د. كمال بلعسل
استاذ محاضر ب
كلية الحقوق و العلوم السياسية
جامعة ام البواقي
ايمايلKamal28300@yahoo.fr

أداء الجماعات الاقليمية في ظل تفشي فيروس كورونا

الخدمة الالكترونية كبديل

الملخص:

تعد الإدارة الإلكترونية واحدة من التحديات التي رفعتها السلطات العمومية للبلاد لإحداث تغيير عميق في علاقاتها بالمواطن، لما لهذه الآلية المتقدمة من أهمية بالغة في ترقية وتطوير الخدمة العامة، انطلاقا من أن التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية هو أساس ترشيد الخدمات العمومية وتحسينها والنهوض بجهودها بما يؤسس لتطوير نظام إدارة الحكم الراشد والشؤون العامة .

La gestion électronique est l'un des défis soulevés par les pouvoirs publics. du pays pour opérer un changement profond dans leurs relations avec le citoyen, en raison de ce mécanisme avancé d'une grande importance dans la promotion et le développement du service public, basé sur le fait que le changement vers le service public électronique est la base pour rationaliser et améliorer les services publics et faire avancer leurs efforts d'une manière qui établit le développement de la bonne gouvernance et du système de gestion des affaires publiques.

الكلمات المفتاحية : الخدمة الالكترونية ،رقمنة البلدية ،التسيير الالكتروني ،اداء الجماعات المحلية

مقدمة :

تعالج هذه الدراسة دور الجماعات الاقليمية (البلدية) في عملية تنفيذ السياسات المختلفة (صحية تعليمية ...) في الجزائر باعتبارها الشريك الأوثق للحكومة. وان تفعيلها في تنفيذ السياسات العامة يعد مدخلا هاما للإصلاحات التي تقوم بها الدولة من اجل تحقيق التنمية المحلية المستدامة.

البلدية مسؤولة عن الحفاظ على الصحة العامة والنظافة ، بما في ذلك: توزيع مياه الشرب ،خدمات إزالة ومعالجة مياه الصرف الصحي والنفايات الحضرية الصلبة ، التعامل مع ناقلات الأمراض المعدية ونظافة الأغذية والأماكن والمنشآت العامة،

البلدية مسؤولة عن إنشاء وصيانة المساحات الخضراء وأي أثاث حضري يهدف إلى تحسين نوعية الحياة. كما يضمن مسؤولوها حماية الموارد المائية والتربة ويساهمون في الاستخدام الأمثل لها.

في هذه الورقة البحثية نطرح إشكالية مفادها :

هل الفضاء الالكتروني يعتبر البديل الأمثل لتحقيق التنمية في ظل تفشي فيروس كورونا ؟

من الطبيعي جدا أن الخدمة الالكترونية لها من المزايا الجيدة ،ربح الوقت ،الشفافية و السهولة على حصول المعلومة و الخدمة .بالإضافة إلى توجه المجتمعات إلى عالم تسوده المعرفة و استخدام مستفيض للإنترنت .

إلاأن التحدي الحقيقي للجماعات المحلية (البلدية) هي كيف تستطيع تقوم بتحسين الخدمات الموجهة للمواطنين .و ما مدى وجود الموارد البشرية و المعرفية نحو تقديم بدائل أفضل ؟

هذا ما سنحاول البحث و الإجابة عليه في هذه الورقة .

تمّ تسجيل أول إصابة بفيروس كورونا المستجدّ في الجزائر في 25 فبراير 2020. وحتى 9 مايو، سجّلت البلاد 5369 إصابة مؤكّدة و488 حالة وفاة و في هذا اليوم التاسع من شهر جوان تجاوزت 132 ألف حاله إصابة و أكثر من 3500 حالة وفاة .

في عام 2020 ، أثر فيروس كوفيد -19 على جميع البلدان تقريبًا وأكثر من 50 مليون شخص حول العالم ، حيث كانت الحكومات تعمل في سياق من عدم اليقين من الحد لانتشاره ، وتواجه مشكلات صعبة نظرًا للتحديات الصحية والاقتصادية والاجتماعية التي تثيرها. بحلول ربيع عام 2020 ، تعرض أكثر من نصف سكان العالم للإغلاق من خلال تدابير احتواء الفيروس و إلى جانب الصحة والمرض لفيروس كورونا ،

من المعترف به الآن على نطاق واسع أن الوباء تسبب في أخطر أزمة اقتصادية منذ الحرب العالمية الثانية و لن تستعيد العديد من الاقتصاديات مستويات إنتاجها لعام 2019 حتى عام 2022 حسب تقدير منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية .

أدى انتشار الوباء في خريف عام 2020 إلى زيادة حالة عدم اليقين من التحكم او الحذ من انتشاره او وجود لقاحات للقضاء عليه.

إن طبيعة الأزمة غير مسبوقة فبخلاف الصدمات الصحية والاقتصادية المتكررة قصيرة المدى ، قد تنعكس اتارها على رأس المال البشري والإنتاجية والسلوك على المدى البعيد.

أدت أزمة فيروس كورونا إلى تسريع وتيرة استعمال التكنولوجيا الحديثة في الكثير من التعاملات لاسيما في المجال الصحي (استعمال الروبوتات في الصين لخدمة المرضى).

رقمنةالبلديةلتحسينأداءالخدمةالعمومية:

أصبحالتوجهنحوالخدمةالعموميةالالكترونيةضرورةلابدمنها،حيثعمدتالحكومةالجزائرية إلىتبنياستراتيجية للإصلاحالإداريوالتيتمّالشروعفيهامنذسنة2011 فمشروعرقمنه البلدياتفيالجزائروالتخليعنالبلدياتالتقليديةيهدفأساسا إلىتحسينأداءالخدمةالعموميةللمواطن [1].

للعلم فان وزارة الداخلية و الجماعات المحلية قامت برقمنة البلديات و الولايات وفق ما يدعى بالبلدية الالكترونية وذلك لتكريس الشفافية و المتابعة المستمرة في التسيير المحلي لإخضاع جل المصالح للتسيير الالي من الميزانيات الى الصفقات والمشاريع المختلفة ، مع تجهيز كل البلديات بموقع الكتروني بداية من سنة 2018 [2]،الهدف من وراء هذه الانجازات هو تمكين المواطن من خدمة عمومية تتسم بالجودة والنوعية والسرعة في الاداء و ربحا للوقت .

وفي تاريخ 24 ديسمبر 2020 تم اطلاق الخدمة الالكترونية الجديدة من اجل عصرنة المرفق العام و تخفيف الاجراءات الادارية،و انطلاقا من هذه الخدمة الالكترونية يسمح للمواطنين بسحب وثائق الحالة المدنية عن بعد، لاسيما شهادة الميلاد، شهادة الزواج، شهادة الوفاة الخاصة بالشخص او احد اقاربه انطلاقا من التطبيق المتاح عبر الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية .اذ تتم هذه الخدمة على مرحلتين :

تتمثل المرحلة الاولى بالتعريف بطالب الوثيقة من خلال ادخال المعلومات اللازمة رقم التعريف الوطني ،رقم الوثيقة البيومترية ، البريد الالكتروني و رقم الهاتف .

اما المرحلة الثانية فتخص تحديد معلومات الوثيقة المراد استخراجها ،وبناء على ذلك ترسل للطالب الوثيقة الالكترونية المطلوبه عبر بريده الالكتروني .

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الرامي إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعلها أكثر فعالية و شفافية، قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة.

تهدف مجمل هذه المخططات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية.من بين أهم الإنجازات في هذا المجال:

خدمة جديدة عبر الإنترنت تمكن طالبي جواز السفر البيو متري من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم.

إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل

رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على مستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية و ربط كل البلديات و ملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الديبلوماسية و الدوائر القنصلية بهذا السجل .

تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12خ مباشرة عبر خدمة الأنترنيت و الحصول عليه من الممثلية الديبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.[3]

ان عصرنة المرفق العام هي عملية التكيف مع التحولات الراهنة من خلال تبني وسائل واساليب تسيير حديثة و نمط ثقافة تنظيمية جديدة قائمة على ادخال التكنولوجيا و تحويل المعرفة الى خدمات لمواكبة التطور الحاصل من اجل ارضاء المواطن من جهة و تحقيق الجودة في الخدمات من جهة اخرى[4].

---

[1]- موقع وزارةالداخليةوالجماعاتالمحليةhttp://www.interieur.gov. dz

[2]- عزوز سعيدة ،مقبل نسيمة ،عصرنة المرافق العمومية في الجزائر الادارة الجزائرية نموذجا المجلة الجزائرية للمالية العامة ،العدد8،2018،ص148.

[3]-موقع وزارةالداخليةوالجماعاتالمحليةhttp://www.interieur.gov. dz

[4] - فتيحة فرطاس .عصرنة الادارة العمومية فالجزائر من خلال تطبيق الادارة الالكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطنين،مجلة الاقتصاد الجديد،العدد15،المجلد الثاني ،2016،ص313.

وتكمن الاسباب وراء الاتجاه الى الرقمنة وتحسين الاداء في تقديم الخدمات العمومية الى التسارع في التقدم التكنولوجي والارتباط الحاصل بهذا التقدم من طرف الاشخاص و المؤسسات على وجه العموم .و كذا الارتباط شبه الكلي بشبكة النت .

–الضرورة الملحة لعصرنة المرافق العمومية بسبب ضغف الخدمات المقدمة من طرف الاجهزة الادارية للدولة [5] .

تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي حيث يواكب مستوى اداء الحكومة مع مختلف النظم العالمية الحديثة [6] .

- الضغط اليومي على الادارات من طرف المواطنين لأجل حصولهم على خدمات اسرع و افضل .
- التقليل من الاستعمال الورقي كإجراء تقشفي و التوجه نحو الوثائق الالكترونية.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مناحي الحياة، وتحقيق مبادئ العدالة الاجتماعية و المساواة و تقريب الإدارة من المواطن [7]

ان استعمالالتقنياتالانترنيتوالارتباطبينالمصالحغيرالممركزةبشكلعاميساهمفيتذليل الصعابللمواطنويجعلأكثرفعاليةفيالأداءالإداري،خاصةوأنالإدارةالالكترونية لهمن المزايا ما يجعلتبنييا خطوةنحوتحقيقالتنميةالشاملة التيتعتمدعمالتقنيةالحديثةكأداةلتسهيلالعملياتالإداريةالمعقدة[8].

تجدرالإشارةإلىأن بداية العملبمشروعالبلديةالالكترونية كان بتاريخ فينوفمبر 2017 عبرثلاث بلدياتنموذجيةبالعاصمةكتجربة اولية هدفها القضاءعمالوثائقالكلاسيكيةوتعويضهابالوثائقالبيو مترية،ليتوسعفيمابعدالباقيولاياتالوطن[9].

تحسينمستوىأداءالخدمات:

تطبيقا لنص المادة 21 منالمرسوم 131 / 88 الذييننظمالعلاقاتبينالإدارةوالمواطنيجبعلىالإدارةتحسينوعيةخدماتها باستمرار وتحسينصورتهاالعامة. و السعي الدائم لتقريب الإدارة من المواطن وتعزيز دور البلدية باعتبارها الخلية الأساسية للدولة و المنوطة بتقديم خدمة عمومية مرموقة و متجددة.

تطوير أنظمة معلوماتية لعصرنة التسيير المركزي و المحلي:

بعد الانتهاء من مشروع تعميم الرقم التعريفي الوطني لكافة الأشخاص المسجلين في سجل الحالة المدنية، أطلقت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية عملية واسعة النطاق لتعميم استعمال الرقم التعريفي الوطني من طرف كل القطاعات الأخرى بغرض تسهيل التشغيل البيني لمختلف قواعد البيانات، كما دعت كل القطاعات الوزارية الى استعمال شبكتها الداخلية كأرضية للربط بين المواقع المركزية والمحلية لمختلف الدوائر الوزارية.[10]

وقد بلغ مجموع بطاقات التعريف الوطنية البيو مترية المنتجة "19.689.242 بطاقة"، من بينها "2.482.779 بطاقة أنجزت العام الماضي.[11]

---

[5]-سامية يتوجي ،اطر رقمنة الادارة العمومية في مشروع الجزائر الالكترونية ،مجلة معارف ،قسم العلوم القانونية ،العدد 18،جوان2015،ص209.

[6]-سمية يحياوي ،عصرنة المرفق العام في الجزائر "رقمنة البلدية نموذجا "،مجلة البحوث في الحقوق و العلوم السياسية ، المجلد 06،العدد 01 ،2020 ،ص41-49.

[7]- وسيلة واعر ،دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية ،حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية ،الجزائر ،الملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات ،جامعة قسنطينة ،ص16.

[8]-سماح كحل الراس ،منيةشوايدية،دوررقمنةالبلديةفيتحسينالخدمةالعموميةالالكترونية،مجلةالدراسات القانونية و الاقتصادية ،المجلد 4،العدد01، 2021،ص ص 238-239.

[9]--موقع وزارةالداخليةوالجماعاتالمحليةhttp://www.interieur.gov. dz

[10]-موقع وزارةالداخليةوالجماعاتالمحليةhttp://www.interieur.gov. dz

[11]- موقع وزارةالداخليةوالجماعاتالمحليةhttp://www.interieur.gov. dz

ومجموع جوازات السفر البيو مترية المنتجة بلغ إجمالا "15.760.371 جوازا، من بينها 753.746 أنتج السنة الفارطة.
أما فيما يتعلق برخص السياقة البيو مترية المنتجة، فقد بلغ مجموعها الكلي 1.253.381 رخصة، تم إنجاز 804.087 منها سنة 2020.

وفي مسعى تخفيف الإجراءات الإدارية، طورت مصالح وزارة الداخلية عددا من التطبيقات، على غرار أرضية رقمية لمعالجة طلبات شهادة الكفاءة بالنسبة للجالية الجزائرية المقيمة بالخارج و التي سمحت لـ28.325 مقيم بالخارج من إيداع طلبه الكترونيا.

نتائج رقمنةالبلديةفيالجزائر:

من الاليات التي تجسد الكفاءة الادارية ورفع مستوى الاداء وتحسين الخدمات و الاعمال التي تقدمها البلدية لعموم المواطنين هو ترقية العمل ورفع مستوى الخدمة الادارية الى ما يتناسب من استخدام الاليات المبتكرة والتي تتجسد في رقمنة السجلات والوثائق التي يكون عليها الطلب مستمرا .

وفي هذا الشأن اتخذت الوصاية اجراءات عديدة تسهل من الحصول على وثائق الحالة المدنية المختلفة في أي بلدية. تعزيزا لمشروع تجسيد الادارة الالكترونية الرامي الى تخفيف اكبر قدر من الاعباء على الموظفين و ايجاد الوسائل الحديثة لتمكين الموظفين من العمل في احسن الظروف من جهة و الحد من البيروقراطية و التواجد المكثف للمواطنين داخل المصالح المعنية من جهة اخرى لأجل الحصول هذه الوثائق المطلوبة عموما بكثرة في جل الملفات .

تم استحداث السجل الوطني الالي للحالة المدنية نظرا لمايعانيه المواطنينمنالمشاكلوأعباءالتنقلإلىمكانالميلادلاستخراج وثائقالحالةالمدنيةعلىأساسسجلاتهمأصبحمنالضروريإنشاءسجلوطنيآليلمحالةالمدنية،وهذامانصتعليهالمادة25 مكررمنالأمر08[12]/ 14

إناعتمادإنشاءالسجلاتالآليللحالةالمدنيةيهدف اساسا إلىتجسيدعدةنقاط نذكر منها :

- تحسينالعلاقةبينالإدارةوالمواطنينعنطريق معالجة الطلبات و الإسراعفيالتكفلبانشغالات المواطن .
- تقريبالإدارةمنالمواطنينعنطريقفتحملحقاتإداريةجديدةللحالةالمدنيةبالبلديات، وربطهابواسطةالأليافالبصريةمعمقرالبلديةالمركزية.
- إنشاء قاعدة معطيات وطنية تتكون من مختلف أحداث الحالة المدنية المسجلة على مستوى جميع البلديات.
- المعالجة النهائية لمشاكل التي يعيشها المواطنون نتيجة إجبارهم على التنقل إلى أماكن ميلادهم
- لاستخراج ج شهادات الميلاد التي تخصم على أساس سجلات الحالة المدنية الموجودة على مستوى مقر البلديات وما يترتب عن ذلك من نتائج سلبية مالية ومادية.[13]

بعد الانتهاء من مشروع تعميم الرقم التعريفي الوطني لكافة الأشخاص المسجلين في سجل الحالة المدنية، أطلقت مصالح الوزارة "عملية واسعة النطاق لتعميم استعمال الرقم التعريفي الوطني من طرف كل القطاعات الأخرى بغرض تسهيل التشغيل البيني لمختلف قواعد البيانات"، كما دعت كل القطاعات الوزارية الى "استعمال شبكتها الداخلية كأرضية للربط بين المواقع المركزية والمحلية لمختلف الدوائر الوزارية".[14]

اخيرا:

---

[12]-قانونرقم 08 / 14 المتعلقبالحالةالمدنيةالمؤرخفي 09 غشت 2014 يعدلويتممالأمر 20 / 70 المؤرخفي 19 فبراير 1970،المتعلقبالحالةالمدنية،جريدةرسميةعدد 49 مؤرخةفي 20 غشت 2014 ،ص. 03

[13]-- رانية هدار ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الج ا زئر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق والعلومالسياسية، جامعة باتنة- 01 - ،2017_2018 ، ص 214.

ان أهم ما تحقق من مشروع الإدارة الإلكترونية الذي انطلق سنة 2010. انه مشروع أصبح واقعا معاشا بفضل الإمكانيات المادية الهامة التي وفرتها الدولة، وبفضل مهندسين وكفاءات قررت إحداث التغيير.يمكن القول ان مسالة التعامل الالكتروني من خلال رقمنة السجلات و الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية او جوازات السفر والبطاقات الرمادية شكلت بطريقة فعلية من الحد في التنقل وكذا من التواجد اليومي للمواطنين على مستوى مصالح البلدية .

عززت الرقمنة بشكل متزايد في القضاء على ظاهرة الطوابير الطويلة داخل البلدية من اجل استخراج مختلف الوثائق .

ساهمت البلديات بشكل فعلي في التحسيس من الحد لانتشار فيروس كورونا وذلك بتسخير كل الوسائل لديها من تعقيم للمحيط والمدارس والفضاءات العامة .

عملية رقمنة البلدية ساهمت في ترقية اداء الخدمة العمومية للمواطنين .

كما لوحظ تخفيف الضغط على مصالح الحالة المدنية .

تقليص الوثائق المطلوبة لدى مختلف الادارات الاخرى .

قائمة المراجع:

1. موقع وزارةالداخليةوالجماعاتالمحليةhttp://www.interieur.gov. dz
2. عزوز سعيدة ،مقبل نسيمة ،عصرنة المرافق العمومية في الجزائر الادارة الجزائرية نموذجا المجلة الجزائرية للمالية العامة ،العدد 8،2018.
3. موقع وزارةالداخليةوالجماعاتالمحليةhttp://www.interieur.gov. dz

4. فتيحة فرطاس .عصرنة الادارة العمومية فالجزائر من خلال تطبيق الادارة الالكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطنين،مجلة الاقتصاد الجديد،العدد15،المجلد الثاني ،2016.
5. سامية يتوجي ،اطر رقمنة الادارة العمومية في مشروع الجزائر الالكترونية ،مجلة معارف ،قسم العلوم القانونية ،العدد 18،جوان2015.
6. سمية يحياوي ،عصرنة المرفق العام في الجزائر "رقمنة البلدية نموذجا "،مجلة البحوث في الحقوق و العلوم السياسية ، المجلد 06،العدد 01 ،2020 .
7. وسيلة واعر ،دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية ،حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية ،الجزائر الملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات ،جامعة قسنطينة .
8. سماح كحل الراس ،منيةشوايدية،دوررقمنةالبلديةفيتحسينالخدمةالعموميةالالكترونية،مجلةالدراسات القانونية و الاقتصادية ،المجلد 4،العدد01، 2021.
9. موقع وزارةالداخليةوالجماعاتالمحليةhttp://www.interieur.gov. dz
10. موقع وزارةالداخليةوالجماعاتالمحليةhttp://www.interieur.gov. dz
11. موقع وزارةالداخليةوالجماعاتالمحليةhttp://www.interieur.gov. dz
12. قانونرقم 08 / 14 المتعلقبالحالةالمدنيةالمؤرخفي 09 غشت 2014 يعدلويتممالأمر 20 / 70 المؤرخفي 19 فبراير1970المتعلقبالحالةالمدنية،جريدةرسميةعدد 49 مؤرخةفي 20 غشت 2014.
13. رانية هدار ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الج ا زئر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق والعلومالسياسية، جامعة باتنة- 01 - ،2017_ 2018 .
14. وكالة الانباء الجزائرية : على الموقع الإلكتروني https://www.aps.dz/ar/algerie/70460-2019-05-05-16-53-20