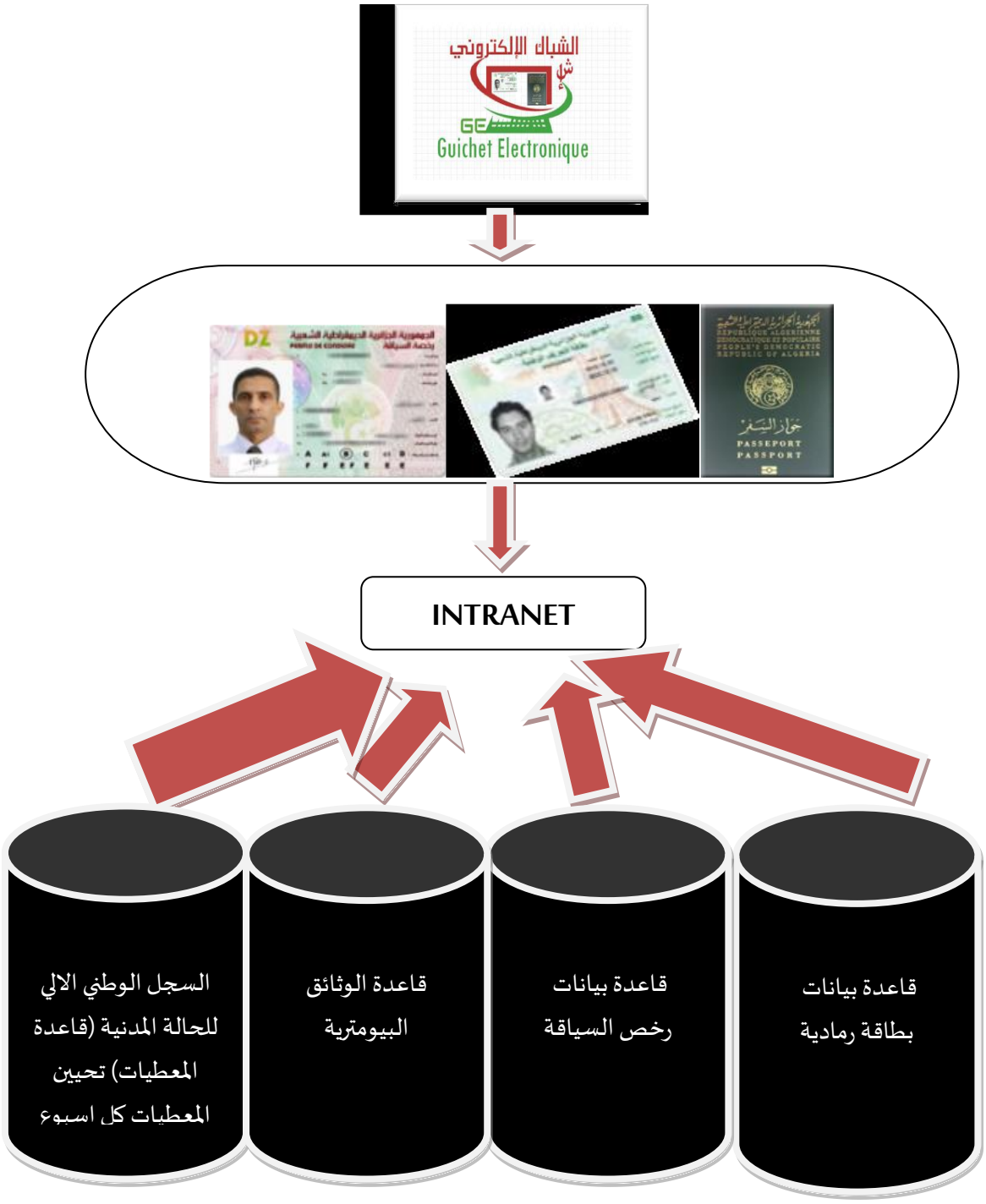




(الشكل رقم: 11) تطبيقة خاصة بعملية حجز جواز السفر

المصدر: الاشكال من 10 الى 11 من تطبيقة الشباك الموحد بالبلديات G.E

(الشكل رقم: 12) نظام المعلومات الجديد للبلدية



المصدر: الشكل رقم 12 من اعداد الباحث بناء على المعطيات السابقة

بفضل ربط كل بلديات الوطن بقاعدة البيانات المركزية، تسعى وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية لبلوغ إلى إدارة "بدون أوراق"، عبر مراحل تصاعدية وذلك بفضل تفعيل خدمة G.E المؤمن، والتي بلغت نسبة 90 بالمائة في عملية رقمنة الإدارة وستبلغ نسبة 100 بالمائة في العامين المواليين؛

ان تفعيل خدمة الشباك الالكتروني الموحد عالج في الفترة الاولى طلبات بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين، وفي الفترة الثانية عالج طلبات رخصة السياقة البيومترية غير ان تفعيل خاصية التنقيط تأخرت في التطبيق ومنتظر في الفترة القادمة معالجة طلبات البطاقة الرمادية.

وعاودت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية جاهزيتها لتعميم مشروع الشباك الإلكتروني وشملت الفترة الأولى استفادت 47 بلدية مقر الولايات قبل ان تغطي باقي بلديات التراب الوطني من خاصية الشباك الإلكتروني الموحد مؤكدة أنها جاهزة بنسبة "99 بالمائة"، تحتاج الى استدراك القليل من الأخطاء و القيام بتصحيحها وذلك بتفعيل الحلول التقنية على مستوى مصالح الحالة المدنية في البلديات.

يعتبر مشروع رقمنة الإدارة من بين أهم أهداف عصرنة الشباك الموحد وأهميته كبيرة في تحسين مردود الإدارة العامة وذلك بتخفيض الاوراق المطلوبة للمواطن لاستخراج وثائق محددة ومنها امتناع المواطنين من تقديم شهادة "S12"، والسرعة في الأداء و كذا تخفيض جزء من الاوراق الموجودة في قاعدة بيانات وزارة الداخلية عندما يتعلق الأمر بإصدار بطاقة التعريف الوطنية او اصدار رخصة السياقة أو اصدار جواز السفر، وتكمن اهميته ايضا عند تجديد الوثائق المبينة سالفا لا يكون من الضروري اخذ البيانات الالكترونية.

كما امد الشباك الموحد أشكال أخرى تتلخص في استثناءات للمواطنين كالكتابة اليدوية لبعض الاستمارات الموجهة لاستخراج بطاقة التعريف الوطني أو جواز السفر و اختزال الأخطاء الظاهرة عن الحجز.

الخاتمة:

قصد وقوف الدولة بالتزاماتها للمواطن لاسيما تسهيل الاجراءات الادارية من جهة، وتحقيق ادارة تحت شعار صفر ورقة من جهة اخرى، وجهت تركيزها على المستوى المحلي باعتماد الشباك الموحد الالكتروني الذي اعتبر اضافة جديدة ساعدت على تحقيق هذه الالتزامات؛ وفي انتظار تجسيد تطبيقات اخرى ضمن الشباك الالكتروني الموحد GE لرقمنه

الوثائق الادارية من خلال المرحلة القادمة، كتفعيل خاصية التنقيط لرخص السياقة البيومترية، وتغيير البطاقة الرمادية للمركبات بوثيقة بيومترية نحل مكانها، وانتاج الدفتر العائلي البيومتري، كما قررت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية والتهيئة العمرانية الولوج الى العصرنة من خلال "الهوية الرقمية" التي تتيح للمواطن من اجراء العمليات الإدارية المختلفة بواسطة (البوابة الإلكترونية) وذلك باستخدام شريحة بطاقة التعريف البيومترية.

نرى أن النتائج والتوصيات التالية بالغة الأهمية :

- **النتائج:**

•تحسن العلاقة بين المواطن والادارة بسبب حسن التوجيه والاستقبال؛

• مراقبة ودراسة الملفات والبيانات تتم بطريقة مستعجلة؛

•الاستغناء عن النماذج اليدوية لطلب الوثائق البيومترية؛

•التمكن من عالم الادارة الالكترونية راجع لفتح المرور التدريجي والولوج لها؛

•قواعد المعطيات المركزية تخفف بنسب كبيرة الاخطاء الناتجة عن عمليات التسجيل؛

•قاعدة البيانات تساعد المواطن على الاستغناء على ادراج الوثائق والمعلومات مالم يتم تصحيحها .

- **التوصيات:**

•لمسايرة التغييرات الكثيرة والمتجددة في التكنولوجيا، تلزم على البلدية تخصيص الاعتمادات المالية الكافية ؛

•على مصالح الموارد البشرية في البلدية انتهاج منهجية لتوظيف تقنيو ومهندسو الاعلام الالي بدل رتب الادارة العامة، وذلك قصد التحكم الجيد في تطبيقات الادارة الالكترونية ، والاعتماد على عمليات ترقية الموارد البشرية من خلال التكثيف من عمليات التكوين ؛

•الاسراع في تفعيل التطبيقة الخاصة برخص السياقة بالتنقيط، و تعميم الخدمات الالكترونية الاخرى على غرار الدفتر العائلي الالكتروني؛

•لإعطاء فعالية واسراع للخدمات الإلكترونية المقدمة، يجب تفعيل وتعميم القارئ الالكتروني عبر مختلف الادارات؛

•اصدار قوانين جديدة لمسايرة الخدمات الجديدة الالكترونية لتنظمها وتؤطرها، وذلك باللجوء الى تعديل وتحديث القوانين الحالية .

الهوامش:

[1] بوحوش عمار، الذنبيات محمد محمود، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص139.

[2] بوحوش عمار ، الذنبيات محمد محمود، مرجع سابق، 1999،ص139.

[3] بعلي محمد الصغير، القانون الاداري ،ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص208.

[4] بوعمامة العربي- وآخرون، الاتصال الحكومي والادارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، 2014، ص40.

[5] شريف اسماعيل ،اساسيات التسيير العمومي،ط1، دار قرطبة للنشر، الجزائر، 2015 ،ص182.

[6] ج.ج.د.ش ،دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996،المادة 03.

[7] السالمي علاء عبد الرزاق، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان ، 2008، ص32.

[8] عبود نجم نجم، الإدارة الالكترونية، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004، ص127.

[9] غالب ياسين سعد، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005 ، ص21.

[10] السالمي علاء عبد الرزاق ،مرجع سابق، 2008 ، ص39 .

[11] بوحوش عمار، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006 ، ص189.

[12] رضوان رأفت، الإدارة الالكترونية الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة، 2004 ، ص 4.

[13] عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص 19.

[14] بسام احمد شريف، واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية حالة الجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الجزائر، 2011، ص 150.

[15] بسام احمد شريف، مرجع سابق، 2011، ص 153.

[16] ج.ج.د.ش لقاء الحكومة - الولاة، الاقتصاد المحلي عامل مشجع للتنمية الوطنية، قصر الأمم،الجزائر12و2016/11/13، ص80.

[17] عبد الكريم عاشور ، مرجع سابق، 2010، ص66.

[18] منشور وزاري رقم 02 مؤرخ في 2018/03/21 يتضمن تأطير مسار الشباك الالكتروني الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلاله.

[19] ج.ج.د.ش، قانون رقم14-08 المؤرخ في 20 غشت2014 المتعلق بالحالة المدنية ،ج.ر.ع49 ، المادة 25 مكرر.