

بخصوص المنتقى الوطني حول:

التسيير الالكتروني للبلديات - الأبعاد والرہانات-

المنظم من طرف جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل-

كلية الحقوق والعلوم السياسية

المحور الثالث: واقع التسيير الالكتروني للبلديات في الجزائر

عنوان المداخلة : الإدارة الالكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية في الجزائر

- التسيير الالكتروني لنظام الحالة المدنية نموذجاً-

الإسم واللقب: فرحات عبنون.

الدرجة العلمية : طالب دكتوراه السنة الثالثة.

التخصص: التنمية والجماعات المحلية.

المؤسسة الأصلية: جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل

رقم الهاتف: 0662539284

البريد الالكتروني: ferhatabnoun@gmail.com

الملخص :

في إطار تحسين الخدمة العمومية، أدركت الجزائر مدى الأهمية القصوى لعصرنة المرفق العام قصد تقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطن وترشيد العمل الإداري وذلك بإدخال التقنيات الحديثة باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسينها ميدانيا، بداية هذه الجهود تجلت في مشروع البلدية الإلكترونية كون البلدية المرفق الأقرب للمواطن، أين عمدت الجزائر إلى اتخاذ مجموعة من الإجراءات مست نظام الحالة المدنية وذلك من خلال استحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية الذي ساهم في إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية للإدارات المرتبطة بهذا السجل، هذا الى جانب رقمنة سجلات الحالة المدنية وإتاحة الفرصة لجميع المواطنين من الاستفادة من هذه الخدمة وبالتالي نقل خدمات المواطن من الأسلوب التقليدي البيروقراطي المعقد الى الأسلوب الإلكتروني المرن .

سنحاول في هذه الورقة البحثية إبراز أثر التسيير الإلكتروني لنظم الحالة المدنية على جودة وترشيد الخدمة العمومية وما مدى جهود الدولة القائمة في هذا الشأن ومواكبتها للتطور التكنولوجي وإبراز أهم المعوقات والنقائص التي تعترض تطبيقات التسيير الإلكتروني مع تقديم التوصيات التي نراها كفييلة لنجاعة هذا التسيير .

الكلمات المفتاحية:

- الخدمة العمومية، الإدارة الإلكترونية، البلدية الإلكترونية، التسيير الإلكتروني، الحالة المدنية.

Abstract :

In the context of improving the public service, Algeria realized the paramount importance of modernizing the public facility in order to provide high quality services to the citizen and rationalize administrative work by introducing modern technologies using information technology and embodying it in the field. Algeria to take a set of measures that affected the civil status system, through the creation of the automated national civil status registry, which contributed to exempting citizens from submitting civil status documents to the departments associated with this registry, in addition to digitizing civil status records and providing the opportunity for all citizens to benefit from this service. And thus the transfer of citizen services from the traditional bureaucratic complex method to the flexible electronic method.

In this research paper, we will try to highlight the impact of the electronic management of civil status systems on the quality and rationalization of the public service and the extent of the existing efforts of the state in this regard and keeping pace with technological development and highlighting the most important obstacles and shortcomings that hinder the applications of electronic management while providing recommendations that we see as ensuring the efficiency of this management

Key words:

- public service, electronic administration, electronic municipality, electronic management, civil status.

مقدمة :

لقد غدت الإدارة الالكترونية من الآليات الناجعة في إدارة شؤون الدول والحكومات في العصر الراهن، فظهور الشبكة المعلوماتية والتوسع الهائل في استخدام هذه الشبكات في شتى الميادين، أدى ذلك إلى التحول من الممارسة التقليدية للإدارة إلى ممارسات تتسم بالدقة والسرعة والشفافية والوضوح، هذا التطور ساعد على تحسين وترقية الخدمة العمومية بين الإدارات في حد ذاتها وبين الإدارة والمواطن. والجزائر من الدول التي تبنت هذا الأسلوب الجديد والمجسد في مشروع الجزائر الإلكترونية، والذي اعتبر كمرحلة تدريجية للتحول نحو ترقية الخدمة العمومية، هذا التحول مس مختلف المرافق العمومية، والقطاعات من بينها قطاع الجماعات المحلية حيث ان البدايات الأولى لتجسيد المشروع في هذا القطاع كان على مستوى البلدية باعتبارها قاعدة أساسية بالنسبة للمواطن، لما للدور الذي تلعبه في تقديم الخدمة العمومية، و قد تجسدت هذه الجهود في أول وهلة في رقمنة نظام الحالة المدنية، باعتبار هذا الأخير يتعلق بالمواطن بالدرجة الأولى. هذا التحول الذي باشرته الجزائر عام 2011 من خلال إعادة الاعتبار لتحسين الخدمة العمومية وتأهيلها، أين اعتمدت الجزائر بالدرجة الأولى على إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهذا تماشيا مع التطورات الحاصلة على المستوى العالمي.

على ضوء ما سبق ولمعالجة الموضوع الموسوم ب: **الإدارة الالكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية في الجزائر- التسيير الالكتروني لنظام الحالة المدنية نموذجاً**- تتمحور الإشكالية الرئيسية لموضوع البحث في مايلي: إلى أي مدى ساهم التسيير الالكتروني لنظام الحالة المدنية بالبلديات في تحسين وترقية جودة الخدمة العمومية في الجزائر؟ للإجابة على هذا التساؤل نعالج الموضوع من خلال المحورين التاليين:
*** المحور الأول:** الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.
*** المحور الثاني:** التسيير الالكتروني لنظام الحالة المدنية ودوره في ترقية وترشيد الخدمة العمومية.

المحور الأول:

الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية:

لقد كان للتطور التكنولوجي المتسارع الذي عرفه العالم في العصر الحديث أثرا بارزا وجليا على أشكال الخدمة العامة التقليدية أين تراجع هذا النمط من التسيير ودفع بالعديد من دول العالم لإعادة النظر في كفاءات تحسين الخدمة العامة للجمهور آخذة بعين الاعتبار البعد التكنولوجي المعلوماتي .

هذا التطور أفرز مفهوما جديدا للخدمة العمومية في إطار ما يسمى بالإدارة الإلكترونية كبديل لنهاية الإدارة التقليدية الذي من ميزات البطء في الإجراءات والتعقيدات، كنعيقض للإدارة الالكترونية المبني على الدقة والوضوح والشفافية في تقديم الخدمات، هذا المفهوم -مفهوم الإدارة الالكترونية- أستخدم عبر مختلف الدول وهذا مواكبة للتطورات والتغيرات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وهو الموضوع الذي حظي بالدراسة من قبل رجال الإدارة والباحثين باعتباره موضوع يتعلق بإدارة الشأن العام للدولة وستناول من خلال هذا المحور تعريف كل من الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية.

1- تعريف الإدارة الإلكترونية:

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " منهجية جديدة و متطورة في الإدارة، تقوم على الاستيعاب الشامل و الاستخدام الواعي والاستثمار الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة، و تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء خدمات الإدارة و بناء القدرات التنافسية الفعالة للمنظمات المعاصرة، و بذلك انتقلت الإدارة من النمط التقليدي المكلف للوقت والمال والجهد إلى النمط الحديث الذي يتميز بالكفاءة والسرعة و المرونة بتطبيق أفكار الإدارة الإلكترونية التي تركز على مبدأ " الوقت هو المورد الأكثر حيوية، و الآنية في تنفيذ وظائف الإدارة في الوقت المناسب".¹

-سليمة بن حسين، دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للامن و التنمية، جويلية 2014، ص، 207.

كما عرفها البعض على أن الإدارة الإلكترونية هي مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها للمواطن من خلال استخدام التكنولوجيا (1)

كما عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، فالإدارة الإلكترونية بمعنى آخر هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الأنترنت دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارة شخصياً لإنجاز معاملاتهم دون إهدار للوقت والجهد والطاقت، فهي تقوم على المفهوم الحديث "اتصل ولا تنتقل"، وتنقله خطوة للأمام بحيث يصبح "ادخل على الخط ولا تدخل في الخط" (2)

وعرفها البنك الدولي على أنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين و المؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني (3)

فالإدارة الإلكترونية تعتمد على استخدام كافة التقنيات الحديثة وتوظيفها داخل مختلف المؤسسات قصد تقديم خدمات أكثر نجاعة وفعالية دون إهدار للوقت وبأقل جهد ممكن.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن إبراز أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية في ما يلي:

- الإدارة الإلكترونية كأحد البدائل التي عوضت الإدارة التقليدية التي اتسمت بالبطء في الإجراءات واتخاذ القرارات، جاءت نتيجة التطور التكنولوجي المذهل الذي عرفه العالم .

- كما تتطلع الإدارة الإلكترونية لإحراز النجاح والفعالية في الأداء وإيجاد الحلول السريعة للتعقيدات التي كانت تعاني منها الإدارة التقليدية، سيما تبسيط الإجراءات والتخلص من المعاملات الورقية التي طالما أرهقت كاهل المواطن، كما تساعد الإدارة الإلكترونية على الابتعاد عن البيروقراطية والاقتراب من الكفاءة الفعلية والسرعة في توزيع الخدمات على ضوء احتياجات المستفيدين وبكل شفافية. فمن سمات الإدارة الإلكترونية أنها:

- إدارة بلا أوراق (حلول الأرشيف الإلكتروني مكان الأرشيف الورقي).

- إدارة بلا زمان (الاستمرارية في تقديم الخدمات على مدار 24/24 ساعة)

-إدارة بلا مكان (دون التنقل إلى الإدارة)

- إدارة بلا تنظيمات جامدة (بعيدة عن التعقيدات)

فالإدارة الإلكترونية تهدف في الأساس إلى ما يلي: (4)

- تقديم الخدمات لدى المواطن بصورة جيدة و في خلال 24 ساعة في اليوم و طيلة أيام الأسبوعي ذلك الإدارة الأسبوعية.

- تعميق عنصر الشفافية و الابتعاد عن المحسوبية.

- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل.

- الحفاظ على سرية المعلومات و تقليل مخاطر فقدانها.

- عمار بوحوش، نظرية الإدارة الحديثة في القرن 21 بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006، ص 182.

- غنية نزي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 12، جانفي 2016، ص 178.

³- توفيق رفاع و فائزة عدمان ، الادارة الالكترونية كمدخل تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية و الجماعات المحلية ، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي ، العدد 3، جوان، 2019، ص 146.

⁴- لمن علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مجلة بحوث إقتصادية عربية، العدد 42، ربيع 2008، ص 147، 148.

فالإدارة الإلكترونية في نهاية الأمر تهدف إلى تقديم خدمات بشكل لائق للمواطن، كما تهدف إلى التقليل من البيروقراطية ونسبة التعقيدات الإدارية التي يمر بها اتخاذ القرار، كما تسهل المعاملات الإدارية الإلكترونية كون نظام الخدمات الإلكترونية يقوم على مدار الساعة، فمن خصائص الخدمة أن للمواطن الحق الولوج إلى شبكة الإدارة الإلكترونية في أي وقت للحصول على الخدمة التي يرغب فيها. إلى جانب كل هذا، فإن الإدارة الإلكترونية تهدف إلى تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات واستيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد.

لهذا أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة خاصة في ظل التطوع إلى حكم راشد لما يخدم تطورات المواطن، مما أدى بالجزائر أن تتبنى استراتيجيه في تجسيد هذا النمط من التسيير الإداري وكانت الخطوة الأولى في مشروع البلدية الإلكترونية. وسعيا لعصرنة الإدارة الجزائرية، لجأت الدولة إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة في مختلف الإدارات لاسيما على مستوى البلديات تطبيقاً لمبدأ تقريب الإدارة من المواطن وعصرنة الإدارة الذي شرع في تطبيقه على مستوى بلديات القطر الوطني، وكان من أهم اهتمامات الدولة مشروع البلدية الإلكترونية والذي كان من بين أهدافه ما يلي:

- تحسين حياة المواطن

- الرفع من جودة ومردودية خدمات البلدية.

- تحسين العلاقة بين البلدية والمواطن

- تنمية الموارد البشرية

- إرساء قاعدة متينة للحكومة الإلكترونية⁽¹⁾

فالبلدية الإلكترونية تهدف في الأساس إلى الانتقال بطريقة تقديم خدمات العامة من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الإلكترونية وذلك عبر بناء منصات خدمتية على الانترنت ووسائل الاتصال الأخرى التي تتجلى في الهواتف الخلوية و التلغرام والبريد الإلكتروني بغية التخفيض من تكلفة الأعمال الإدارية من جهة وخدمة المواطن ومختلف الجهات من جهة أخرى⁽²⁾ فالبلدية الإلكترونية تعد نمطا جديدا من الإدارة تعمل على تبسيط إجراءات الخدمة العمومية بعيدا عن التعقيد ووفق هذا النمط الإداري يتمكن المواطن من انجاز مختلف خدماته من إصدار اللوائح الرسمية المتعلقة بشخصه عبر الوسائل الإلكترونية المستخدمة في إطار تحسي جودة الخدمة العمومية بأقل التكاليف وفي أقل وقت ممكن.

2- تعريف الخدمة العمومية:

تعرف الخدمة العمومية على أنها جميع أنواع الخدمات من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها عند قواعد السوق وتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها و مراقبتها.⁽³⁾

ويعرفها خبراء الإدارة العامة على أنها: الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون لمصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.⁽¹⁾

¹ - وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائرية، نحو بلدية الكترونية في خدمة المواطن ، مجلة الداخلية ، العدد0 فيفري 2018، ص89.

² - موفق عبد القادر ، البلدية الإلكترونية كآلية لتعزيز الشفافية الإدارية والمالية في البلديات الجزائرية ، مجلة العلوم الامسانية ، المجلد 15 ، العدد01، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 30 جوان 2015، ص 177.

³ - رزيقة مخناش، الخدمة العمومية الإلكترونية على مستوى البلدية في الجزائر ، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، المجلد 06 جوان 2020، ص220.

فمفهوم الخدمة العمومية هي تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين قصد تلبية وإشباع الرغبات المختلفة لهؤلاء الأفراد من طرف تلك الجهات الإدارية والمرافق العمومية.

لهذا يركز الدكتور "ثابت عبد الرحمان إدريس" في تعريفه للخدمة العمومية على محورين يتمثلان⁽²⁾ فيما يلي :

أولاً: الخدمة العمومية كعملية: يمكن اعتبار الخدمة العمومية التي تقدمها المرافق العمومية على أنها تمثل عمليات تتسم بطابع تكافلي تنطوي عليه مدخلات وتشغيل المخرجات، و تتجلى في ما يلي:

* **الأفراد:** طالب الخدمة " المواطن " يعتبر أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة العمومية، فمثلا عندما يدخل المريض إلى المستشفى فإن عمليات العلاج والوقاية لهذا المواطن تعتبر خدمة عمومية ويسري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة التي تجرى على المواطن.

* **الموارد:** و تعتبر مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية المقدمة من طرف المرافق العامة.

* **المعلومات:** ويقصد بالمعلومات الخدمة العمومية، عمليات تشغيل المعلومات كمصلحة التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، و مثالها : خدمات تحليل البيانات إلى مراكز المعلومات.

ثانيا : تعريف الخدمة العمومية كنظام :

تتكون الخدمة العمومية المقدمة من طرف المرفق العام كنظام من ما يلي :

* نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة.

* نظام تسليم الخدمة: وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، تم التسليم النهائي لها .

وكتوضيح لمفهوم الخدمة العامة كنظام ندرج المثال التالي: توجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج إلى رخصة لها، بداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة ويدفع ما هو مخصص ومطلوب من نقود مثل هذه الوثائق في الخزينة العمومية، و ينتظر مكتب تشييد الخدمة.

المحور الثاني

- التسيير الالكتروني لنظام الحالة المدنية ودوره في ترقية وترشيد الخدمة العمومية. -

1- جهود الدولة الجزائرية في عصرنة نظام الحالة المدنية :

من ضمن الاهتمامات الكبرى للبلدية الالكترونية في الجزائر تطوير الخدمات العمومية للمواطن، سيما نظام الحالة المدنية الذي عرف هذا النظام الانتقال من المعالجة اليدوية إلى المعالجة الالكترونية، وبالتالي التحول من النظام الورقي إلى النظام الرقمي وذلك بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسهل للمواطن من الدخول إلى الأرضية الالكترونية المتخصصة قصد استخراج الوثائق الضرورية المتعلقة به في اقل وقت ممكن.

وقد تم تجسيد الإدارة الالكترونية بالبلدية في سحب وثائق الحالة المدنية بواسطة الإعلام الآلي وهذا دون التنقل إلى البلدية، وقد كان أول تطبيقات الحكومة الجزائرية للإدارة الالكترونية إطلاق وزارة الداخلية لمشروع المواطن الالكتروني⁽³⁾ في أواخر سنة 2013، هذا

¹- العربي بوعمامة، رفادة حليلة "الإستقلال العمومي والإدارة الإليكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية ع 09 جامعة الوادي ديسمبر 2014 ص 40.

²- غنية نزي، مرجع سابق، ص ص 180،181.

³- العربي بوعمامة/ مرجع سابق، ص 187.

المشروع الذي يختصر أرشيف المواطن في رقم واحد ومن خلال هذا الرقم يمكن للمواطن من استخراج جميع الوثائق الإدارية، مما يخفف معاناة المواطن الذي عانى من هاجس الإدارة التقليدية.

وتفعيلا لعصرنة نظام الحالة المدنية وبالتالي القضاء على التعقيدات الإدارية، عمدت الجزائر الى اتخاذ إجراءات قانونية وتنظيمية تتمثل في ما يلي:

أولا: إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية:

في إطار تمكين المواطن من الحصول على الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية وبدون التنقل إلى بلدية مقر ميلاده أو الإقامة المتواجد بها، تم استحداث سجل وطني آلي للحالة المدنية لدى مصالح وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و هذا ما نصت عليه المادة 25 مكرر من القانون رقم 08-14 المؤرخ في 19 أوت 2014 المعدل والمتمم للأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19 فبراير 1970 المتعلق بالحالة المدنية والتي نصت على: استحداث لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية سجل وطني آلي للحالة المدنية يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية⁽¹⁾ كما يربط هذا السجل بالمؤسسات العمومية الأخرى المعنية لاسيما المصالح المركزية بوزارة العدل. ويتضمن هذا السجل المستحدث على الوثائق التالية: عقود الميلاد، عقود الزواج و عقود الوفيات ومختلف التعديلات و الإغفالات والتصحيحات التي يتم تدوينها⁽²⁾

وبدخول حيز التنفيذ للسجل الوطني الآلي للحالة المدنية اقتضت العملية فقط على تسليم عقود الميلاد بواسطة هذا السجل ليتم توسيعها لتشمل عقود الزواج والوفاة، حيث أصبح بإمكان المواطنين استخراج عقود الزواج والوفاة من أية بلدية او ملحقة عبر كافة التراب الوطني بواسطة السجل الوطني الآلي للحالة المدنية⁽³⁾ مع إعفاء المواطن من تقديم الوثائق المتوفرة في السجل، حيث يستوجب على الإدارات العمومية والسلطات الإدارية والجماعات المحلية المرتبطة بالسجل و ضمن الإجراءات الإدارية التي تدرسها أن لا تشتت على المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية التي يمكنها الاطلاع عليها مباشرة على مستوى ذات السجل الوطني⁽⁴⁾.
فإنشاء هذا السجل -السجل الوطني الآلي للحالة المدنية- والذي يعد المبادرة الأولى نحو التسير الالكتروني لنظام الحالة المدنية في الجزائر كان يهدف أساسا إلى ما يلي: ⁽⁵⁾

- تحسين العلاقة بين الإدارة و المواطن وترقية الخدمة العمومية المقدمة لهم.
- الضمان الفعال لتقريب الإدارة من المواطن وهذا عن طريق فتح ملحقات إدارية جديدة للحالة المدنية بالبلديات وربطها بواسطة الألياف البصرية مع مقر البلدية المركزية.
- إنشاء قاعدة معطيات وطنية تتكون من مختلف إحداث الحالة المدنية المسجلة على مستوى البلديات و كل الأحداث الجديدة والتعديلات المحتملة التي تشكل السجل الوطني الأنوماتيكي للحالة المدنية .
- المعالجة النهائية للمشاكل التي يعيشها المواطنون نتيجة إجبارهم على التنقل إلى أماكن بلديات الميلاد لاستخراج شهادات الميلاد.

1- القانون رقم 08-14 المؤرخ في 9 أوت 2014 المعدل والمتمم للأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19 فبراير 1970 المتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 49 مؤرخة في 20 أوت 2014 ص 03.

2- المرجع نفسه، ص 03.

3- توفيق رفاع و فائزة عدنان، الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية و الجماعات المحلية، مرجع سبق ذكره، ص 151.

4- المرسوم التنفيذي رقم: 204/15 المؤرخ في 27 جويلية 2015، المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الالي للحالة المدنية الجريدة الرسمية، العدد، 41، مؤرخة في 29 يوليو 2015، ص 16.

5- رانية هدار، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة باتنة 01، السنة الجامعية: 2017/2018، ص ص 214، 2013.

ثانيا: رقمنة سجلات الحالة المدنية:

تعتبر رقمنة سجلات الحالة المدنية أهم إنجاز حققته وزارة الداخلية والجماعات المحلية، والذي تعد حجر الزاوية في عملية عصنة الخدمة العمومية على مستوى جميع القطاعات من خلال توفير قاعدة بيانات وطنية تتوج بوضع رقم تعريفى لكل مواطن يمكنه استعماله في جميع تعاملاته، وذلك بإجراء عملية المسح الضوئي لكافة سجلات الحالة المدنية مع إرسال نسخة منها إلى مصلحة السجل الوطني الآلي للحالة المدنية. وهكذا تم وضع حد للوضعية التي ألت إليها السجلات اليدوية وما عرفته من تدهور لكثرت الاستعمال والتداول.

ثالثا: إصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية:

وتكون من السجل الوطني الآلي بعد مهرها بتوقيع الكتروني موصوف⁽¹⁾.

إلى جانب الإجراءات التقنية البالغة الذكر ، تم اتخاذ إجراءات خاصة تتعلق بالنسبة التحتية لمصالح الحالة المدنية بكل بلديات القطر الجزائري، وذلك من خلال تزويد مرافق الحالة المدنية وتزويدها بشبائيك زجاجية وكراسي مع تعليق لوحات ولافتان ضوئية إعلامية، تبرز من خلالها مختلف الخدمات المقدمة في إطار الحالة المدنية مع تزويد مختلف المكاتب بالتجهيزات الالكترونية اللازمة و الضرورية من أجهزة الإعلام الآلي وأجهزة النسخ والمسح الضوئي.

2- أثر رقمنة مرفق الحالة المدنية على ترقية الخدمة العمومية:

لقد لعب تكنولوجيات الإعلام الحديثة التي أدخلت على الحالة المدنية دورا رئيسيا في ترقية الخدمات الموجهة للجمهور، حيث أضفت صبغة الجودة والفعالية و الرفع من مستوى الكفاءة الإدارية.

ويمكن تلخيص أثر رقمنة نظام الحالة المدنية على الخدمة العمومية في ما يلي:

- تخفيف عبأ التنقل من طرف المواطن، أين أصبح للمواطن استخراج نسخ طبق الأصل لعقود الحالة المدنية الرقمية من أي بلدية من بلديات الوطن دون اشتراط استخراجها من بلدية مكان الولادة.

- التقليل من عدد وثائق الحالة المدنية: حيث تم إلغاء مطبوعات من الحالة المدنية والتي بلغ عددها 36 وثيقة⁽²⁾ والتي قلصت إلى 29 وثيقة عام 2010⁽³⁾ ثم إلغاء بعضها لتصبح 14 مطبوعة⁽⁴⁾، وهذا ما لقي ارتياحا كبيرا لدى المواطن.

- كما ترتب على استحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية والذي يحتوي على مختلف عقود الحالة المدنية إدراج عدة أحكام منها تمديد صلاحيات بعض وثائق الحالة المدنية ويتعلق الأمر بالوثائق التالية:

- عقد الميلاد: بحيث أصبحت مدة صلاحيته 10 سنوات بعدما كانت المدة سنة واحدة وهذا قبل تعديل 2014.

- عقد الوفاة: عدم تحديد اجل هذا العقد متى تم إصداره الكترونيا⁽⁵⁾

إلغاء إجراءات التصديق على الوثائق المسلمة من قبل الإدارات العمومية⁽⁶⁾

¹ - المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في 10 ديسمبر سنة 2015 المتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية، الجريدة الرسمية عدد 68، مؤرخة في 27 ديسمبر 2015، ص 06.

² - المرسوم رقم 72-143 المؤرخ في 27 يوليو 1972 المتضمن تحديد نماذج مطبوعات الحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 63 المؤرخة في 08 أوت 1972، ص 975.

³ - مرسوم تنفيذي رقم 10-211 المؤرخ في 16 سبتمبر 2010 يحدد قائمة مطبوعات الحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 54 المؤرخة في 19 سبتمبر 2010، ص 05.

⁴ - المرسوم التنفيذي رقم 14-75 المؤرخ في 17 فبراير 2014 يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 11، مؤرخة في 26 فبراير 2014، ص 6.

⁵ - القانون رقم 08/14، مرجع سبق ذكره .

⁶ - المرسوم التنفيذي رقم 14-363 المؤرخ في 15 ديسمبر 2014 المتعلق بإلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية، الجريدة الرسمية عدد 72 المؤرخة في 16 ديسمبر 2014، ص 28.

تبسيط إجراءات تصحيح الأخطاء المادية في عقود الحالة المدنية والتي كانت تتطلب وثائق ثم إيداع عريضة مكتوبة لدى وكيل الجمهورية لدى المحكمة، ليرفع هذا الأخير طلب إلى رئيس المحكمة للمكان الذي سجل به العقد، ليقوم بتصحيح الخطأ ثم يدون التصحيح على هامش سجلات الحالة المدنية المقيد فيها العقد⁽¹⁾، هذا الإجراء الذي أصبح يتم بين إدارة البلدية والمحكمة.⁽²⁾

وقد تم تعزيز ترقية الخدمة العمومية بشكل أوفر خاصة بعد إطلاق الخدمة الالكترونية الجديدة يوم الخميس 24 ديسمبر 2020 من قبل وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية والتي تسمح للمواطن بسحب وثائق الحالة المدنية عن بعد (شهادة الميلاد، شهادة الزواج وشهادة الوفاة) وهذا انطلاقا من الموقع الالكتروني المتاح لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية. www.interieur.gov.dz

وذلك بإدخال المعلومات اللازمة من قبل طالب الوثيقة مع تحديد طبيعتها لترسل له عن طريق البريد الالكتروني⁽³⁾

الخاتمة:

الإدارة الإلكترونية تمثل مرحلة حاسمة نحو تطوير وترقية الخدمة العمومية والتحول نحو بلورة مفاهيم جديدة للإرتقاء بفاعلية الإدارة في مختلف الجوانب، فهي تعتبر كبديل في تغيير الطرق وأساليب العمل لتحسين الخدمة العمومية.

¹ - عبد العزيز سعد، نظام الحالة المدنية في الجزائر، دار هومة للنشر الجزائر، ط 2 ب س ط، ص 210.

² - القانون رقم 17-03 المؤرخ في 10 يناير 2017، المعدل والمتمم للأمر 70-20 المؤرخ في 19 فبراير 1970 المتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 02، مؤرخة في 11 يناير 2017، ص 10.

³ - الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية و التهيئة العمرانية:

في هذا الإطار بذلت الجزائر قصارى جهدها لرقمنة الإدارة لاسيما مرفق الحالة المدنية الذي يعتبر من أهم المصالح التي يعتمد عليها المواطن، وهي من أولى الإهتمامات التي سطرتها الجزائر ضمن الإستراتيجية الوطنية للإصلاح الإداري الذي انطلقت ورشاته في سنة 2011، وذلك بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

وما يمكن أن نستخلصه، أن عصرة مرفق الحالة المدنية عرف تحسنا ملموسا مما أدى إلى ترقية الخدمات العمومية المقدمة للمواطن، وذلك من خلال استحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية والذي عاد بالفائدة بالدرجة الأولى على المواطن مما كسب ثقته ورضاه والذي يعد أداة لاستغلال المعطيات المتوفرة مع باقي المؤسسات والهيئات العمومية. و رغم المجهودات المبذولة يبقى التسيير الإلكتروني لنظام الحالة المدنية يعرف العديد من النقائص والتي يستوجب استدراكها والمتمثلة في ما يلي:

-التقنيات المستخدمة تتطلب تكويننا ورسكلة عالية للموظفين الإداريين خاصة وأن القليل من الموظفين من يتحكم في التكنولوجيا ووسائل الإتصالات.

-الأخطاء المرتكبة في عقود الحالة المدنية سيّما المستخرجة من السجل الوطني الآلي.

-ضعف تدفق الأنترنت مما يؤثر سلبا على نوعية الخدمة المقدمة في الوقت المناسب.

-إمكانية تعرض الشبكة العنكبوتية للقرصنة تشكل خطرا على المعلومات الخاصة بالمواطن، مما يستوجب عملية تشفير معقدة لضمان سرية وخصوصية المواطنين.

ولتحقيق جودة عالية في مجال الخدمة العمومية على مستوى نظام الحالة المدنية نوصي بمايلي:

- ضرورة العمل على تحسين تدفق الأنترنت مما يسمح للمواطن من الولوج إلى الأرضية المخصصة لاستخراج وثائق الحالة المدنية.

- العمل على رسكلة العنصر البشري وتدريبه على استخدام الأجهزة الالكترونية بشكل يوفر خدمات ايجابية للمواطن.

- التكنيف من العمليات التحسيسية، قصد توعية المواطن لطلب الخدمة العمومية الكترونيا دون الحاجة إلى التقرب للبلدية.

- العمل على تطوير البنية التحتية لمختلف البلديات بما فيها البلديات النائية بشبكات الإتصال المعلوماتية.

- إيلاء الأهمية اللازمة لتأمين المعلومات من القرصنة .

- توفير التجهيزات الإلكترونية الضرورية من أجهزة إعلام إلي، آلات النسخ....

-سن تشريعات قانونية تؤسس بشكل جدي لادارة الكترونية ناجعة.

-تزويد البلديات بأنظمة معلوماتية لحماية المعلومات المتعلقة بالمواطن .

المراجع:

أولاً: النصوص القانونية:

- 1- القانون رقم 08-14 المؤرخ في 9 أوت 2014 المعدل والمتمم للأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19 فبراير 1970 المتعلق بالحالة المدنية ،الجريدة الرسمية عدد 49 مؤرخة في 20 أوت 2014 .
- 2- القانون رقم 03-17 المؤرخ في 10 يناير 2017 ،المعدل والمتمم للأمر 70-20 المؤرخ في 19 فبراير 1970 المتعلق بالحالة المدنية ،الجريدة الرسمية عدد 02، مؤرخة في 11 يناير 2017.
- 3- المرسوم رقم 72-143 المؤرخ في 27 يوليو 1972 المتضمن تحديد نماذج مطبوعات الحالة المدنية ،الجريدة الرسمية عدد 63 المؤرخة في 08 أوت 1972 ،
- 4- مرسوم تنفيذي رقم 10-211 المؤرخ في 16 سبتمبر 2010 يحدد قائمة مطبوعات الحالة المدنية ،الجريدة الرسمية عدد 54 المؤرخة في 19 سبتمبر 2010 ،
- 5- المرسوم التنفيذي رقم 14-75 المؤرخ في 17 فبراير 2014 يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية ،الجريدة الرسمية عدد 11 مؤرخة في 26 فبراير 2014.
- 6- المرسوم التنفيذي رقم 14-363 المؤرخ في 15 ديسمبر 2014 المتعلق بإلغاء الاحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الاصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية ، الجريدة الرسمية عدد 72 المؤرخة في 16 ديسمبر 2014.
- 7- المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في 10 ديسمبر سنة 2015 المتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية ،الجريدة الرسمية عدد 68، مؤرخة في 27 ديسمبر 2015.
- 8- المرسوم التنفيذي رقم: 15/204 المؤرخ في 27 جويلية 2015، المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الآلي للحالة المدنية ، الجريدة الرسمية ، العدد 41، مؤرخة في 29 يوليو 2015.

ثانياً: الكتب:

- 1- بوحوش عمار ، نظرية الإدارة الحديثة في القرن 21 بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006
- 2- سعد عبد العزيز ، نظام الحالة المدنية في الجزائر ، دار هومة للنشر الجزائر ، ط 2 ب س ط .

ثالثاً: الأطروحات:

- 1- هدار رانية ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة باتنة 01، السنة الجامعية: 2017/2018.

رابعاً: المجالات:

- 1- وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائرية، نحو بلدية الكترونية في خدمة المواطن ، مجلة الداخلية ، العدد 0 فيفري 2018

خامساً: المقالات:

- 1- بن حسين سليمة ، دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمات الإدارية ، المجلة الجزائرية للامن و التنمية، جويلية 2014
- 2- بوعمامة العربي، رفادة حليلة "الاستقلال العمومي و الإدارة الإليكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية ، مجلة الدراسات والبحوث، العدد 09 ، جامعة الوادي، ديسمبر 2014.
- 3- توفيق رفاع و فائزة عدمان ، الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية و الجماعات المحلية ، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي ، العدد 3، جوان، 2019.
- 4- علوطي لمن ، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مجلة بحوث إقتصادية عربية، العدد 42، ربيع 2008.

- 5-غريسي عابد عبد الكريم ، شريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد الثالث ديسمبر 2013، ص 96.
- 6-غنية نزي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 12، جانفي 2016.
- 7-مخناش رزيقة ، الخدمة العمومية الإلكترونية على مستوى البلدية في الجزائر ، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، المجلد 06 جوان 2020،
- 8-موفق عبد القادر ، البلدية الالكترونية كآلية لتعزيز الشفافية الإدارية والمالية في البلديات الجزائرية مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 15، العدد 01، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 30 جوان 2015.