جـامعة أمحمد بوقرة بومرداس

كلية الحقـوق و العلوم السياسية بودواو

قســم العلوم السياسية

رقمنة الخدمة العمومية و دورها في تحقيق التنمية المحلية في الجزائر

بلدية سور الغزلان أنموذجا

(2016-2021)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية

تخصص: إدارة محلية

إعــداد الطالبين:

- زروخات سيدأحمد
- قريشي الطيب عبد العزيز

تحت إشراف:

أ.بن كوسة دليلة

السنة الجــامعية:2021/2020

شكـــــــــــر و عرفـان

الحمد لله رب العالمين، و الصلاة و السلام على أشرف الأنبياء و المرسلين

نبينا محمد صلى الله عليه و سلم و على أله و صحبه أجمعين.

أحمد الله و أشكره أن أعانني وو فقني على إتمام هذه الدراسة. حمدا يليق

بجلاله و عظيم سلطانه و جليل عطائه و إنعامه.

يسرني في هذا المقام أن أتقدم بوافر الشكر و التقدير و العرفان للأستاذة المشرفة بن كوسة دليلة على ما قدمته لي من نصائح و توجيهات قيمة خلال

كل مرحلة من مراحل إنجاز هذا العمل.

كما أشكر كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على إتمام هذا البحث وأخص بالذكر أمي التي كانت عونا لي و سندا.

إهـــــــــــــــداء

إلى صاحب السيرة العطرة، والفكر المُستنير

فلقد كان له الفضل الأوَّل في بلوغي التعليم العالي
(والدي الحبيب)، أطال الله في عُمره.

إلى من وضعتني على طريق الحياة، وجعلتني رابط الجأش،
وراعتني حتى صرت كبيرًا

(أمي الغالية)، طيَّب الله ثراها.

إلى إخوتي؛ من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب.
إلى زملائي الذين رافقوني طيلة المشوار الجامعي.

إلى جميع أساتذتي الكرام الذين تعاقبوا على دراستي في كلية الحقوق و العلوم السياسية ببودواو ممن لم يتوانوا في مديد العون لي .....

أقـــدم لكم هذا البحث ..... زروخات سيدأحمد

إهـــــــــــــــداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك...ولا يطيب النهار إلا بطاعتك...ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك...

ولا تطيب الأخرة إلا بعفوك...ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك جل جلالك...

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة و نصح الأمة إلى نبي الرحمة و نور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم

إلى من كلله الله بالهيبة و الوقار..إلى من علمني العطاء بدون إنتظار..إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار..

ها أنت ترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول إنتظار و ستبقى كلماتك أهتدي بها اليوم و في الغد و إلى الأبد.

.....أبي العزيز

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب و الحنان.. إلى بسمة الحياة وسر الوجود..إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب.

.....أمي الحبيبة.

إلى من أثروني على أنفسهم و علموني علم الحياة إلى من أظهروا لي ما هو أجمل من الحياة إلى القلوب الطاهرة و النفوس البريئة.

..... أختاي.

إلى من كام ملاذي و ملجئي إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات إلى من سأفتقدهم و أتمنى أن يفتقدونني إلى من جعلهم الله إخوتي و من أحببته فيه.

..... أصدقائي.

الآن تفتح الأشرعة و ترفع المرساة لتنطلق السفينة في عرض بحر واسع مضلم هو بحر الحياة و في هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل الحكمة و العلم.

قريشي الطيب عبد العزيز

مقدمة

مقدمة:

أثرت التطورات الهائلة التي شهدها العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل مباشر على نمط الحياة الإنسانية، فأصبحت الوسائل التكنولوجية الحديثة والتطبيقات المرتبطة بها جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية للأفراد في كل المجالات، بما فيها المجال الإداري، منتجة فكرا وواقعا إداريا جديدا تجسد في بروز مفاهيم وأساليب متطورة في الإدارة والتسيير، منها الإدارة الإلكترونية، التي تمثل نوعا من الاستجابة للتوجهات الأكاديمية والممارساتية التكنوإدارية الجدي ـدة واستجابة نوعية لتحديات القرن الواحد والعشرين التي تختصر العولمة والمعرفة ، وتسارع تطور الاتصالات الإلكترونية في ظل ثورة شبكة الإنترنت التي مست كل متغيراته وحركة اتجاهاته، فقد تحول العمل الإداري في ظلها من النمط التقليدي الذي يعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية إلى النمط الإلكتروني الديناميكي القائم على إمكانات الإنترنت و شبكات الأعمال، الأمر الذي يتطلب ضرورة مواكبة هذه التطورات والتكيف معها ومع متطلباتها والتعامل معها إيجابيا.

وباعتبار الجزائر جزء من هذا العالم يتأثر ويؤثر فيه وبغرض مواكبة التطورات الحاصلة في المستويات العالمية، تعمل الحكومة الجزائرية في الآونة الأخيرة جاهدة على إصلاح الإدارة العمومية قصد مواجهة التحولات الدولية وقوانين المنافسة العالمية، وهذا في ظل انتشار ثورة رقمية في كل القطاعات ، تقابلها تحديات أمام زيادة متطلبات الأفراد إداريا واقتصاديا، ورواج استخدامات الرقمنة على أوسع نطاق ، فقد كان لإدخال تكنولوجيا المعلومات في تسيير الإدارات ثورة حقيقية في عالم الإدارة، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تعمل على حماية كيان التنظيمات الإداريةِ والارتقاء بأدائها، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة ودقة عالية من خلال رقمنة كل القطاعات في كل ا لإدارات، من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة للاستفادة من متطلبات العمل في وقت قصير وجهد بسيط وتكلفة أقل .وتمخض عن استعمال تكنولوجيا المعلومات في تسيير الإدارات العديد من المفاهيم الجديدة منها البلدية الذكية، الحكومة الذكية ، الإدارة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية والاقتصاد الإلكتروني، وهي مصطلحات ومفاهيم حديثة فرضت نفسها وفرضت تغييرا جذريا في ممارسة المهام الإدارية.

1/ مبـــررات إختيـــار الموضوع :

إن موضوع رقمنة الخدمة العمومية يكتسي أهميته البالغة من حيوية الموضوع في حد ذاته، ومن كونه متجدد ويعرف تطورا سريعا في مستوياته العالمية وكذا في تعدد مجالاته، فالتحول نحو الرقمنة الإدارية وما يترتب عنه من تحول نحو الخدمات الرقمية هو أساس ترشيد الخدمات، من خلال الارتقاء بنوعية الخدمة التي تقدمها الإدارات اللامركزية، وتوفيرها بأسلوب يمكن من الحصول عليها في الوقت وبالجودة المناسبين بما يحقق هدف الإدارة العامة في الاهتمام بالمواطن وتلبية طلباته وذلك في إطار الاستمرارية في العطاء والتحسين المستمر نحو التطوير والتجديد.

أ - الأسباب الموضوعية:

لقد كان للعجز الواضح في ا لإدارة الجزائرية عن تحقيق الأهداف المرجوة منها ، وكذا تدني مستوى الخدمات التي تقدمها، سببا رئيسيا و دافعا قويا لاختيار موضوع الدراسة وتناوله ما يجعل البحث عن سبل و آليات جديدة لترشيد وتحسين أداء الخدمة العمومية بما يتناسب والتطورات الحالية ، في محاولة للموازنة بين المشاريع من الناحية المفاهيمية ومن الناحية التطبيقية الواقعية والتي شملت في هذه الدراسة بلدية سور الغزلان، بغية الإطلاع عن واقع عملية رقمنة الخدمة العمومية على مستواها، وكيفية تطويرها من الناحية الموضوعية والتي قد تسهم في تطويرها على مستوى بلديات أخرى.

ب - الأسباب الذاتيـــة:

الرغبة في التعرف على واقع رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر كمشروع حديث، توليه الحكومة الجزائرية اهتماما كبيرا وتعلق عليه أمال كبرى في الإصلاح والتطوير الإداري ، وكذا الاهتمام بمجالات الرقمنة الإدارية والكيفية التي يسير العمل الإداري من خلالها على أرض الواقع، في سبيل اكتساب خبرة علمية ومؤهلات عملية في هذا المجال.

2/ أهـــــداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى تقديم إطار مفاه يمي شامل عن رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر يستفاد منه علميا وعمليا ، ويكون هذا الإطار نقطة انطلاق نحو بحث إمكانية تطبيق مشروع رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر.

– إبراز أهمية الرقمنة الإدارية في ترشيد الخدمة العمومية، وإبراز مظاهر هذه الرشادة الإدارية من حيث الجودة ، الوقت والجهد ومتطلبات نجاح هذا النمط الإداري ، ومدى مواكبته للتطورات الحاصلة على المستويات العالمية .

– تشخيص مستوى ترشيد الخدمات العمومية المقدمة في الإدارات العمومية الجزائرية في ظل الرقمنة الإدارية ومدى مساهمتها في تحقيق مستويات مقبولة من التنمية المحلية وكذا التنمية الوطنية.

– التناول بالبحث الخدمة العمومية على مستوى بلدية سور الغزلان وعملية رقمنتها، ومدى مساهمة ذلك في تحقيق تنمية محلية واقعية وفعلية.

3/ الإشكـالية:

تسعى الجزائر كباقي الدول جاهدة إلى تحقيق مستويات معتبرة من التنمية بجميع أشكالها وأنواعها، ولعل التنمية المحلية هي من أبرز أشكال التنمية التي تعمل حثيثا على تحقيقها في شتى المجالات، منتهجة جميع السبل المؤدية إليها وتعد عملية تطوير الخدمة العمومية ورقمنتها مطلبا أساسيا في عملية تحديث الدولة وتحقيقها للتنمية محليا ووطنيا، ومن هنا تبرز الإشكالية التالية:

إلى أي مدى ساهمت رقمنة الخدمة العمومية في تحقيق التنمية المحلية على مستوى بلدية سور الغلان بين الفترتين 2016 و2021؟

التســـاؤلات الفرعية:

- ما المقصـود برقمنة الخدمة العمومية؟
- هل ساهمت الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية؟
- هل ساهمت رقمنة الخدمة العمومية في تحقيق التنمية المحلية في بلدية سور الغزلان ؟
- بالنظر إلى نموذج بلدية سور الغزلان هل يمكن القول أن الجزائر حققت المستوى المطلوب بعد تبنيها لنظام الرقمنة الإدارية؟ وكيف أدى هذا إلى النهوض بالتنمية المحلية وتقريب الإدارة من المواطن؟

4/ فرضيات الدراسة:

- كلما دخلت الرقمنة على الخدمة العمومية تحولت من النظام التقليدي إلى نظام حديث.

- إن إحداث برامج رقمنة الخدمة العمومية على مستوى بلدية سور الغزلان قد يزيد من تحقيق مستويات التنمية المحلية.
- كلما زادت التحديات والمعوقات كلما بطء التحول نحو رقمنة الخدمة العمومية في بلدية سور الغزلان.

5/ الإطـار المنهجي للدراسة:

1 - اقتراب الإصلاح الإداري:

تعتمد هذه الدراسة اقتراب الإصلاح الإداري من خلال الأنشطة التي تقوم بها الوظيفة الإدارية محل الدراسة، انطلاقا من إدخال نظام الرقمنة على الخدمة العمومية التي تسعى للاستجابة لمتطلبات المواطنين من خلال جملة الإصلاحات التي تقوم بها الدولة الجزائرية على مستوى الإدارات المحلية لرقمنتها و جعلها مواكبة للتطورات العالمية، حيث تسعى إلى تقديم خدمات سريعة للمواطنين من أجل توطيد علاقتهم بإداراتهم المحلية، وتحقيق مواطنة فعلية، وكذا الوصول لمستويات معتبرة من التنمية المحلية.

2 - الاقتراب التنموي:

تقاس الدول الحالية ومدى تقدم نظمها وتطورها وفقا لمؤشراتها التنموية، فقد أصبحت التنمية عامة والتنمية المحلية على وجه الخصوص مؤشرا من مؤشرات الدراسة، على أساسه تعطي الحكومات أولوية للقضية التنموية في سياساتها، حتى أن بعض الأنظمة تربط شرعيتها بما تحققه من نتائج تنموية، كما أن تصنيف الدول على المستوى العالمي مناط بالنتائج التنموية المحققة محليا ووطنيا وإقليميا[1]، ولذلك يكتسي الاقتراب التنموي أهمية بالغة في موضوع المذكرة ، باعتبار أن الاقتراب يعد وسيلة منهجية يقاس من خلالها مدى فعالية رقمنة الخدمة العمومية وإسهامها في تحقيق التنمية المحلية من خلال التحقق من واقع التنمية المحلية على مستوى بلدية سور الغزلان كونها مدخلا لمجال البحث العلمي في موضوع هذه الدراسة.

6/ تحـديد مفاهيم الدراسة:

[1]- منى أبو الفضل، **المدخل المنهاجي لدراسة النظم السياسية العربية**، القاهرة: دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع والترجمة، 2013، ص194.

- **الرقمـــنة:** هي العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور، أو بيانات نصية، أو ملف صوتي أو أي شكل أخر.[1]

- **الخدمة العمومية:** هي محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات المواطنين سواء من طرف مؤسسات القطاع العمومي أو مؤسسات القطاع الخاص، وهذا في إطار تحقيق المصلحة العمومية، كما تكون هذه الخدمة مباشرة أو غير مباشرة من طرف المسؤولين لضمان تحقيق المساواة والاستمرارية في تقديم أي خدمة عمومية.[2]

- **التنمية:** هي عملية مجتمعية متعددة الأبعاد والجوانب تنطوي على تغييرات هيكلية وجذرية في الهياكل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والإدارية، على أن يسير ذلك كله في شكل متوازن تماما مع زيادة معدلات النمو الاقتصادي وتحقيق العدالة في توزيع ثمار تلك التنمية، أي العدالة في توزيع الدخل الوطني.[3]

- **التنمية المحلية:** هي مجموعة العمليات التي تضافر الجهود المحلية الذاتية والجهود الحكومية لتحسين نوعية الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والحضارية للمجتمعات المحلية وإدماجها في منظومة التنمية الوطنية الشاملة، ولكي تشارك مشاركة فعالة في التقدم على المستوى الوطني.[4]

7/ أدبيات الدراسة:

- **الدراســة الأولى:** كتاب التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكي ة والاتجاهات الحديثة للكاتب مريزق عدمان، والذي تناول فيه دراسة الخدمة العمومية على مستوى الإدارة العمومية الجزائرية ومحاولات إصلاحها، ليلخص في ختام دراسته إلى نتيجة هي ضرورة وضع تصور جديد للوظيفة العمومية واعتماد تسيير جديد للإدارة العمومية في الجزائر بالاستفادة من التجارب الدولية في هذا الميدان.

---

[1] باشيوة سالم ، **الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية –دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة** ، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير ، جامعة الجزائر، 2008/2007 ، ص70.

[2] يونس تارقي ، **دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية –دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى بأدرار** ، مذكرة ماستر ، تخصص : إدارة أعمال ، كلية الإقتصاد و العلوم التجارية و علوم التسيير ، 2017/2016 ، ص9.

[3] بوتاتة عبد الحق ، العايب عبد الهادي ، **ديناميكية تفعيل دور الجماعات المحلية في تحقيق التنمية الإقتصادية –دراسة مشروع المخطط الخماسي الثاني 2014-2014** ، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، تخصص : إدارة الجماعات المحلية ، جامعة بومرداس ، 2016/2015 ، ص32.

[4] أحمد شريف ، تجربة التنمية المحلية في الجزائر ، **مجلة العلوم الإنسانية** ، العدد40 ، (السنة السادسة) ، ص ص 20-21.

- **الدراسة الثانية:** تتمثل في مذكرة ماستر للطالب مصطفى بن يوسف تحث عنوان دور _الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية وانعكاساتها على التنمية المحلية بالجزائر، التي تطرق فيها إلى الجانب النظري للرقمنة الإدارية وانعكاساتها على التنمية المحلية في الجزائر.

- **الدراسة الثالثة:** تتمثل في مذكرة ماستر للباحثين ضالع طلاش فريد و أبحري عبد النور تحت عنوان أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019 دراسة حالة بلدية تيزي وزو و التي ركزا فيها على الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية.

- **الدراسة الرابعة:** مذكرة ماستر للباحثين لمقدم عبد الغني و مدلل عبد الفتاح التي تحت عنوان الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر–قطاع العدالة نموذجا– تم التطرق فيها إلى الإطار المفاهيمي للرقمنة الإدارية و الخدمة العمومية.

8/ خطـــة الدراســـــة:

الفصـــل الأول: الإطـــار المفاهيمي للخدمة العمومية و الرقمنة الإدارية

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية

المبحث الثاني: مفهوم الرقمنة الإدارية

المبحث الثالث: مفهوم رقمنة الخدمة العمومية

خلاصـــة واستنتاجـــات الفصـــل الأول

الفصـــل الثاني: رقمنة الخدمة العمومية في بلدية سور الغزلان و دورها في تحقيق التنمية المحلية

المبحث الأول: التنظيم الإداري المحلي في الجزائر

المبحث الثاني: أشكال و مظاهر التنمية المحلية في بلدية سور الغزلان

المبحث الثالث: تقييم رقمنة الخدمة العمومية في بلدية سور الغزلان

المبحث الرابع: أفاق رقمنة الخدمة العمومية في بلدية سور الغزلان

خلاصة واستنتاجـات الفصـل الثانـي

خـــــاتمة

9/ صعــوبات الدراسة:

- ضيق الوقت لإنجــاز هذه المذكرة.

- نقص المعلـومات في الجانب التطبيقي حول الرقمنة في بلدية سور الغزلان.

- حداثة موضوع الرقمنة و تداخله مع موضوع الرقمنة الإدارية.

- قلة الدراسات التي تناولت علاقة موضوع الرقمنة بالخدمة العمومية.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية و الرقمنة الإدارية

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية

المبحث الثاني: مفهوم الرقمنة الإدارية

المبحث الثالث: مفهوم رقمنة الخدمة العمومية

تتناول أي دراسة في بداياتها الإطار المفاهيمي للمصطلحات الأساسية وهو ما سيتم التطرق إليه من خلال هذا الفصل حيث يتناول المبحث الأول مفهوم الخدمة العمومية مقسم إلى ثلاثة مطالب خصص المطلب الأول لتعريف وأهمية الخدمة العمومية وخصص المطلب الثاني لدراسة خصائص وأهداف الخدمة العمومية ، بينما خصص المطلب الثالث لأنواع ومعايير الخدمة العمومية، وبالنسبة للمبحث الثاني فقد خصص لدراسة الرقمنة الإدارية متمثل في ثلاثة مطالب، تناولنا في المطلب الأول تعريف وأهمية الرقمنة الإدارية، وخصص المطلب الثاني لدراسة خصائص وأهداف الرقمنة الإدارية، بينما تناول المطلب الثالث فوائد الرقمنة الإدارية.

أما بالنسبة للمبحث الأخير تم التطرق فيه إلى رقمنة الخدمة العمومية بصفة عامة، حيث خصص له مطلبين، تناول المطلب الأول تعريف وأهمية رقمنة الخدمة العمومية أما في المطلب الثاني تم تناول خصائص وأهداف رقمنة الخدمة العمومية.

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية

المطلب الأول: تعريف و أهمية الخدمة العمومية

تتعدد التعريفات الخاصة بمصطلح الخدمة العمومية وتختلف من نطاق علمي إلى آخر، فلا توجد تعريفات دقيقة ومحددة للمفهوم إذ أن أغلب التعاريف تربطها بالمصالح العامة أو بالسياسة الحكومية، ومن بين أبرزها ما يلي:

- الخدمة العمومية هي ضمان المصالح العامة للمجتمع عن طريق الاستجابة لحاجاته العامة.
- تمثل الخدمة العامة أقصى حدود السلطة العمومية.
- إن تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول على تقديم الخدمات العمومية،لأجل ذلك فإن تقديمها ينبغي أن يكون متاحا للجميع دون تمييز، وبالكيفيات والإجراءات نفسها.[1]
- إن الخدمة العمومية هي محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات الأفراد في إطار تحقيق المصلحة العامة وتسيير هذا النشاط بصورة مباشرة أو غير مباشرة من السلطات العمومية.

وفي هذا السياق هناك من يرى أن الخدمة العامة يمكن أن توكل إلى منظمات القطاع الخاص وتبقى تحت إشراف ورقابة الدولة، وعليه فيمكن أن ينظر للخدمة العامة من وجهة نظر التنفيذ على أنها خيارات عمومية أو سياسية بينما ينظر لها بأبعادها الثقافية فيما يتعلق بالغايات التي تستهدفها.[2]

ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج أن العناصر المشتركة لمفهوم الخدمة العمومية تتلخص بشكل عام في عنصرين أساسيين:

- الخدمة العمومية: تتصل مباشرة بإشباع الحاجة لفائدة المصلحة العامة.
- الخدمة العمومية: تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.[3]

وإجمالا لما سبق، يمكن القول أن الخدمة العمومية هي عبارة عن نشاط يتم تنفيذه مباشرة من قبل الإدارة المركزية، أو من قبل الإدارة اللامركزية على مستوى الجماعات المحلية بهدف تلبية حاجة المصلحة العامة، وترتبط بعض هذه الأنشطة بسيادة الدولة (مثل ما يسمى بالأنشطة السيادية كالعدالة والشرطة والدفاع الوطني والمالية العامة ، وما إلى ذلك)، كما أن جوهر مفهوم الخدمة العمومية قائم

---

[1]- عمار بوضياف ، **الوجيز في القانون الإداري** ، ط 3 ، الجزائر : جسور للنشر و التوزيع ، ط3 ، 2013 ،ص 349.

[2]– سليمان نسرين ، **تسيير الخدمات العامة المحلية دراسة حالة ولاية تلمسان** ، رسالة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه كلية العلوم الإقتصادية و التسيير و العلوم التجارية ، تخصص: تسيير المالية العامة ، جامعة تلمسان ، 2018/2017 ، ص 24.

[3]– حرشاو مفتاح ، **تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية بالجزائر** ، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق و العلوم السياسة ، تخصص: إدارة الجماعات المحلية و الإقليمية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2016 ، ص 12.

على أن بعض الأنشطة الاجتماعية التي تعتبر أساسية وإستراتيجية يجب أن تدار وفقا لمعايير محددة للسماح بالوصول لجميع المواطنين، والمساهمة في التضامن والتماسك الاجتماعي والثقافي والاقتصادي للمجتمع، لذلك تكتسي الخدمة الطابع العمومي، وهو ما يجعلها تخضع لثلاثة مبادئ رئيسية هي مبدأ قابلية التغيير (القدرة على التكيف مع الظروف والاحتياجات)، ومبدأ المساواة (في الوصول إلى الخدمة والتعريفات) ومبدأ الاستمرارية، ومن أهم الخدمات العمومية التي تتكفل بها الدولة هي: الضمان الاجتماعي، الصحة، التعليم، شبكة النقل، الاتصالات، الكهرباء، المياه، الصرف الصحي ...الخ.[1]

وإجمالا لما سبق تمثل الخدمة العمومية مجموع النشاطات الصادرة عن الدولة إما على مستوى الإدارة المركزية أو على مستوى الإدارة اللامركزية بغية تلبية حاجيات المواطنين، ومراعاة للمصلحة العامة وفق مبادئ القابلية للتغيير مع توخي الاستمرارية في إطار الحفاظ على المساواة بين المواطنين.

وعليه فإن للخدمة العمومية أهمية كبيرة في أي مجتمع كان و التي يمكن أن نختصرها فيما يلي:[2]

- توطيد العلاقات بين الأفراد و المؤسسة الخدماتية.
- تساهم في زيادة الوعي الاجتماعي الشامل.
- الاستقرار في المجتمع وذلك بزيادة العدل الاجتماعي.
- استمرار التجديد والتنويع في البرامج.
- التدريب على حسن التصرف في المواقف القيادية.
- تساعد الخدمة العمومية المجتمع على تحمل و تنمية قدراته.
- تحمل المسؤولية والاعتماد على النفس.
- اكتساب خبرات و مهارات و معلومات جديدة.
- تنظيم الوقت في نشاط مفيد.

المطلب الثاني: خصائص و أهداف الخدمة العمومية

تتميز الخدمات بشكل عام بمجموعة من الخصوصيات الأساسية تتجلى في عدم القابلية للمس، غير قابلة للتلف، خاصية التغير، وعدم القابلية للتجزئة.

[1] - Toupictionnaire , Le dictionnaire de politique, Définition du service public, accédé le : 04/07/2021, 09 :00, https://www.toupie.org/Dictionnaire/Service_public.htm

[2] - طلاش فريد ، أبحري عبد النور ، **أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019 دراسة حالة بلدية تيزي وزو**، رسالة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، تخصص: إدارة الموارد البشرية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة مولود معمري تيزي وزو ، 2019/2018 ، ص 4.

أولا: عدم القابلية للمس و التجزئة:

تعتبر الخدمات غير قابلة للمس وغير مادية وتقديرية، حيث أنه من غير الممكن لمسها أو شمها أو تذوقها قبل اقتنائها.

وعليه فإن هذه الخاصية تعتبر نتيجة بحسب ما إذا كانت تحمل جزءا من المنتفع و الأموال المادية المضمنة، بحيث أنه في حالة التوزيع أو الإيجار فالخدمة تطابق صفة المنتج الذي يعد شيئا ماديا يعكس ما عليه الأمر بالنسبة للإرشاد والتكوين والتأمين التي تعتبر أمورا غير مادية.[1]

أما فيما يخص التجزئة، فعلى العموم الخدمة تنتج وتستهلك في نفس الوقت بحيث لا يمكن كما هو عليه الحال بالنسبة للإنتاج الصناعي تصور الإنتاج والتخزين ثم التسويق باعتبارها أعمالا مختلفة، وهذه الصفة تعتبر واضحة في حالة الخدمة التي تتطلب الحضور الفعلي لطالب الخدمة كالإدارات المحلية بخلاف ما عليه الأمر في بعض الخدمات كناقل البضائع.

ثانيا: عدم قابلية الخدمة للتلف و التغير:

إن الإنتاج و الاستهلاك بشكل مثالي للخدمة يدخل بطريقة متزايدة مشاركة الإنسان الذي ينجز الخدمة،كما يرتبط بمؤهلات الشخص واستحقاقه والمساهمة الفعالة للمستهلك والمكان الذي سينجز فيه الخدمة.

ثالثا: التباين في العرض:

لا يمكن أن تكون نتائج الخدمة المقدمة نمطية بالنسبة لعدد كبير من الخدمات فمثلا الخدمة تختلف من شركة لأخرى، الخدمات البرية تختلف من مكتب لأخر.

بالإضافة إلى الخصائص السابقة،يرى بعض الدارسين على ضرورة أن تتميز الخدمة العمومية بخصائص أخرى باعتبارها مفهوما متغيرا، فهي تتفاعل مع التحولات الاجتماعية وتشكل إطار المصلحة العمومية الذي يحدد مشروعية الدولة، وعلى هذا الأساس يمكن تقسيم المصلحة العمومية إلى ثلاثة أنواع:

[1] – نعيمة سوالمية ، **دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر في ظل الإدارة الإلكترونية دراسة حالة قطاع البريد و المواصلات في الجزائر** ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، تخصص: إدارة محلية ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2019/2018 ، ص 18.

أ – **المصلحة العمومية الوطنية:**

تتحقق هذه المصلحة العمومية عند ممارسة النشاط المتصل بوظائف الدولة الأساسية، كالنشاط الديبلوماسي، والأمن الداخلي و الخارجي، كما أن بعض الأنشطة تحقق المصلحة الوطنية ولا تدخل في إطار الدولة الأساسية للأفراد كخدمات البريد و توزيع الكهرباء.[1]

ب – **المصلحة العمومية الإدارية:**

وهي المصلحة العمومية التي تتطابق مع المصلحة الوطنية إلا أن السلطة العمومية تعتبرها مصلحة عمومية بإرادتها الصريحة وتسعى لتحقيقها.

جـ– المصلحة العمومية المستحدثة:

ترتبط هذه المصلحة العمومية بالميدان الاقتصادي والاجتماعي، حيث كانت ممارسة النشاط المرتبط بهذا الميدان حكرا على أشخاص القانون الخاص، إلا أن الأزمات الاقتصادية والاجتماعية أدت إلى ظهور مصالح عمومية جديدة من أجل الحفاظ على الحرية الاقتصادية.[2]

– **أهداف الخدمة العمومية:**

تسعى الدولة من خلال تقديم الخدمات العمومية على مختلف مستويات الفعل العمومي إلى تحقيق جملة من الأهداف الأساسية و التي نذكر أهمها فيما يلي:

– **الأهداف الإدارية و الاقتصادية** : تشمل توفير الخدمات الإدارية لضمان جودة عالية،و تقديم السلع و المنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستقرار و ضمان السيرورة المجتمعية، إضافة إلى رفع الكفاءة الاقتصادية، وتحقيق التنمية المستدامة.

– **الأهداف السياسة:** تتعلق بكل ما من شأنه أن يحقق النظام و الاستقرار السياسي، وكذا حماية الأنظمة الاجتماعية الموجودة وحماية الإفراد و الدفاع عنهم من الاعتداءات الخارجية.[3]

– **الأهداف الاجتماعية:** من خلال ضبط سلوكات الأفراد من الانحرافات وترقية التعليم ومحاولة نشره وتعميمه وكذا بناء التضامن الاجتماعي وتحقيق الروابط الاجتماعية وتقليص الفروق الاجتماعية وترقية المصلحة الاجتماعية، إضافة إلى التدريب على المسؤولية وحسن التصرف.[4]

المطلب الثالث: أنواع و معايير الخدمة العمومية

---

[1] – **المرجع نفسه**، ص ص 18–19

[2] -- **المرجع نفسه**، ص 19.

[3]– ثابت عبد الرحمان إدريس ، **المدخل الحديث في الإدارة العامة** ، القاهرة : الدار الجامعية ، 2003 ، ص ص 96–97

[4]– زيتوني سعيدة ، عليوان وسام ، **دور التنمية الإدارية في تحسين الخدمة العمومية** ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة محمد الصديق ين يحى جيجل ، 2017/2016 ، ص 58.

- **أنواع الخدمة العمومية:**

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة و متجانسة للخدمات الجماعية المنظمة من طرف الدولة ويمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

أ- من حيث نشاط الخدمة:

1) **الخدمـات الإدارية:** هي تلك الخدمات العمومية التي تقدمها الإدارة العمومية (المركزية أو الإقليمية) لممارسة وظائفها المتمثلة أساسا في النشاط التقليدي للدولة في مجالات التعليم، الصحة، الأمن، الدفاع الوطني، تقدمها المرافق الإدارية، وذلك لعدم تمكن الأفراد مزاولة هذا النشاط بأنفسهم إما لعجزهم عن ذلك، وإما لقلة انعدام مصلحتهم فيه.[1]

هذا النشاط الإداري يختلف جذريا و جوهريا في طبيعته عن النشاط الخاص للأفراد الأمر الذي يستوجب و يحتم خضوع هذه المرافق لنظام قانوني خاص بها.

2) **الخدمات الصناعية والتجارية:** هي تلك الخدمات التي تقدمها المرافق الصناعية، والتجارية، ظهر هذا النوع من المرافق حديثا نسبيا تسبب فيه التطور الاقتصادي و ظهور الفكر الاشتراكي مما أدى إلى ازدياد تدخل الدولة في الحياة العامة خاصة في الميادين الاقتصادية والتجارية والتي هي أصلا من شؤون القطاع الخاص و اهتمام الأفراد.[2]

وتشمل المرافق العمومية ذات الطابع الاقتصادي مجموع المرافق التي تزاول نشاطا اقتصاديا بهدف حقيق أهداف اقتصادية لإشباع حاجات عامة اقتصادية، صناعية، تجارية ومالية، وتخضع هذه المرافق لمزيج من قواعد القانون الإداري وقواعد القانون الخاص مع سيطرة هذا الأخير.

3) **الخدمات الاجتماعية و الثقافية:** هي خدمات منوطة بالمرافق التي تمارس نشاطا اجتماعيا وتستهدف تحقيق خدمات اجتماعية للمواطنين مثل المرافق المخصصة لتقديم إعانات للمواطنين ومراكز الضمان والتقاعد ومراكز الراحة، مرافق الحماية الاجتماعية ، التأمينات، هذا النوع من المرافق يخضع لخليط من القانون الإداري و قواعد القانون الخاص.

4) **الخدمات ذات الطابع المهني أو النقابي:** تتولى هذه الخدمة المرافق التوجيهية للنشاط المهني بواسطة هيئات يخولها القانون بعض امتيازات السلطة العامة كنقابات المهن، نقابات المهندسين، الأطباء،

---

[1]- ماجد راغب الحلو ، **القانون الإداري** ، الإسكندرية ، مصر : دار المطبوعات الجامعية ، ص 408.

[2]- عمار بوضياف ، **مرجع سابق** ، ص 314.

غرف التجارة، حيث تلزم القوانين العاملين بإحدى هذه المهن أن يشتركوا في عضويتها وأن يخضعوا لسلطتها.[1]

وقد ظهر هذا النوع من المرفق عقب الحرب العالمية الثانية، وهو يرمي إلى تنظيم بعض المهن في الدولة عن طريق أبناء المهنة أنفسهم.[2]

ب – من حيث طبيعة الخدمة المقدمة:

1) **خدمات فردية:** تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة، فهي الخدمات التي يسعى الفرد بنفسه لتوفيرها كونه المنتفع بها شخصيا.

2) **خدمات جماعية:** هي الخدمات التي يحصل عليها ويستغلها الأفراد في إطار جماعة دون أن يقوم بطلب توفيرها، وتتمثل عادة في الخدمات التي توفرها المرافق العمومية لجميع الأفراد كالإنارة العمومية، المياه و تعبيد الطرقات.

- **معايير الخدمة العمومية:** هناك من يعتبر هذه المعايير خصائص تتميز بها الخدمة العمومية عن غيرها من الخدمات، وقد ينظر إلى هذه المعايير التي تعتبر تقليدية عند بعض الباحثين وفقا لجانبين، منها ما يتعلق بالجانب القانوني والإداري لتقديم الخدمة العامة ومنها ما يتعلق بطبيعة المشاريع الهادفة التي تقدمها، ويمكن عرض هذه المعايير بصورة عامة فيما يلي:

1) معيار المساواة:

سيؤدي نظام الخدمة العمومية إلى جعل هذا المبدأ أكثر تجسيدا على أرض الواقع و ذلك من خلال التغلب على السلبيات كالوساطة والمحسوبية والرشوة، بحيث سيعلق المواطن أمالا كبيرة على هذا النظام في تحقيق مبدأ المساواة بصورة عميلة، ولما كان أساس ومبرر وجود المرافق العامة هو تلبية الاحتياجات العامة للجمهور، فإنه يتوجب عليها أثناء تقديم خدماتها العامة معاملة الجميع على قدم المساواة، وبدون تمييز، تجسيدا لمبدأ المساواة.[3]

2) معيار التطور (التكيف) :

---

[1]- تيشات سلوى ، **أفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية** ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، تخصص: تسيير المنظمات ، جامعة بومرداس ، 2015/2014 ، ص 36.

[2]- عمار بوضياف ، **مرجع سابق** ، ص 326.

[3]- محمد الصغير بعلي ، **القانون الإداري** ، عنابة ، الجزائر : دار العلوم للنشر و التوزيع ، 2014 ، ص 221.

يسمح هذا المعيار بتكييف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم الفني من جهة وإحتياجات المستفيدين من جهة أخري [1]، فالمصلحة العامة تتطور بتطور الزمن، لذا تستجيب المؤسسات العامة لهذه التغيرات حتى تتمكن من تقديم خدمات بأحسن طريقة، ويكتسي هذا المبدأ أهمية بالغة إذ يعتبر شرطا أساسيا لمتابعة تطور الحاجات العامة، وهو ما يبرر التغيرات التي تحدث على سير الخدمات وذلك تماشيا مع متطلبات الدولة العصرية وتبعا للتغيرات التكنولوجية، ولقد أقر الفقه الإداري هذا المبدأ من أجل تمكين الجهاز الإداري من إجراءات التعديلات المناسبة على الهياكل التنظيمية للمرافق العامة، وكذا إجراءات وأساليب العمل.[2]

3) معيار الشمولية:

بما أن الخدمة العمومية موجهة لجميع أفراد المجتمع، فإنه قد بات لزاما على الجهات المخول لها تقديم هذه الخدمات أن تضع لها القوانين تكفل لجميع المواطنين حق الإستفادة منها والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم و مستويات معيشتهم، و ذلك نظرا لأهميتها، و نرى أن هذا المعيار يقترب من معيار المساواة إلا أنه يمكن أن يجد مرجعيته في مبدأ عدم التخصيص.[3]

4) معيار الفعالية:

الخدمة العمومية في كل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن مما قد يخلق فوارق جهوية، فتوفير بعض الخدمات العمومية قي مجال النقل و بالغاز و الكهرباء...الخ في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة من شأنه أن يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى وعليه فإن مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية، وهذا يعتبر من الأدوار الأساسية التي يجب على الجماعات المحلية أن توليه الاهتمام.

5) معيار التضامن:

الخدمة العمومية في الأصل هي عملية تضامنية بين المواطنين، تحت غطاء الدولة التي تشرف على العملية التنظيمية لهذا العمل التضامني وتجسيده ميدانيا بالمساهمة لتقليص الفوارق بين المواطنين حسب الدخل، مع مراعاة الفروق الفردية بين الأفراد كالإعاقة الصحية والفقر والحرمان لذا فإن الخدمة العمومية تصنف مهامها وفق معيار التضامن الاجتماعي إلى:

---

[1]- عدمان مريزق ، **التسيير العمومي بين الإتجاهات الكلاسيكية و الإتجاهات الحديثة** ، الجزائر : دار جسور للنشر و التوزيع ، 2015 ، ص 19.

[2]- رياض عيسى ، **نظرية المرفق العام في القانون المقارن** ، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 1984 ، ص 96.

[3]- نور الدين شنوفي ، **دروس في المناجمنت العمومي** ، جامعة التكوين المتواصل ، الجزائر : ص 4.

أ – مهام تهدف لجعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش.

ب – مهام تهدف للمحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة.[1]

المبحث الثاني: مفهوم الرقمنة الإدارية

المطلب الأول: تعريف و أهمية الرقمنة الإدارية

تتنوع المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة الإدارية وفق الإطار أو السياق الذي يستخدم فيه المصطلح، فالرقمنة هي تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني، وفي سياق نظم المعلومات عادة ما تيسر الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور (سواء كانت صور فوتوغرافية أو خرائط) إلى إشارات ثنائية باستخدام نوع من أجهزة المسح الضوئي التي تسمح بعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسب.[2]

وتشير "شارلوت بيرسي" « Charlotte Buresi» إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات و المعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي.[3]

ويمكن تعريف الرقمنة الإدارية على أنها: "عملية تحويل كافة الإعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية وبدون استخدام الورق."[4]

وكثيرا ما يتم الربط بين الرقمنة الإدارية والإدارة الإلكترونية بحيث يشير الكثير من الباحثين إلى نفس المعنى للمفهومين على أن الرقمنة الإدارية هي الإدارة الإلكترونية وتعرف بأنها:"إستراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين وللمؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.

---

[1]- **المرجع نفسه**، ص 4.

[2]- عبد الرحمان مراج ، مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية ، **مجلة المعلوماتية** ، المملكة العربية السعودية : العدد 10 ، 2005 ، ص 39.

[3]- أحمد فرج أحمد ، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ، **دراسة في الإشكاليات و معايير الإعتبار** ، قسم دراسات المعلومات ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، العدد 4 ، 2009 ، ص 11.

[4]- مصطفى بن يوسف ، **دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية و إنعكاساتها على التنمية المحلية بالجزائر** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، تخصص: إدارة محلية ، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة ، 2018 ، ص 11.

كذلك عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها:"عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية وبدون استخدام الورق، ومن هنا يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية تتمثل في"استغلال الوسائل الإلكترونية الحديثة في تقديم الخدمات الإدارية من أجل تسهيل المعاملات الإدارية وتوفير الوقت والجهد.

كما يعرف بعض المختصين الإدارة الإلكترونية، بأنها:"إدارة بلا ورق ووسيلة لرفع أداء وكفاءة السلطة، وتعتمد أساسا على الوسائل التكنولوجية.[1]

- **أهمية الرقمنة الإدارية:**

إن الاهتمام بالتكنولوجيا سيعطي الإدارة دفعة قوية لتنظيم وترشيد أعمالها حيث يرى العديد من الخبراء الاقتصاديين، أن عصرنة الإدارة تحمل أبعادا اقتصادية، حيث أن الأموال الهائلة التي كانت تخصص سابقا لاقتناء الورق يمكن أن توظف لجوانب أخرى يحتاجها المواطن في مجال التنمية[2]، وفي هذا الشأن، يقول الخبير الاقتصادي و الوزير الأسبق بشير مصيطفى:" أن تنمية مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدامها بشكل فعال سيدفع نحو الدخول إلى إدارة فعالة قوية لتنظيم وترشيد أعمالها"، كما أشار أيضا "أن الإدارة الإلكترونية و تعميمها في كل القطاعات الإدارية أصبح ضرورة لا مفر منها[3]، وسيكون لهما أثر إيجابي على حياة المواطن وعلى مسار التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد، لاسيما في ظل التطورات التكنولوجية الهائلة والسريعة التي يشهدها العالم مضيفا أن هذا التوجه بات ضروريا لتهيئة الظروف لبناء إدارة قوية.[4]

و يرى ذات الخبير،أن الهدف المتوخى من عصرنة و رقمنة الإدارة هو الوصول إلى إدارة إلكترونية،إلى جانب تسهيل حصول المواطن على وثائقه في وقت زمني وجيز،و بالمقابل بقول ذات الخبير " لا بد أن يكون المتعاملون و المواطنون قادرين على استخدام التقنيات الحديثة".

إن تغطية البلديات المقدرة بـ 1541 بلدية بالوسائل التكنولوجية قد شملت معظم البلديات الكبرى خاصة في العاصمة و الولايات المجاورة لها،و بالنسبة للبلديات النائية توجد وسائل تعرقل العملية منها خطوط الإنترنت.[5]

---

[1]- عبد السلام عبد اللاوي ، **مجلة صوت القانون** ، العدد السابع ، 2017 ، ص ص 62-63

[2]- طارق المجذوب ، **الإدارة العامة و العملية الإدارية** ، لبنان : منشورات الحلبي بيروت ، 2003 ، ص 121.

[3]- عبد السلام عبد اللاوي ، **مرجع سابق** ، ص 67.

[4]- عبد الرزاق الشيخلي ، **الإدارة المحلية** ، عمان : دار المسيرة للنشر ، 2011 ، ص 63.

[5]_ **المرجع نفسه**، ص 63.

المطلب الثاني: خصـائص و أهداف الرقمنة الإدارية

تتميز الرقمنة الإدارية عن غيرها من التكنولوجيات الأخري بالخصائص التالية:

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيا متجاورة.
- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجية المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجية المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجية يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت.
- **قابلية التوصيل:** و تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.
- **قابلية التحرك و الحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال...الخ.
- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى أخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

- **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.[1]

- **الشيوع و الانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن.

- **العالمية و الكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال أن يتدفق إلكترونيا.[2]

- **أهداف الرقمنة الإدارية:**

وهي عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية:

- **الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.

- **التخزين:** أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين ألاف الصفحات فما بالك بقرص رقمي **DVD** إذن الرقمنة الإدارية توفر الكثير من المساحات.

- **الاقتسام:** من خلال الشبكات وخصوصا شبكات الإنترنت سمحت للرقمنة بالإطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في وقت واحد.

- **سرعة الاسترجاع و سهولة الاستخدام:** تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع حيث أن عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.

- **الربح المادي:** من خلال بيع المنتج الرقمي على أقراص مليزرة أو إتاحته على الشبكة ولا يقصد بالربح هنا الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامش من التكلفة لضمان استمرار العمليات.[3]

ولعل من أهم الأهداف التي تسعى الرقمنة الإدارية لتحقيقها هي:

- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.

---

[1]- أحمد مشهور ، **تكنولوجيا المعلومات و أثرها على التنمية الإقتصادية** ، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية و الشبكات ، المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم ، 2003 ، ص 7.

[2]- **المرجع نفسه**، ص 7.

[3]- سهيلة مهري ، **المكتبة الرقمية في الجزائر : دراسة للواقع و تطلعات المستقبل** ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات ، تخصص إعلام ألي مهني و تقني ، جامعة قسنطينة ، 2006/2005 ، ص 83.

- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.
- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة رقمي مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الواردة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.[1]

المطلب الثالث: فـوائد الرقمنة الإدارية

للرقمنة العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الأداء وجودة الخدمات للجمهور والعملاء للمؤسسات العامة والخاصة وحتى الشركات نذكر منها:

1_ الفوائد الاقتصادية:

- توفير المال والجهد والوقت على جميع الأطراف و توفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة الإلكترونية.
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي.
- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل: إدخال البيانات وتشغيل صيانة البنية التحتية وأمن المعلومات.
- توحيد الجهود تحت بوابة رقمية واحدة،بدلا من تشتيت الجهود و ازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية.
- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الذكية والتجارة الإلكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.[2]

---

[1]- عبد السلام عبد اللاوي ، **مرجع سابق**، ص 63.

[2]- لمقدم عبد الغني ، مدلل عبد الفتاح ، **الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجا** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، تخصص: سياسة عامة و إدارة محلية ، جامعة الوادي ، 2017/2016 ، ص 34.

2_ الفوائد الإدارية:

- تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.
- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.
- الشفافية في التعامل وإلغاء الوساطة والمحسوبية والمجاملة.
- اختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية، والتسريع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها.
- تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماما عن بيئة الحكومة التقليدية.
- مفهوم إداري جديد يمثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.[1]

3_ الفوائد الاجتماعية:

- إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.
- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني.
- تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الإلكترونية الكثيرة.[2]

المبحث الثالث: مفهوم رقمنة الخدمة العمومية

المطلب الأول: تعريف و أهمية رقمنة الخدمة العمومية

لقد حظي موضوع رقمنة الخدمة العمومية بالاهتمام الواسع والذي انعكس إيجابا في تعدد التعريفات المقدمة لهذا المفهوم من بينها:

رقمنة الخدمة العمومية هي الإدارة التي عمادها استخدام الحواسيب وشبكات الإنترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين والمؤسسات والأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة عالية.[3]

وجاء في تعريف أخر على أنها:" منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة.[4]

---

[1]- **المرجع نفسه**، ص34.

[2]- مريم خالص حسين ، الحكومة الإلكترونية ، **مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية** ، وزارة المالية ، العراق : 2013 ، ص 446.

[3]- سحر قدوري ، الإدارة الإلكترونية و إمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة ، **مجلة المنصور** ، العدد14 ، الجزء الأول ، الجامعة المستنصرية، 2016 ، ص 157.

[4]- نجم عبود نجم ، **الإدارة و المعرفة الإلكترونية** ، الأردن : دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، 2009 ، ص 160.

وعرفت أيضا بأنها:" استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنجاز العمليات الإدارية، وتقديم الخدمات الحكومية وإشراك المواطنين في عملية صنع القرار وذلك من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الرقمية الإلكترونية عبر بوابة واحدة.

وهناك من يرى بأنها:" الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الرقمي من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، بمعنى آخر هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكات الإنترنت من خلال تطبيقات، دون أن يضطر العملاء إلى الانتقال شخصيا إلى الإدارة لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق مع ذلك من إهدار للوقت والجهد والطاقات.[1]

ومما سبق يمكن القول أن رقمنة الخدمات العمومية تشير إلى إدخال الخدمات العامة الرقمية في صلب التنظيم السياسي والإداري للحكومة، فيصير التسيير الحكومي بما يتضمنه من العمليات الاجتماعية والتقنية عبر تطبيق تقنيات الرقمنة وعلى سياقات اجتماعية ومؤسسية أوسع.

- **أهمية رقمنة الخدمة العمومية:**

تعد رقمنة الخدمة العمومية عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة، التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظل الإدارة التقليدية حتى استطاعت أن تخطو لافتة على سبيل تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية، بينما لا تزال مجتمعات أخرى تحبو في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحله الأخيرة.

أصبح اليوم ينظر إلى رقمنة الخدمة العمومية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي اعترى حياة الإنسان على سطح الأرض، ويلبي مطالبه الإدارية ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في شؤون حياته.

إن تعميم تطبيقات التقنية في الإدارة ليس شكلا عصريا للحياة تسعى لتقمصه، بقدر ما هو حاجة ماسة لمجتمعاتها أو دافعا لتلك الإرادات لتجاوز واقعها والانطلاق إلى الأفاق العالمية بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة، كما تظهر أهميتها جلية بالنسبة للقطاع العام والذي له العديد من المشكلات ما

[1]- الطاهر شليحي ، ربحية قرينعي ، الإدارة الإلكترونية و مدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات ، **مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد**، العدد02 ، 2019 ، ص 187.

يدفعه دائما للبحث عن حلول هل يوجد حل أنسب من تغيير نمط إدارته من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الرقمي المرن للخروج من أزمات الإدارة الحكومية التقليدية.[1]

المطلب الثاني: خصائص و أهداف رقمنة الخدمة العمومية

لرقمنة الخدمة العمومية مجموعة من الخصائص والتي تميزها عن الإدارة التقليدية، وهي الميزة الأساسية والجوهرية التي تجعل الدول تسعى إلى رقمنة خدمتها العمومية في منظماتها وفيما يأتي سيتم بيان هذه الخصائص:

1_ التشبيك الفائق:

وهذا التشبيك يعمل في إطار تعظيم إمكانية الشبكة وفق قانون متكالف الذي يقوم على أن القيمة الحقيقية لكل شبكة ذات اتصال باتجاهين تعادل مربع إمكانات عدد المشاركين فيها.[2]

2_ التفاعل الآني على مدار الساعة هنا وفي كل مكان:

هذا من خلال التفاعل الحي المباشر بين المتعاملين كما أنه يعمل وفق قاعدة 24سا/اليوم و 7 أيام في الأسبوع، مما يوفر إمكانية التعامل والعمل في الوقت الحقيقي مع العاملين والموجودين في أي مكان بالعالم بيسر وسهولة و بتكلفة اتصال محدودة.

3_ سرعة نقل المعلومات و المهام:

السمة الأساسية للأعمال أو للعمل الإلكتروني هي إمكانية العمل بلا حدود و هذه السمة تؤدي بنا بدون شك إلى تطوير نظرة الإدارة إلى نفسها و إلى قدراتها الجوهرية باتجاه المزيد من التنظيم الهائل والمرن.[3]

4- الرقابة المباشرة و الصادقة:

---

[1] حسين بن محمد الحسن ، **الإدارة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق** ، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي ، المحور الثاني التوجهات و الاساليب الحديثة ، 2009 ، ص ص 16-17

[2] صفاء فتوح جمعة ، **مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية** ، ط1 ، المنصورة : دار الفكر و القانون للنشر و التوزيع ، 2014 ، ص 8.

[3] _ نجم عبود نجم ، **مرجع سابق**، ص ص 159-160.

من خصائص رقمنة الخدمة العمومية أيضا أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية في وسع الإدارة الذكية أن تشمل على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور وهكذا يصبح لدى الإدارة الأداة المضمونة الصادقة، التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية، بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات فضلا عن بطء هذا الأسلوب، ويمكن بوضوح كشف هذا الفارق عند تصور إدارتين، إحداهما تجلس في انتظار مراقب أو مجموعة مراقبين أرسلتهم ليكتبوا تقريرا عن موقع ما، ويتابعوا سير العمل فيه، وأخرى تجلس في مكانها تشاهد حركة العمل في هذا الموقع مباشرة، وتسمع أيضا كل ما يدور فيه.

5_ السرية و الخصوصية:

من خصائص رقمنة الخدمة العمومية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور.[1]

6_ زيادة الإتقان:

إن رقمنة الخدمة العمومية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات.[2]

- **أهداف رقمنة الخدمة العمومية:**

من التعريفات السابقة لرقمنة الخدمة العمومية يتضح أن المفكرين لم يختلفوا أنها تهدف أساسا إلى تلبية حاجيات المواطنين والدولة، وذلك بتحسين الخدمات العمومية بأقل تكلفة، بأقصى سرعة وأعلى جودة، وبالنتيجة تسعى الإدارة الذكية إلى تحقيق عدد من الأهداف، وهي تمثل أهم الفروق بينها وبين الإدارة التقليدية.

ويمكن ذكر أهم هذه الفروق فيما يلي:

---

[1]- حسين بن محمد الحسن ، **مرجع سابق**، ص ص 18-21.

[2]- عاشور عبد الكريم ، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر** ، مذكرة مقدمة إستكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، تخصص: الديمقراطية و الرشادة ، جامعة منتوري قسنطينة، 2010 ، ص 18.

1_ الحفظ: يتم تخزين المعلومات والبيانات في الإدارة الإلكترونية بصورة إلكترونية على وسائل تقنية، وتسجيلها في أجهزة الكم بيوتر، مما لا يعرضها للتلف ولا للضياع مع إمكانية تصحيح الأخطاء الواردة بسرعة، ونشر المعاملات لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والرجوع إليها في أي وقت كان.[1]

2_ الابتعاد عن نظام الأرشيف الورقي: إن استبدال الأرشيف المخزن بالطرق التقليدية بنظام أرشيف رقمي يجعل الباحث عن المعلومة يحصل عليها في ثواني، هذا بالإضافة إلى المرونة التي يحققها في التعامل مع الوثائق ونشرها لأكثر من جهة وفي أي وقت.[2]

3_ تخفيض التكاليف: إن الإدارة ا لرقمية لا تحتاج عند تخزين الملفات إلى أماكن عديدة وكبيرة، بالإضافة إلى توفيرها لنفقات إنشاء أماكن تقديم الخدمات التقليدية، ويمكن التواصل مع جهة الإدارة عبر شبكة الإنترنت، للحصول على خدمات التي يستطيع أن تصل إليه عن بعد وهو في منزله ، كما أن الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى تقليص في عدد العمال والموظفين مما يحقق تخفيض في تكاليف الأداء.[3]

4_ الحماية: لاشك أنه مع تطور الثروة التقنية في مجال المعلومات والاتصالات الرقمية، ازدهرت معها أساليب خرق منظومات الحواسيب بهدف تدمير الملفات والمعاملات أو أعمال القرصنة، الشيء الذي يؤدي لا محالة إلى انعدام الأمن المعلوماتي إذا لم يتم توفير المتطلبات الأمنية للإدارة ال رقمية بهدف حماية الأجهزة من الجرائم الإلكترونية التي يمكن أن يقترفها المجرم المعلوماتي.[4]

5_ التوثيق و الضبط: تسمح رقمنة الخدمة العمومية من تسجيل تاريخ وتوقيت المعاملات التي تتم من خلالها بالساعة والثانية مما يعطي لتلك التعاملات التي تقوم بها الإدارات أعلى مستوى من الدقة والثقة.[5]

6_ تبسيط الإجراءات: تساعد رقمنة الخدمة العمومية على تبسيط الإجراءات والتقليل منها، دون لقاء مباشر بين طالب المعلومة أو الخدمة ومقدمها، بل يمكن أن يتم تقديم الخدمة أو المعلومة من خلال

1- عباس زبون عبيد العبودي ، الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية ، **مجلة العلوم القانونية والسياسية** ، العدد1 ، العراق: 2012 ، ص87.

2- هشام عبد السيد الصافي محمد ، **النظام القانوني لتعاقد الإدارة إلكترونيا** ، دراسة مقارنة ، مصر ، دار شتات للنشر و البرمجيات . ص 33.

3- مسير إبراهيم أحمد ، هدى عبد الرحيم حسين ، إشتقاق أبعاد الحاكمية في جودة الإدارة الإلكترونية ، **مجلة تنمية الرافدين** ، العدد90 ، جامعة الموصل ، العراق : ص 13.

4- فريجة محمد هشام ، ضرورة التعامل بأسلوب الإدارة بأهداف كأداة للإدارة الإلكترونية ، **مجلة الإقتصاد الخليجي** ، العدد28 ، جامعة البصرة، العراق : 2016 ، ص ص 81-90.

5- هشام عبد السيد الصافي محمد، **مرجع سابق**، ص 34.

تزويد أجهزة جهة الإدارة ببرامج معينة، مما يحقق مبدأ الشفافية في التعاملات، والتخلص من البيروقراطية والروتين، وهذا ما يزيد من رضا المتعاملين بالعاملين فيها.[1]

7_ الدقة والسرعة في تقديم الخدمات: تعمل الإدارة الإلكترونية من خلال الترابط الإلكتروني طوال العام دون أي إجازات وعلى مدار الساعة بسرعة عالية ودقة كبيرة، مما يوفر الوقت والجهد والمال [2]، وهو ما لا نجده في الإدارة التقليدية بهذه المميزات.

8_ القدرة على التخطيط: نظرا لسهولة إمكانية الربط بين الأجهزة الإدارية المختلفة في الدولة، وسهولة الحصول على المعلومات واسترجاعها يسمح للإدارة الإلكترونية إمكانية التخطيط السليم.

9_ مبدأ الجودة في الأداء: إن من أهداف الإدارة الإلكترونية تحسين وتطوير الأداء المتميز وتقديم الخدمات المتفوقة وإتمام الأعمال بشكل جيد وصحيح وفي الأوقات المناسبة وفي أسرع وقت ممكن.[3]

جدول يبين معايير التصنيف بين الإدارة التقليدية و الإدارة الرقمية

التصنيف	الإدارة التقليدية	الإدارة الرقمية
الميزة	تعرض المعاملات الورقية للتلف مع مرور الوقت.	النظام الرقمي في مأمن من التلف والتقادم ويمكن تأمينه عبر أكثر من وسيط تخزين إلكتروني
الحفظ	احتمال ضياع المعاملات وأوراق مهمة	صعوبة فقدان أية بيانات أو معاملات أو ملف من الملفات التي تم حفظها على الشبكة الإلكترونية
الضياع	صعوبة الاسترجاع	سهولة البحث في أرشيف الشبكة عن أي معاملة

[1]- **المرجع نفسه**، ص 13.

[2]- فريجة محمد هشام، **مرجع سابق**، ص 92.

[3]- سي يوسف قاسي، **المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني** ، الإدارة الإلكترونية: المفهوم و الأهداف، جامعة المسيلة ، 2018 ، ص 9.

الاسترجاع	ارتفاع تكاليف حفظ الملفات والمعاملات واستخراجها.	تكلف فقط ثمن وسائط التخزين أو الشبكة التي حملت عليه المعلومات سلفا.
التكاليف	تحتاج إلى مخازن ضخمة.	تحتاج الأجهزة المحملة عليها الملفات إلى غرفة صغيرة
المكان	تتأثر بالعامل البشري	تضمن برامج الحماية عدم التلاعب بالملفات والمعاملات سواء بالحذف أو الإضافة.
التوثيق والضبط	ضرورة التعامل مع الموظف وجها لوجه	يتم التعامل من خلال برامج الحاسوب، أو مكان الإدارة المخصصة لهذا الغرض
الحماية	تتأثر بالعامل البشري	البرامج التقنية تسجل أي إجراء يتم بالساعة والدقيقة والثانية
الإجراءات	خضوعها للارتياح أو التعب أو الوساطة من أحد الطرفين.	لقاء افتراضي، يقوم على إجراء معاملة بين طرفين لا يوجد سوى أحدهما فقط
طبيعة اللقاء	تحتاج إلى أيام وأشهر	تتميز بالتفاعل السريع إذ يمكنها استقبال ألاف الطلبات أو الرسائل في زمن قصير، وإرسال رسائل لعدد كبير
التفاعل	تحتاج إلى أيام وأشهر لإنجاز المعاملات	تتفاعل بسرعة فائقة مع مراجعيها
السرعة	محدودية ساعات الدوام الرسمي	تقدم خدماتها 24 ساعة يوميا.
مدة الخدمة	صعوبة إنجاز المهام الخاصة نتيجة الإجراءات المتداخلة.	سهولة إنجاز المهام الخاصة بيسر وسهولة
المهام	لا يتوافر لها إمكانية الاستفادة من الموارد المعلوماتية.	تقوم على استثمار الموارد المعلوماتية وتخزينها

1_ المصدر: حسين بن محمد الحسن ، **الإدارة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق** ، مرجع سابق ، ص 36.

خـــلاصة الفصل الأول:

من خلال تقصي مفاهيم الخدمة العمومية يتبين الدور المهم الذي يمكن أن تلعبه تحسين هذه الأخيرة على مستوى المرافق العمومية، لتحقيق التنمية المحلية إذا ما احترمت المعايير الأساسية التي تقوم عليها، مما يجعل أمر الاهتمام بتحسينها ضرورة لا يمكن التغاضي عنها.

حيث يرى المفكرون أن المساواة في تقديم الخدمة العمومية يعتبر شرطا أساسيا ليحقق العدالة بين الأفراد على اختلاف الأقاليم التي يتواجدون بها، كما أن هذه الخدمات لابد من تطويرها وتكييفها مع التطور الحاصل في المجتمع حتى ترقى للمستوى المنشود وتؤدي الدور المطلوب، وحتى من الناحية القانونية كرس المشرع الجزائري هذا المبدأ من خلال عدة نصوص وقوانين تضبط سير المرفق العام بصفة عامة حتى يضمن تقديم الخدمة العمومية لجميع الأفراد دون تمييز.

وحتى تكون الخدمة العمومية ذات فعالية لا بد من مواكبتها للتطورات الحاصلة على الساحة الدولية وما تشهده من عمليات رقمنة إدارية كتطور طبيعي للثورة الرقمية، مما يكسبها دور جليا في تحديث الدولة إذا ما وضعت لها ضوابط أساسية تقوم عليها، وتم احترامها.

وهذا ما تبين من خلال دراسة خصائص وأهداف هذه الأخيرة التي تضطلع بدور مهم تجعل من جوهرها وهدفها النهائي تحقيق المواطنة الفعلية وجعل النظم السياسية أكثر ديمقراطية، فمن خلال هذه الدراسة يتبين لنا وجه العلاقة التي تربط بين الخدمة العمومية والرقمنة الإدارية كلاهما موجهتان للفرد باعتباره طرفا أساسيا في علاقته وتعاملاته مع النظام السياسي، والمستفيد منهما في أن واحد، كونهما تتطلبان مبادئ تقوم على العدالة والمساواة وتحقيق الديمقراطية إذا ما أرادت الدولة أن تتقدم وتحقق تطورها وتحديثها.

الفصل الثاني: رقمنة الخدمة العمومية في بلدية سور الغزلان و دورها في تحقيق التنمية المحلية

المبحث الأول: التنظيم الإداري المحلي في الجزائر(بلدية سور الغزلان نموذجا)

المبحث الثاني: أشكال ومظاهر التنمية المحلية في بلدية سور الغزلان

المبحث الثالث: تقييم تقديم الخدمة العمومية في بلدية سور الغزلان

المبحث الرابع: آفاق رقمنة الخدمة العمومية في بلدية سور الغزلان

يتضمن الفصل الثاني محاولة إسقاط ما تم تناوله في الفصل الأول واختبار مدى الالتزام بالجانب المفاهيمي الخاص برقمنة الخدمة العمومية وكذا تحقيقه لمستويات ملموسة من التنمية المحلية في واقع بلدية سور الغزلان، فالبلدية تمثل أصغر تنظيم محلي على مستوى النظام الجزائري يوكل لها مهام تعنى بها وبذلك هي أنموذجا عن عمليات تحديث الدولة عبر إدخال الرقمنة الإدارية في نطاق الخدمة العمومية في مستوياتها المحلية، وتبرز في طبيعة التنظيم السياسي الإداري القائمة عليه، كما أن لها أهداف عدة تنشد تحقيقها من بينها تحقيق التنمية المحلية وهو ما يستدعي رصد مظاهر التنمية على مستوى البلدية، وهو الأمر الذي يستوجب تقييم الخدمة العمومية مع رصد آفاق رقمنتها، وبناء على كل ما سبق قسم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: التنظيم الإداري المحلي في الجزائر: بلدية سور الغزلان نموذجا

المبحث الثاني: أشكال ومظاهر التنمية المحلية في بلدية سور الغزلان

المبحث الثالث: تقييم رقمنة الخدمة العمومية في بلدية سور الغزلان

المبحث الرابع: آفاق رقمنة الخدمة العمومية في بلدية سور الغزلان

المبحث الأول: التنظيم الإداري المحلي في الجزائر: بلدية سور الغزلان أنموذجا

إن أول خطوة لا بد من البدء بها كي يتحدد التنظيم الإداري المحلي لبلدية سور الغزلان هي تحديد طبيعة مفاهيم ذلك التنظيم في حد ذاتها والتي تتمحور حول اللامركزية والجماعات المحلية، والذي على أساسه سيتم التعريف ببلدية سور الغزلان.

أولا: اللامركزية الإدارية:

يقصد باللامركزية الإدارية توزيع الوظائف الإدارية بين الحكومة المركزية في العاصمة وبين هيئات إقليمية مرفقية مستقلة، تباشر اختصاصاتها في هذا الشأن تحت إشراف ورقابة الحكومة المركزية.[1]

ويقوم نظام اللامركزية الإدارية على أساس توزيع الوظيفة الإدارية بين طرفين رئيسيين وهما: الحكومة المركزية في العاصمة وبين هيئات الإدارة المحلية، المجالس في المقاطعة، أو الإقليم أو المحافظات أو الولايات، وقد تكون منتخبة كلية أو جزءا منتخب وجزء معين.

تتمتع هذه المجالس بنوع من الاستقلالية إذ أنها تحوز على الشخصية المعنوية والاستقلال المالي أو الذمة المالية مع خضوعها للرقابة والمراجعة والتوجيه من طرف الحكومة المركزية، أي الوصاية ممثلة عادة في وزارة الداخلية.، ففي هذا النظام تتمتع السلطة المحلية بقدر من الاستقلال في ممارسة اختصاصاتها.

وعلى إثر ذلك تظفر في ظل هذا النظام إلى جانب الدولة أو الإدارة المركزية أشخاص معنوية محلية أو مرفقية يطلق عليها بالإدارة اللامركزية أو السلطات الإدارية اللامركزية ومنه تبقى المركزية الإقليمية أو الإدارة المحلية أمر تكييف لنظرية اللامركزية الإدارية.

كما يجب التمييز بين نوعين من اللامركزية السياسية والإدارية[2]، فاللامركزية الإقليمية تعتبر أهم تطبيق لنظرية اللامركزية الإدارية، إلى جانب اللامركزية المرفقية.

---

[1]- هاني علي الطهراوي ، **القانون الإداري** ، لبنان بيروت: دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط1، 2006 ، ص 142.

[2]- نور الدين حاروش و أخرون ، **الخدمة العمومية المحلية كمؤشر للتنمية المستدامة** ، الجزائر : دار الأمة للنشر و التوزيع ، 2017 ، ص 21.

ونظرا لأهميتها بالنسبة لكيان الدولة وقوامها فهي –أي اللامركزية الإقليمية– عادة ما تنبني على أساس دستوري.[1]

كما تشير المادة 17 من الدستور الجزائري الصادر في 30 ديسمبر 2020 إلى أن الجماعات الإقليمية المحلية للدولة هي: البلدية و الولاية، فالبلدية هي الجماعة القاعدية.

كما تنص المادة 19 من نفس الدستور على أن المجلس المنتخب يمثل قاعدة اللامركزية، ومكان مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية.[2]

وعليه فإن الإدارة اللامركزية الإقليمية بالجزائر، أو ما يسمى أيضا بالإدارة المحلية إنما تقوم على وحدتين إداريتين هما. البلدية و الولاية، وسيأتي الحديث عن هاتين الوحدتين خاصة مع بيان دور البلدية في السعي في تحقيق التنمية المحلية في المباحث القادمة.

ثانيا: الجماعات الحلية:

- **البلدية:** هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، وبموجب قانون البلدية الصادر في سنة 2011، لاسيما المادة الأولى منه.

كما تعتبر البلدية القاعدة الإقليمية للامركزية ومكان لممارسة المواطنة، وتمارس البلدية صلاحياتها في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون تساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة و تهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأمن، وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه وهذا حسب ما نصت عليه المادة 3 من نفس القانون المذكور أعلاه.[3]

ومن خلال هذه المواد القانونية يتبين مدى الدور الذي تلعبه البلدية بصفتها قاعدة للامركزية في بعث التنمية المحلية، أما فيما يخص هيئات البلدية وهياكلها وحسب المادة 15 من قانون البلدية فإن هذه الأخير تتوفر على:

- هيئة مداولة تتمثل في المجلس الشعبي البلدي.
- هيئة تنفيذية يرأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي.

---

[1]- محمد الصغير بعلي ، **مرجع سابق**، ص 130.

[2]_ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، **مرسوم رئاسي رقم 20–442**، المتعلق بإصدار التعديل الدستوري، لاسيما المواد 17–19 منه، العدد82 المؤرخ في 30 ديسمبر 2020 ، ص 9.

[3]- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، **قانون رقم 11–10** المؤرخ في 22 يونيو 2011 ، المتضمن قانون البلدية، العدد37 ، لاسيما المواد 1 ، 2 ، 3 منه، ص 5.

- إدارة ينشطها الأمين العام للبلدية تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي.

كما تمارس الهيئات البلدية أعمالها في إطار التشريع والتنظيم المعمول بهما:

- **المجلس الشعبي البلدي:** يمثل المجلس الشعبي الهيئة المحلية المنتخبة من قبل الشعب وهو بمثابة الجهة المخول لها قانونا تسيير الشأن المحلي لكونها الأقرب للمواطن.

- **تسيير المجلس الشعبي البلدي:**

يجتمع المجلس الشعبي البلدي في دورة عادية كل شهرين ولا تتعدى مدة الدورة خمسة أيام وهذا حسب ما تنص عليه المادة 16 من قانون البلدية ويقوم هذا الأخير بإعداد نظامه الداخلي ويصادق عليه في أول دورة، ويحدد النظام الداخلي النموذجي ومحتواه عن طريق التنظيم.[1]

- **إختصصات المجلس الشعبي البلدي:**

أولا: في مجال التهيئة العمرانية والتخطيط

تنص المادة 107 من قانون البلدية على أن المجلس الشعبي البلدي يعد برامجه السنوية الموافقة لمدة عهدته ويصادق عليها ويسهر على تنفيذها، ويعالج المجلس الشعبي البلدي من خلال مداولاته الشؤون الناجمة عن الصلاحيات المسندة للبلدية فهو يتولى كل الصلاحيات التي تخص دائرة اختصاصه وكذلك الاختصاصات ذات النمط التنموي الاقتصادي والاجتماعي والثقافي.

وبالتالي فإن المجلس يقوم بوضع المخطط التنموي القصير والمتوسط والطويل ويصادق عليه، ويسهر على تنفيذه بانسجام مع مخطط الولاية، ويشارك في الإجراءات المتعلقة بالتهيئة العمرانية، كما يعمل على تطوير الأنشطة الاقتصادية التي تتماشى مع طاقات البلدية والمخطط التنموي.

كما يتولى المجلس الشعبي البلدي رسم النسيج العمراني للبلدية بما يتماشى مع التنظيمات والقوانين المعمول بها، وعليه أثناء إقامة المشاريع في إقليم البلدية يراعى مسألة حماية الأراضي وقواعد استعمالها خاصة الأراضي الفلاحية والمساحات الخضراء حسب نص المادة 110 من قانون البلدية، كما أن على البلدية أن تباشر الرقابة بصورة دائمة لتتأكد من أن عمليات البناء تتم وفق الشروط المحددة في القوانين و التنظيمات و كذا خضوعها لترخيص مسبق.[2]

ثانيا: في المجال الاجتماعي:

[1]- **المرجع نفسه**، المواد 15 ، 16 ، ص ص 15-16.

[2]- دريسي نبيل ، دور المجالس الشعبية في تحقيق التنمية المحلية ، **مجلة العلوم القانونية و السياسية** ، العدد10 ، 2015 ، ص 10.

حسب نص المادة 122 من قانون البلدية تتخذ البلدية طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما، كافة الإجراءات قصد:

- إنجاز مؤسسات التعليم الابتدائي طبقا للخريطة المدرسية الوطنية و ضمان صيانتها.
- إنجاز وتسيير المطاعم المدرسية والسهر على ضمان توفير وسائل النقل المدرسي للتلاميذ.
- اتخاذ عند الاقتضاء وفي إطار التشريع والتنظيم المعمول بهما كل التدابير الموجهة كالرياضة وحدائق التسلية للأطفال والتعليم التحضيري والتعليم الثقافي والفني.
- تقديم مساعداتها للهياكل والأجهزة المكلفة بالشباب والثقافة، الرياضة والتسلية.[1]

- **الولايـــــة:**

تعد الولاية وحدة إدارية من وحدات الدولة وفي نفس الوقت شخص من أشخاص القانون، فهي الجماعة الإقليمية للدولة، تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة كما عرفها قانون الولاية الصادر في 2012 في مادته الأولى.

وهي أيضا الدائرة الإدارية غير الممركزة للدولة وتشكل بهذه الصفة فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية والتشاورية بين الجماعات الإقليمية والدولية، وتتدخل في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون، شعارها هو بالشعب وللشعب، وتحدث بموجب قانون.

ويشرف على تسيير الأعمال في الولاية هيئتان حسب نص المادة الثانية من قانون الولاية وهما:[2]

- المجلس الشعبي الولائي.
- الوالي.

وجدير بالذكر هنا أن للولاية أساسا دستوريا إذ أن مختلف الوثائق الدستورية ورد فيها ذكر الولاية باعتبارها جماعة إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية، فلقد ورد ذكرها في دستور 1996 حينما نص في المادة 36 منه على اعتبار الولاية هيئة أو مجموعة إقليمية بجانب البلدية، و نص دستور 1996 على أن الجماعات الإقليمية للدولة هي البلدية و الولاية [3]، كما أن الإطار الإقليمي للجماعات المحلية

---

[1]- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، **قانون رقم 11-10** المتضمن قانون البلدية ، المؤرخ في 22 يونيو 2011 ، مرجع سابق ، المادة 122 ، ص 19.

[2]- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، **قانون 12-07** المتضمن قانون الولاية ، المؤرخ في 21 فبراير 2012 ، المواد 1، 2 ، ص 5.

[3]_ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، **الأمر رقم 76-97** المؤرخ في 22 نوفمبر 1976 ، العدد1296 ،المتضمن إصدار دستور الجزائر لسنة 1976 ، المادة 36.

يستهدف تحديد الإطار الإقليمي الجديد للولاية طبقا لمبادئ اللامركزية و يتكون التنظيم الإقليمي من 58 ولاية[1].

- **المجلس الشعبي الولائي:** كما سبق ذكره أعلاه أن الولاية تقوم على هيئتين أساسيتين، أولهما المجلس الشعبي الولائي وثانيهما الوالي، يساعد هذا الأخير في مهامه أجهزة وهياكل الإدارة العامة للولاية منها الأمانة العامة للولاية، المفتشية العامة للولاية، الديوان، رئيس الديوان ورئيس الدائرة.

فيما يخص تشكيل المجلس الشعبي الولائي واستنادا للقواعد القانونية المتعلقة بتكونه، فهو يتأسس عن طريق الاقتراع من طرف المواطنين حسب ما تنص عليه المادة 12 من قانون الولاية، وهو هيئة مداولة في الولاية، فالمجلس المنتخب هو الإطار الذي يعبر فيه الشعب عن إرادته ويراقب عمل السلطات العمومية، كما أنه يمثل قاعدة اللامركزية ومكان مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية فهو جهاز مداولة على مستوى الولاية ويعتبر الأسلوب الأمثل للقيادة الجماعية والصورة الحقيقية التي بموجبها يمارس سكان الإقليم حقهم في التسيير، والسهر على شؤونها ورعاية مصالحهم من خلال تنفيذ المشاريع التنموية في مختلف القطاعات على مستوى الولاية.

- **تسيير المجلس الشعبي الولائي:**

المجلس الشعبي الولائي مثله مثل المجلس الشعبي البلدي، إلا أنه يرأسه رئيسا ينتخب من بين الأعضاء الفائزين في العملية الانتخابية وذلك باعتماد أسلوب الاقتراع السري وبالأغلبية المطلقة في الدور الأول، تجرى الانتخابات في دورة ثانية يكتفي ببيان الأغلبية النسبية وفي حالة تساوي الأصوات تسند رئاسة المجلس لأكبر المترشحين سنا لمدة خمس سنوات.

كما أن هذا الأخير يعد نظامه الداخلي ويصادق عليه، ويحدد النظام الداخلي النموذجي للمجلس عن طريق التنظيم وهذا استنادا لنص المادة 13 من ذات القانون.

وتشير المادة 14 إلى أن المجلس الشعبي الولائي يعمل وفق نظام عقد الدورات، بالنسبة للدورات العادية يعقد المجلس أربع دورات في السنة الواحدة مدة كل دورة 15 يوم على الأكثر، وقد نص قانون الولاية على ضرورة إجرائها في تواريخ محددة وهي أشهر: مارس، جوان، سبتمبر، وديسمبر من كل سنة، كما يمكن للمجلس الشعبي الولائي أن يعقد دورة استثنائية بطلب من رئيسه أو ثلث أعضائه أو بطلب من الوالي.[2]

---

[1] _ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، **قانون رقم 19-12** المؤرخ في 11 ديسمبر 2019 المتضمن التنظيم الإقليمي للبلاد، العدد78، المادة 3، ص 13.

[2] - الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، **قانون 12-07** المؤرخ في 21 فبراير 2012 ، مرجع سابق ، المواد 12 ، 13، 14، 15، ص ص 6-7.

- **إختصاصات المجلس الشعبي الولائي:**

المجلس الشعبي الولائي يبدي رأيه في الأمور التي تتطلبها القوانين والتنظيمات وله كذلك أن يبدي أرائه واقتراحاته المتعلقة بشؤون الولاية حيث يقوم الوالي بإرسالها إلى وزير الداخلية مرفقة برأيه خلال المدة المحددة قانونا.[1]

كما أنه يمكن للمجلس أن يخطر وزير الداخلية بواسطة رئيسه والأمر متعلق بكل القضايا التي تختص بسير المصالح اللامركزية ضمانا للصالح العام.

- **الاختصاصات الخاصة بالتنمية والتهيئة العمرانية والتجهيز والمالية:**

يعد المجلس الشعبي الولائي مخططا للتنمية على المدى المتوسط يبين الأهداف والبرامج والوسائل المعبأة من الدولة في إطار مشاريع الدولة والبرامج البلدية للتنمية، ويعتمد هذا المخطط كإطار للتنمية، وكذا كإطار للترقية والعمل من أجل التنمية الاقتصادية والاجتماعية للولاية، حيث يتميز المجلس الشعبي الولائي بالاختصاصات التالية:

- يتولى المجلس تحديد مخطط التهيئة العمرانية للولاية ورسم النسيج العمراني ويراقب تنفيذه.
- يناقش المجلس الشعبي الولائي مخطط التنمية الولائي ويبدي اقتراحاته بشأنه، وهذا حسب نص المادة 80 من قانون الولاية.
- يهتم المجلس بكل ما من شأنه النهوض بالتنمية المحلية على مستوى إقليم الولاية.
- يختص المجلس الشعبي الولائي بتحديد مخطط التهيئة العمرانية للولاية، ويراقب تنفيذه.
- يعمل المجلس على إيجاد التجهيزات التي تتجاوز من حيث حجمها وأهميتها قدرات البلدية.
- يهتم المجلس الشعبي الولائي بأمر الطرق الولائية فيما يخص الأشغال وصيانتها.
- يقوم المجلس أيضا بأعمال التصويت على ميزانية الولاية، ويضبطها فيصوت على الميزانية الأولية قبل نهاية شهر أكتوبر من السنة، والميزانية الإضافية قبل 15 جوان من السنة المالية التي تطبق خلالها.[2]

- **الاختصاصات الاجتماعية والثقافية والسياحية:**

- يشرف المجلس الشعبي الولائي على مهام كثيرة متنوعة و متعددة في المجال الاجتماعي والثقافي والسياحة لضمان سير المرافق العامة بكل صرامة.

---

[1] - دريسي نبيل ، **مرجع سابق**، ص 11

[2] - **المرجع نفسه**، ص 12.

– إنجاز مؤسسات التعليم المتوسط والثانوي والمهني وتتولى الولاية صيانتها، والمحافظة عليها وتجديد تجهيزاتها المدرسية على حساب الميزانية غير الممركزة للدولة المسجلة في حسابها حسب المادة92.

– المجلس الشعبي الولائي يشجع ويساهم في برامج ترقية تشغيل الشباب بالتشاور مع البلديات والمتعاملين الاقتصاديين.

– يقوم المجلس بإنجاز المؤسسات الصحية التي تتجاوز قدرات البلديات، ويساهم بالتنسيق مع البلديات في تنفيذ كل الأعمال المتعلقة بمخطط تنظيم الإسعافات والكوارث والآفات الطبيعية والوقاية من الأوبئة، كما يساهم أيضا بالتنسيق مع البلدية في عدة برامج كالتحكم في النمو الديمغرافي، ومساعدة المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة.

– يساهم في إنشاء الهياكل القاعدية الثقافية والرياضية والترفيهية الخاصة بالشباب، كما ويساهم في حماية التراث الثقافي والفني التاريخي، ويسهر كذلك على حماية القدرات السياحية للولاية، وذلك حسب الإشارة إليه في قانون الولاية ضمن مواده: 94 ، 95 ، 96 ، 97 ، 98 ، 99.[1]

لقد تم تناول في النقاط سالفة الذكر اللامركزية الإدارية والمتمثلة في الجماعات المحلية: البلدية والولاية، كما تبين أيضا اختصاصات هذه الجماعة المحلية كل على حدى، ومن هذا المنطلق ستتم دراسة بلدية سور الغزلان كأنموذج للتعرف على مدى تقديم الخدمة العمومية في هذه البلدية إضافة إلى نقاط أخرى قادمة في المباحث الآتية.

تقديـــم بلدية سور الغزلان

تُعتبر منطقة سور الغزلان من المُدن الجزائرية ذات التاريخ العريق، وتُنطق بكسر الغين ، وقد سميت بهذا الاسم نسبة إلى السور الذي يحيط بها، أما الغزلان فهي كناية عن النوافذ الموجودة في ذلك السور، والتي تتميز بأنها كبيرة من الخارج وصغيرة وضيقة من الداخل ، وتنقسم المدينة إلى جزأين، الجزء القديم وهو الجزء الروماني المعروف باسم أوزيا، والذي يوجد فيه بعض المنازل الرومانية،

[1]- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، **قانون 12-07** المؤرخ في 21 فبراير 2012 ، مرجع سابق ، المواد 94 ، 95، 96 ،97 ، 98 ، 99.

بالإضافة إلى ضريح القائد الأمازيغي ماسينيسا، أما الجزء الحديث فيوجد به أبنيةٌ على الطراز الإسلامي.

تقع مدينة سور الغزلان في ولاية البويرة في الجزائر، وتبلغ مساحتها 102,330.14 هكتار، أما سكانها فيبلغ عددهم 75,195 نسمة، يحدها من الشمال دائرة عين بسام، ومن الجنوب ولاية المسيلة، ومن الشرق دائرة برج خريص، ومن الغرب ولاية المدية ، وهي مركز تجاري لتجارة الأغنام، والخيول والماشية.

تمتلك هذه المدينة تراثاً تاريخياً يعود إلى قرون ما قبل التاريخ، ويعود تاريخ اكتشافها إلى القرن السادس عشر قبل الميلاد، وقد شهدت الكثير من الأحداث والحروب، وهي معروفة بوصف التاج المفقود، وهو لقب معنوي يدُل على أنها منطقة غنية بالتراث والتاريخ ، ومن أشهر المعالم في مدينة سور الغزلان المسجد العتيق، الذي بناه الأتراك خلال وجودهم العثماني عام 1735م، إلا أن الاستعمار الفرنسي قام بتحويله إلى إسطبل للخيول في عام 1904م، وبالرغم من كونه لم يعد الآن إسطبلا للخيول، إلا أنه لم يستعِد مكانته التاريخية التي يستحقها، وقد أصبح اليوم مكان سكن للعائلات التي ليس لها مأوى.[1]

- **سير المجلس الشعبي البلدي لبلدية سور الغزلان:**

يجتمع المجلس الشعبي البلدي لبلدية سور الغزلان في دورة عادية كل شهرين حسب نص المادة 16 من قانون البلدية، ويمكنه عقد دورات غير عادية كما تنص المادة 17 من ذات القانون، عند الحاجة لمعالجة قضايا غير متوقعة أو مرتبطة بأحداث جديدة لها تأثير على مالية البلدية أو الممتلكات أو سير المرفق العام لا تحتمل انتظار انعقاد دورة عادية مقبلة لمعالجتها، فحينها ولأجل الصالح العام يجتمع المجلس في دورة استثنائية.

- **لجان تسيير المجلس الشعبي البلدي لبلدية سور الغزلان:**

إلى جانب الهيئة التنفيذية يشرف على تسيير شؤون البلدية أربعة لجان رئيسية موزعة على النحو التالي:

1) لجنة الاقتصاد والمالية والاستثمار والفلاحة والري.
2) لجنة الصحة والنظافة وحماية البيئة.
3) لجنة تهيئة الإقليم والتعمير والسياحة والصناعة التقليدية.

[1]- تم التصفح على الموقع: **أين نقع مدينة سور الغزلان /mawdoo3.com** يوم: 2021/06/16 على الساعة 18:28.

4) لجنة الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية والشباب.

وقد تم اعتماد هذه اللجان الأربع بالرجوع إلى نص المادة 31 من قانون البلدية التي تنص على تشكيل اللجان وكيفياتها وعددها.[1]

- **عدد المصالح:** عددها 03 مصالح وهي موزعة على النحو التالي:

1) مصلحة التنظيم والشؤون العامة.

2) مصلحة الإدارة والمالية.

3) مصلحة التعمير والطرق والشبكات المختلفة.

- **عدد المكاتب:** عددها 11 مكتب موزعة على النحو التالي:

1) مكتب الحالة المدنية.

2) مكتب النظافة والوقاية.

3) مكتب الشؤون العامة.

4) مكتب الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية.

5) مكتب تسيير المستخدمين.

6) مكتب الصفقات وأملاك البلدية.

7) مكتب الميزانية والمحاسبة.

8) مكتب التجهيز والتموين.

9) مكتب التعمير.

10) مكتب الطرقات والشبكات.

11) مكتب الإنجاز والترميمات الكبرى.

وبالنسبة للموارد البشرية التي تزخر بها البلدية نجد:

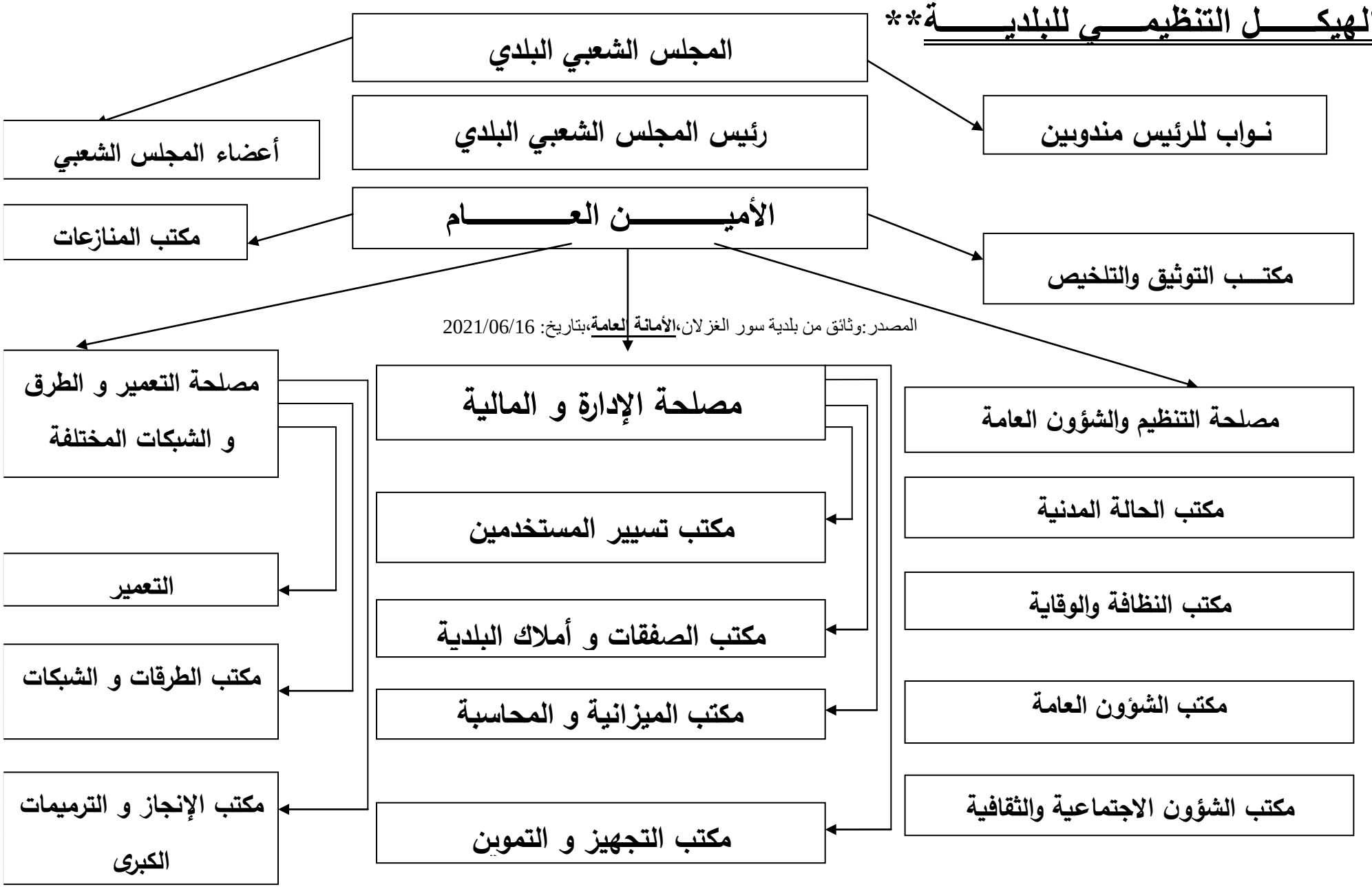
- **عدد العمال:** 190
- **العمال الرسميون:** 105
- **العمال المتعاقدين:** 85.[2]

---

[1]- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، **قانون رقم 11-10** المؤرخ في 22 يونيو 2011 ، مرجع سابق ، المواد 16 ، 17 ، 31 ، ص ص 7-8.

[2]- المصدر: وثائق من بلدية سور الغزلان ، **الأمانة العامة** ، بتاريخ: 2021/06/16.

*الهيكـــــل التنظيمـــــي للبلديـــــة**



المصدر:وثائق من بلدية سور الغزلان،**الأمانة العامة**،بتاريخ: 2021/06/16

المبحث الثاني: أشكال ومظاهر التنمية في بلدية سور الغزلان

أولا: أشكال التنمية في بلدية سور الغزلان:

1_ التنمية الوطنية:

لكل دولة إستراتيجيتها في تجسيد التنمية الوطنية، وهي في الغالب تهتم بالمشاريع الكبرى التي تفوق طاقة السلطات المحلية، لأن هذه الأخيرة تتطلب أغلفة مالية كبيرة قصد إشباع الحاجيات على المستوى الوطني، ومن أمثلة هذه المشاريع في الجزائر تلك المتعلقة بإنجاز الطرق الوطنية وخطوط السكة الحديدية والمطارات والمستشفيات الجامعية، وغيرها من مؤسسات الدولة.

2_ التنمية المحلية:

يرى الدكتور "فاروق زكي " في كتابه تنمية المجتمع في الدول النامية أن التنمية المحلية هي تلك العمليات التي توجد بين جهد الأهالي وجهد السلطات الحكومية لتحسين الأحوال الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للمجتمعات المحلية، وتحقيقا لتكامل هذه المجتمعات في إطار حياة الأمة، بحيث تقوم هذه العمليات على عاملين أساسيين هما:

1_ مساهمة المواطنين أنفسهم في الجهود المبذولة لتحسين مستوى معيشتهم.

2_ توفير ما يلزم من الخدمات الفنية وغيرها بطريقة من شأنها تشجيع المبادرة والمساعدة الذاتية والمتبادلة بين عناصر المجتمع وجعل هذه العناصر أكثر فعالية.

وحسب وجهة نظر الدكتور "سعيد الشيخ " فإن التنمية المحلية في الجزائر:" تتمثل في مختلف الاختصاصات التي أسندت للجماعات المحلية بمختلف أجهزتها مهمة القيام بها على مستوى أقاليمها في إطار النصوص القانونية والتنظيمية أساسا والبرامج الوطنية".[1]

كما أن السياسة التنموية في الجزائر تقوم على الأسس التالية:

1_ تدخل الدولة: إعطاء الدور القيادي للدولة في عملية التنمية المحلية وطنيا ومحليا باعتبارها ممثلة المجتمع والمعبرة عن إرادة المواطنين وتعمل على تحقيق طموحاتها.

---

[1]- شويح بن عثمان ، **دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية** ، رسالة ماجستير في القانون العلم ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة تلمسان ، الجزائر : 2011 ، ص 78.

2_ المشاركة الشعبية: من خلال إشراك المواطنين في عملية تنفيذ السياسات التنموية، خصوصا بعد صدور دستور 1989، ثم إقرار التعددية الحزبية والسماح بإنشاء الجمعيات المدنية وفسح المجال أمامها للمساهمة في خدمة المجتمع ومراقبة تنفيذ المشاريع وتوفير أطر المشاركة عبر جمعيات الأحياء ومجالس المدينة.

3_ التخطيط: يمثل التخطيط منهجا علميا وأداة فعالة وحيادية يمكن تطبيقه على المستوى الوطني المحلي، فهو عملية تغيير اجتماعي وتوجيه واستثمار طاقات المجتمع وموارده عن طريق مجموعة من القرارات الرشيدة التي يشترك في اتخاذها الخبراء وأفراد الشعب والمسؤولين المحليين لتحقيق وضع اجتماعي أفضل.[1]

3_ التنمية المستدامة:

هي التنمية المستدامة العادلة التي تعتمد على مكوناتها الذاتية، وهي التنمية التي لا تجني الثمار للأجيال الحالية على حساب الأجيال القادمة، وهي التنمية الرشيدة، وهي التي تراعي البعد البيئي في جميع مشروعاته، وهي التنمية التي تعظم من قيمة المشاركة الشعبية ومشاركة المواطنين في جميع مراحل العمل التنموي.[2]

فهي بذلك تعتمد على مكوناتها الذاتية، وهي تعنى بالحفاظ على كرامة الإنسان من خلال تحسين وسط معيشة وتوفير فرص متساوية أمام الجميع عن طريق الإدارة المحلية لاسيما على مستوى البلدية كونها فضاء تنموي يتفاعل فيه المواطن ويبدع فيه ويعبر عن آفاقه التنموية.

ثانيا: مظاهر التنمية المحلية في بلدية سور الغزلان:

1_ التنمية الحضرية:

يعرف المعنى العام للتحضر على أنه:"ظاهرة اجتماعية جغرافية ينتقل السكان في ظلها من المناطق الريفية إلى المناطق الحضرية، وبعد انتقالهم يتكيفون مع طرق الحياة وأنماط المعيشة الموجودة

---

[1]- **المرجع نفسه**، ص 79.

[2]- نور الدين حاروش ، **إدارة الموارد البشرية** ، ط1 ، الجزائر : دار الإمام للطباعة و الترجمة و التوزيع ، 2011 ، 255.

في المدن، وهو الأساس يعني تمركز السكان في المدن وسيؤدي إلى تغير اجتماعي وثقافي، وتدعيم الروح الفردية في العلاقات التي تصبح ثانوية بعد ما كانت أولية في القرية."[1]

تعتبر البلدية في الجزائر القاعدة المحلية المؤهلة للقيام بهذا الدور حيث حرصت الجزائر بعد التحول الدستوري 1989 على دعم تقوية صلاحياتها ومسؤولياتها بما يمكنها من المشاركة الفعالة في تطبيق إستراتيجيات التهيئة العمرانية، إذ تم إصدار تشريعات جديدة للتهيئة والتعمير والعقار من شأنها بعث الرقي الحضاري، ولكون البلدية هي الهيئة المحلية الأقرب للمواطن، حتى يتسنى له المشاركة في التنمية الحضرية الموجهة إليه.

إن ظاهرة التنمية الحضرية أصبحت منتشرة في الكثير من المراكز العمرانية في الجزائر أصبحت تواجه العديد من العقبات منها ما يلي:

- إرتفاع معدلات النمو الحضري التي أصبحت تتراوح ما بين 3 إلى 6% سنويا في مختلف أحجام المدن والبلديات الجزائرية.
- عدم قدرة البلديات على السيطرة على التوسع الحضري واحترام مخططات التهيئة والتعمير بسبب الاختلال في التوازن بين سرعة نمو النسيج العمراني، وقلة إمكانيات وسائل المراقبة أو انعدامها في بعض الأحيان.
- فقدان السيطرة الأمنية على الحدود والأحياء الشعبية بالبلدية لاسيما تلك المتواجدة بالبلديات ومقرات المدن الكبرى، نتيجة النمو العمراني المفرط الفوضوي وغير المخطط وهذا راجع لعدم احترام إجراءات وشروط الحصول على رخصة بناء.[2]

2_ التنمية الريفية:

تتمثل التنمية الريفية في إيجاد إستراتيجية يمكن بواسطتها حماية البيئة مع التغلب على الفقر في الوقت نفسه، أو تنمية ريفية ذات بعد بيئي، بمعنى أن التنمية الريفية تستهدف تأمين وتوفير سبل المعيشة الضرورية في مختلف الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية في المناطق الريفية من أجل القضاء على الفقر، وزيادة تمكين الأشخاص الذين يعانون من الفقر ومنظماتهم وزيادة سبل وصولهم إلى الموارد الإنتاجية، ولقد اهتمت الجزائر بالتنمية الريفية، ويظهر ذلك من خلال إطلاقها لبرنامج التجديد الريفي، والذي لقي

---

[1]- نور الدين حاروش و أخرون ، **الخدمة العمومية المحلية كمؤشر للتنمية المستدامة** ، **مرجع سابق** ، ص 118.

[2]- شويح بن عثمان ، **مرجع سابق** ، ص 84.

استحسانا لدى أغلبية المواطنين، وذلك في إطار بعث التنمية في الأرياف، والقضاء على ظاهرة النزوح الريفي نحو المدن، وأيضا توفير مناصب شغل للشباب العاطل عن العمل، وهو كفرصة للقضاء على ظاهرة التهميش التي يعاني منها سكان الأرياف.

وقصد التكفل الإيجابي بالمشروع التنموي الريفي اعتمدت السياسة العامة للدولة أسلوب الشراكة بين المواطن والبلدية لبلورة فكرة المشروع التنموي الذي يتقدم بإقتراحه كإحتياج المواطن أو ممثل المنطقة الريفية لجعله ضمن قالب قانوني وتقني ومالي حيث كلفت البلدية بإعداد قوائم المستفيدين من برامج البناء الريفي 2002 ، 2003 ، 2004 و البرنامج الخماسي (2005-2009) سواء كان بناءا جديدا أو ترميم و اقتراح المشاريع بعد صياغتها، لتتولى بعدها تثبيتها على مستوى اللجنة التقنية للولاية.[1]

المبحث الثالث: تقييم رقمنة الخدمة العمومية في بلدية سور الغزلان

في ظل التطورات التقنية المتلاحقة في عالمنا اليوم، أصبح من المهم بمكان أكثر من أي وقت مضى بالنسبة للدولة الحديثة أن تستثمر في التقنيات المختصة بالاتصالات والمعلومات في تطوير مواقفها من حيث وسائل وأشكال تقديمها للخدمات العمومية، فعلى الرغم من حداثة رقمنة الخدمة العمومية فإن جهودا معتبرة بذلتها الدولة لتجعل من مرافقها العامة قائمة عليها، فهي تعبر عن مدى مقدرة الدولة على تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين لاستخدام التكنولوجيا.

لقد أصبح اليوم استغلال التكنولوجيا في تسيير المرفق العام ضرورة حتمية تفرضه التغيرات الداخلية الدولية، نظرا لما يلعبه هذا الأخير في الرقي بالخدمات المقدمة، بل و أكثر من ذلك إذ لا يقصد من وراء رقمنة الخدمة العمومية تحقيق نوعية الخدمات الإدارية فحسب بل أيضا ضمان استمرارية العمل الإداري، تسييره، فعاليته في مواجهة المتعاملين معه، حيث تسعى رقمنة الخدمة العمومية إلى تبسيط الحياة الإدارية في النقاط التالية:

- تمكين المواطنين من أن يكونوا في اتصال دائم بالمرافق العمومية.
- التقليل قدر الإمكان من الوثائق و متطلبات الحصول على الخدمة العمومية.
- ترفع من جودة الخدمة العمومية، وتقزيم ظاهرة البيروقراطية.
- تعتبر منفذا للولوج بكل بساطة للإدارة، ووضوح أكثر للوثائق من حيث صياغتها.

[1]- هاشمي الطيب ، **التوجه الجديد لسياسة التنمية الريفية في الجزائر** ، رسالة دكتوراه في العلوم الإقتصادية ، جامعة تلمسان ، 2014/2013 ، ص 39.

- تساهم رقمنة الخدمة العمومية في تحديد دقيق وواضح للخدمات الإدارية وتعمل على أن لا تكون هذه الأخيرة مبهمة.

تسعى بلدية سور الغزلان كباقي البلديات الأخرى إلى الرقي بخدماتها الموجهة للمواطنين بغية النهوض بمستوى التنمية المحلية على كافة أقاليمها المختلفة، حيث قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإطلاق مشروع رقمنة الخدمة العمومية ببلدية سور الغزلان بتاريخ 1 أوت سنة 2016 ولضمان السير الحسن لهذا المشروع تم تجهيز بلدية سور الغزلان بالعتاد اللازم و المتمثل في:

- **02 خادم (serveur) واحد رئيسي و الأخر ثانوي.**
- **33 جهاز إعلام ألي.**
- **04 أجهزة الماسح الضوئي (scanner)**
- **01 آلة تصوير نوع (canon).**
- **01 جهاز قارئ البصمات.**

كل الأجهزة السالفة الذكر تم تركيبها من طرف إطارات وخبراء مختصين ومهندسين تابعين لولاية البويرة، والتي خصص لها غلاف مالي قدره: 7.000.000.00 (سبعة ملايين دينار جزائري) .[1]

أ/ مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية سور الغزلان:

مصلحة الوثائق البيومترية هي مصلحة خاصة بإصدار جوازات السفر وبطاقات التعريف الوطنية البيومرتية الإلكترونية ورخصة السياقة البيومترية، ولقد تم افتتاحها على مستوى دائرة سور الغزلان في 2010/04/13، ليتم نقلها إلى البلدية في 2016/10/15 وهذا في إطار لامركزية الإدارة العمومية بهدف تقريب الإدارة من المواطن.

تتكون المصلحة من عدة مكاتب على مستوى كل مكتب تتم مرحلة من مراحل معاجلة طلب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية بطريقة آلية بإستعمال تطبيقات تم تطويرها من طرف مهندسين جزائريين.

[1] - مقابلة مع السيد بومدين محمد رئيس مصلحة المستخدمين ببلدية سور الغزلان ، يوم 2021/06/16 ، على الساعة 09:15 .

وتقوم المصلحة باستصدار بطاقة التعريف وجواز السفر في أجل أقصاه 20 يوما، ولتحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، واستناد ا لتعليمات وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجيا الحديثة، والتي تهدف في مجملها إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية، على مستوى جميع بلديات الوطن ومن بين أهم الإنجازات المحققة في هذا المجال:

1 – رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني للحالة المدنية، وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به ، فقد مكن هذا الإنجاز من تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة أنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.

2 – تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص مباشرة عبر خدمة الإنترنت والحصول عليه من الممثلية الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

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

4 – خدمات الكترونية :

– خدمة جديدة عبر الإنترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومتري من متابعة مراحل معاجلة ملفاتهم.

– تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12خ مباشرة عبر خدمة الإنترنت والحصول عليه من الممثلية الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.[1]

تم فتح المصلحة البيومترية بالبلدية وذلك بعد نقلها من الدائرة إلا أنه وفي إطار تقريب الإدارة من المواطن، وأيضا حتى تقوم البلدية بالدور المنوط بها كونها قاعدة لامركزية، ومكان لتجسيد المواطنة الحقة، فقد أقدمت البلدية على تجهيز المصلحة بما يلي:

- يشرف على تسيير الأجهزة التقنية مهندسين إثنين بمساعدة أعوان متخصصين.
- عدد العمال الدائمين داخل المصلحة 10 عمال.
- عدد العمال الغير الدائمين 12 عاملا.
- عدد أجهزة الإعلام الآلي 10 أجهزة.

[1]- مقابلة مع السيد عمر بويحي رئيس مكتب مصلحة البيومتري بتاريخ 2021/06/16 ، على الساعة 10:00

رغم عمليات التوظيف والتكوين التي استفادت منها البلدية إلا أن التأطير يبقى غير كاف للاستجابة لمتطلبات عملية الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية، فبلدية سور الغزلان تفتقر للإطار التقني خاصة مهندسي الإعلام الآلي، وإن وجدوا يكونوا في مستوى تقني أو تقني سامي وبعدد غير كاف، ويكون مكلف بمهام تتجاوز طاقته فهو مسؤول على متابعة عمليات رقمنة عقود الحالة المدنية المنجزة حديثا وبصفة يومية وعمليات حجز بياناتها، والعمليات المتعلقة بحجز رخص السياقة وبطاقات ترقيم السيارات بالإضافة إلى العمل يوميا بصفة مستمرة على مستوى المحطة البيومترية لجوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية للقيام بعمليات تحويل البيانات في أخر كل يوم، إضافة إلى ذلك نقص الكفاءة المهنية لدى بعض الموظفين الذين لم يتمكنوا من التأقلم مع الوضع الجديد خاصة فيما يخص استخدام التكنولوجيا الحديثة، ما ساهم في استمرار تدني الخدمات سواء تلك المقدمة للمواطنين أو تلك المتعلقة بسير العمل الإداري حيث لا يزال العديد من الموظفين لم يستوعبوا طرق العمل الجديدة، والإجراءات التي تفرض ديمومة العمل خاصة الأعمال المتعلقة بالحجز اليومي للبيانات الجديدة الخاصة بالحالة المدنية أو سير المركبات، حيث يسجل وجود تقصير من طرف الموظفين في تسجيل العقود في السجل الآلي للحالة المدنية أو عدم تسجيل البيانات الهامشية لهذه العقود التي يتطلب دوما تحيينها في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية كلما طرأ تغيير في الحالة الشخصية للمواطن، نفس الشيء يقال عن بطاقات ترقيم السيارات فالكثير من المواطنين مازالوا يعانون من عدم قيام الموظفين بإدخال بيانات البطاقة الجديدة بعد بيع المركبة.[1]

كما يعاب على الإصلاحات الجارية لعصرنة و تحسين الخدمة العمومية على المستوى المحلي أنها لم تأخذ بعين الاعتبار وضعية الموظفين المحليين، ففي الوقت الذي تسعى فيه السلطات العمومية إلى تحسين ظروف استقبال المواطنين وتخصيص أماكن لائقة لاستقبالهم والتكفل بانشغالاتهم، نجد أنها أهملت الموظف المحلي في هذه المعادلة رغم أنه عنصر فاعل فيها، وذلك سواء على مستوى ظروف العمل داخل الإدارة وتوفير الوسائل لأداء المهام أو لراحة الموظف في المكتب، فالكثير من الإدارات المحلية تفتقر لأبسط الإمكانيات كالمكيفات أو وسائل التدفئة أو المكاتب اللائقة دون الحديث عن وسائل النقل التي تكاد تنعدم في الكثير من الإدارات وإن وجدت فهي غير كافية فوجود سيارة أو سيارتين على مستوى البلدية لا يكفي للقيام بالمهام الإدارية ما يدفع الموظف إلى استعمال وسائله الخاصة.[2]

[1]- مقابلة مع السيد الأمين العام عميري سليمان ببلدية سور الغزلان ، يوم 2021/06/16 ، على الساعة 11.00.

[2]- مقابلة مع السيد بونوة أمين موظف في مصلحة الحالة المدنية بتاريخ 2021/06/17 ، على الساعة 09:30.

المبحث الرابع: آفاق رقمنة الخدمة العمومية في بلدية سور الغزلان

رغم الجهود المبذولة من طرف السلطات العمومية من أجل تزويد الإدارات المحلية بالمنشآت القاعدية والتجهيزات الضرورية لأداء مهامها وإصدار ترسانة من النصوص التنظيمية من أجل تحسين الخدمة العمومية وعصرنتها وجعلها تواكب التطورات الحاصلة للوصول إلى إرضاء المواطن، غير أنه ينبغي الإشارة إلى نوعية الخدمات المقدمة التي مازالت دون مستوى الطموحات ليس لقلة الإمكانيات أو عدم توفير الوسائل الضرورية للرقي بالخدمة العمومية، وإنما لاستمرار استفحال ظواهر البيروقراطية كالنقص في الاستماع لانشغالات المواطنين، المحاباة، المحسوبية والرشوة، حيث أنه رغم الإصلاحات والتوجه نحو العصرنة للقضاء على الظواهر السلبية إلا أن شبكات الفساد في الإدارة أصبحت تطور آليات وأساليب تتأقلم مع كل وضعية إدارية جديدة لجعلها في خدمة مصالحها غير المشروعة ما يؤدي إلى إحباط مستعملي المرافق العمومية والحيلولة دون التقدير المناسب من طرف المواطن للجهود المبذولة من طرف الدولة فيما يخص عصرنة وتحسين خدمات المرافق العمومية.

فكما يبدو أن الأمر لا يتعلق فقط بمواجهة ضعف الخدمة العمومية من خلال إنجاز المقرات وتجهيزها وتعزيز مواردها البشرية وإدخال المعلوماتية في إداراتها لمهامها، ومن ثم تحسين نوعية استقبال المواطنين، تبسيط الإجراءات الإدارية وحق المواطن في الإطلاع على الوثائق الإدارية وسياسة شفافة وتحول رقمي متحكم فيه، بل أن الأمر يتعلق بضرورة العمل بموازاة هذه الإجراءات على أخلقة العملية الإدارية، من خلال أخلقة الإدارة العمومية ويكون ذلك عن طريق:

- التحديد الواضح لسلطات الموظفين الإداريين.
- وضع عقوبات رادعة لمن يرتكب مخالفات أخلاقية من الموظفين.
- الاعتراف و التقدير بالأداء الأخلاقي المتميز للموظفين.
- الشفافية والمساءلة والقدوة الحسنة.

ولا يمكن الوصول إلى أخلقة العملية الإدارية إلا من خلال التوجه أكثر نحو استعمال التقنيات الرقمية للحد من العلاقة المباشرة بين المواطن والموظف، ويبقى للتكوين دور أساسي في غرس مبادئ وقيم الاتجاهات الأخلاقية و الاحترافية لدى الموظفين العموميين.

إذن فالإصلاحات الجارية من أجل عصرنة وتحسين الخدمة العمومية والتي تهتم بالجوانب المتعلقة بالهياكل الإدارية وتزويد الإدارات العمومية بالكوادر البشرية وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، يجب أن

ترافقها إجراءات إدارية خاصة تهدف إلى أخلقة الوظيفة العمومية من خلال غرس مبادئ النزاهة والالتزام بالشفافية مع الاهتمام بالوضعية الاجتماعية للموظفين لتحصينهم من مختلف الإغراءات.

خـــلاصة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل تم استخلاص مجموعة من النتائج يمكن تبيانها كالأتي:

- إن عصرنة وتحسين الخدمة العمومية يعني بناء قطاع يتسم بالكفاءة والفعالية وقادر على تلبية الحاجات العامة للجمهور بتقديم خدمات عمومية عالية المستوى.

- يشكل العمل على عصرنة وتحسين الخدمة العمومية ضمانا من ضمانات مبدأ التكيف الذي يقوم عليه نظام تقديم الخدمات على مستوى المرافق العامة نظرا لما يحققه من مسايرة هذه الأخيرة وتأقلمها مع تطور الحاجات العامة للجمهور والتطورات الحاصلة في مجال الإعلام والاتصال.

- لعصرنة ورقمنة الخدمة العمومية أثر بالغ على مستوى علاقة الإدارة بالمواطن نظرا لما تحققه لهذا الأخير من إرتياح ورضا على مستويات إشباع حاجاته العامة بتقديم خدمات عمومية عصرية وبأبسط الطرق وأقصر الآجال.

- كما أن لفكرة رقمنة الخدمة العمومية أثرا إيجابيا بالنسبة لأداء الإدارة المحلية على وجه الخصوص، بمساهمتها في تحقيق التنمية على مستواها.

- إن قطاع الداخلية والجماعات المحلية يحظى باهتمام خاص من طرف السلطات العمومية ويعد أحد أهم محاور برامج الحكومات المتعاقبة حيث يعتبر دافعة التطور نحو إنشاء حكومة ذكية لحيازته قاعدة البيانات الوطنية الخاصة بالسجلين الآليين للحالة المدنية وللمركبات وما يشكله هذين السجلين من أهمية لباقي القطاعات.

الخاتمة

خـــــاتمة:

عرفت الجزائر في السنوات الأخيرة تقدما ملحوظا في مجال تقديم الخدمات العمومية، لاسيما فيما يخص القطاع العام مما رفع نوعا من الغبن الذي كان يعانيه المواطن في هذا المجال سواء فيما يخص التوظيف أو فيما يخص التعامل مع الإدارات المحلية لما كان يعرفه هذا القطاع من انتشار لمظاهر سلبية كالبيروقراطية من جهة وتخلف الوسائل من جهة أخرى، وضعف العاملين وعدم التحكم في التكنولوجية المتاحة من جهة ثالثة مع تخلف هذه الأخيرة حتى أواخر القرن العشرين.

كما يتضح لنا من خلال هذه الدراسة الدور المهم الذي تلعبه الخدمة العمومية باعتبارها آلية حقيقية لتحقيق التنمية المحلية، وأن الخدمة العمومية تقوم على ضوابط يجب أن تراعى حتى تلعب الدور المنوط بها، كما أن الدولة الجزائرية عرفت عدة تحولات على الساحة السياسية خصوصا في بداية التسعينات القرن الماضي، والتي ألقت بظلالها على القطاع الخدماتي وسيره، فبدأت الدولة تولي اهتماما لهذا القطاع من خلال إصدار عدة قوانين في هذا الصدد، بداية من صياغة قانون جديد للإدارة الإقليمية: البلدية والولاية، ومحاولة تقريبهما من المواطن، خاصة البلدية لكونها قاعدة اللامركزية ومكان لتجسيد المواطنة والديمقراطية، لذا أقدمت الدولة في هذا المجال على تقديم العديد من التسهيلات التي من شأنها تخفيف العبء على المواطنين وتسهيل تقديم الخدمة للجميع.

وقد سعت الدولة الجزائرية مؤخرا لتطبيق سياسات وبرامج تنموية دولية قصد النهوض بالتنمية المحلية، وتحسين الخدمة العمومية من خلال تبني سياسة الحكم الراشد والديمقراطية التشاركية، واعتماد سياسة الإصلاح الإداري، كلها سياسات من شأنها القضاء على مظاهر البيروقراطية الإدارية و الفساد، كما عرفت توجها نحو تفعيل الإدارة الرقمية التي لم ترق للمستوى المطلوب نظرا لوجود عدة عراقيل، فبالرغم من اعتمادها كل هذه السياسات لا ترقى الدولة لمصف الدول التي حققت تقدما ملحوظا في مسار تقديم الخدمات العمومية والتنمية المحلية، لذا وجب إعادة النظر في كيفية تفعيل المرفق العام وإشراك المواطن في العملية الإصلاحية لكونه المستهدف والمستفيد من الخدمة العمومية والمقصود بالتنمية المحلية.

إن رقمنة الخدمة العمومية يعتبر من ضروريات تحقيق التنمية المحلية، ولا يمكن أن تقوم لهذه الأخيرة قائمة دون السعي وراء تحسين مستوى تقديم الخدمة العمومية، حيث إن واقع تحسين الخدمة

العمومية يفرض على الجزائر تحديا واضحا وهذا ما تبين خلال الوقوف على معوقات تقديم هذه الخدمة، التي ينبغي لها إيجاد حلول استعجاليه والقضاء على المظاهر السلبية التي تعيق تقديمها.

يمكن القول بأن فكرة رقمنة الخدمة العمومية مثلت رهانا ومسعى لدى السلطات العمومية في الجزائر على مدار السنوات الأخيرة، استجابة للمطالب الشعبية المتزايدة الناتجة عن امتداد المرحلة التي عانى المواطن فيها من رداءة مستوى الخدمات التي تقدمها هيئات القطاع العمومي لفترة طويلة، حتى تطبعت الإدارة العمومية الجزائرية بكافة المظاهر المرضية للبيروقراطية الإدارية، واستجابة أيضا للتطورات والتحولات العالمية الحاصلة في شتى المجالات، السياسية منها كزيادة اهتمام منظمات المجتمع الدولي بترشيد أداء الحكم في مختلف دول العالم، وتقييم هذه الأخيرة وتصنيفها على أساس استجابتها وتجسيدها لمعايير الرشادة المسطرة دوليا، ومنها التكنولوجية والناتجة عن الثورة المعلوماتية والرقمية، وضرورة التحول نحو الرقمنة وتجسيد قواعد الإدارة الرقمية لما لها من أثار ايجابية على مستوى تقديمها للخدمات العمومية، خاصة بالنسبة للإدارات التي يحتك بها المواطن مباشرة وبصورة دائمة بهدف تلبية حاجاته العامة.

إن دراسة مدى إسهام رقمنة الخدمة العمومية في تحقيق التنمية المحلية على مستوى بلدية سور الغزلان وباستخدام اقتراب الإصلاح الإداري وكذا الاقتراب التنموي، ومن خلال التنقل إلى البلدية وباستعمال الملاحظة وعقد المقابلات باعتبارهما أداتي من أدوات البحث العلمي، يمكن القول أن البلدية حققت مستويات معينة من رقمنة الخدمة العمومية باعتبارها نشاط حكومي محلي هادف لتحقيق المصلحة العامة للمجتمع المحلي وهم مواطني البلدية، غير أن هذه المستويات تعد بدائية فهي تشكل القدر الأدنى من الرقمنة مقارنة بهيئات مركزية أو لامركزية متواجدة على مستوى المدن الكبرى، فالواقع الذي تشهده البلدية وافتقارها للموارد البشرية الفاعلة مثل مهندس دولة في الإعلام الآلي وعدم كفاية التقنيين الساميين، وكذا محدودية التجهيزات، ينبئ عن خلل في مشروع الرقمنة، وبالتبعية تباطؤ في تحقيق مستويات مأمولة من التنمية، وهو ما يبرز أن عملية تحديث الدولة لاسيما الإصلاح الإداري على مستوى الإدارة المحلية عبر الرقمنة الإدارية المحلية، وكذا الاقتصار على نماذج تنموية ترتكز للغة الأرقام لا بد من إعادة تداركها.

إن رقمنة الخدمة العمومية في حد ذاتها تعد مجالا من مجالات الإصلاح الإداري التي تسعى الدولة لتحقيقها في إطار مواكبة التطورات الحاصلة عالميا والتي بلغت مستويات عليا من الدولة الذكية والحكومة الذكية، وكذا الإدارة المحلية الذكية، عبر تفعيل عمليات وبرامج الرقمنة في شتى المستويات بما

حقق تنمية بارزة ومن ضمنها التنمية المحلية وهو ما تصبوا الدولة تحقيقه من خلال انتهاجها للرقمنة، غير أن رقمنة الخدمة العمومية المحققة للتنمية عامة وللتنمية المحلية خاصة، من الناحية العلمية تقتصر على نماذج معرفية غربية مرهونة ببيئتها التي نشأت فيها، مما يتذعر تطويعها من الناحية العملية في البيئة المحلية كبلدية سور الغزلان، وهو ما يستدعى العمل على خلق منظور جديد لدراسة الرقمنة عامة ورقمنة الخدمة العمومية خاصة وكذا تحقيقها للتمنية المحلية من منظور حضاري يأخذ بعين الاعتبار المتغيرات البيئية، بما يحقق للمواطن مصلحته العامة في إطار ممارسته لحق المواطنة، وتحقيقا للديمقراطية وهو ما يفتح المجال أمام الدراسات القادمة لاستكمالها في جوانب مختلفة.

ملخص:

عرفت الجزائر مساعي عدة لتطوير الدولة وتحديثها ومن ضمن هذه المساعي الحصر على مواكبة التطورات الحاصلة عالميا، وعلى رأسها الرقمنة الإدارية، ومن أهم أنواع هذه الرقمنة التي عكفت على تحقيقها نجد رقمنة الخدمة العمومية في إطار تحسينها للنهوض بالقطاع العام ورقمنته خاصة على المستويات المحلية، أملا في تحقيقها لمعدلات معتبرة من التنمية المحلية قصد بلوغ أكبر قدر من الشفافية وتحقيقا للديمقراطية.

إن التطور الملحوظ الذي شهدته بلدية سور الغزلان باعتبارها نموذجا عن عملية رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر ينبئ عن وجود تلك المساعي غير أنها تبقى تفتقر للكثير مقارنة بمستويات أخرى محققة وطنيا وإقليميا، وتعد لا شيء يذكر مقارنة بالمستويات العالمية، وهو ما يؤكد أن محدودية تحقيق التنمية المحلية عبر رقمنة الخدمة العمومية يستدعي الأخذ بعين الاعتبار لعوامل شتى علميا وعمليا.

Abstract:

Algeria has known several endeavors to develop and modernize the state, and among these endeavors, it is limited to keeping pace with developments taking place globally, foremost of which is administrative digitization. Achieving significant rates of local development in order to achieve the greatest degree of transparency and democracy.

The remarkable development witnessed by the municipality of Sour El Ghizlan, as a model for the process of digitizing the public service in Algeria, foretells the existence of these endeavors, but it remains lacking in comparison to other levels achieved nationally and regionally, and is considered negligible compared to global levels, which confirms that the limited achievement of local development Through the digitization of the public service requires taking into account various factors, both scientifically and practically .

قـــائمة المراجع

قـــــائمة المصادر و المراجع

*** النصوص القانونية و التشريعية:**

1) الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، الأمر رقم 76-97 المؤرخ في 22 نوفمبر 1976 ، العدد 1296 ، المتضمن إصدار دستور الجزائر لسنة 1976.
2) الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، المواد 17-19 من الدستور الجزائري الجديد 2020 ، العدد 82 المؤرخ في 30 ديسمبر 2020.
3) الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، قانون رقم 11-10 المؤرخ في 22 يونيو 2011 ، المتضمن قانون البلدية ، العدد37.
4) الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، قانون رقم 12-07 المؤرخ في 21 فبراير 2012 ، المتضمن قانون الولاية.

*** الكتب:**

1. أبو الفضل منى، **المدخل المنهاجي لدراسة النظم السياسية العربية** ، القاهرة: دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع والترجمة، 2013.
2. أحمد فرج أحمد ، **الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ، دراسة في الإشكاليات و معايير الإعتبار** ، قسم دراسات المعلومات ، جامعة الإمام محمد بن مسعود الإسلامية ، 2009.
3. بوضياف عمار ، **الوجيز في القانون الإداري** ، ط 3 ، الجزائر : جسور للنشر و التوزيع، 2013
4. ثابت إدريس عبد الرحمان ، **المدخل الحديث في الإدارة العامة** ، القاهرة ، الدار الجامعية، 2003.
5. حاروش نور الدين و أخرون ، **إدارة الموارد البشرية** ، الطبعة 1 ، الجزائر : دار الإمام للطباعة و الترجمة و التوزيع، 2011.
6. حاروش نور الدين و أخرون ، **الخدمة العمومية المحلية كمؤشر للتنمية المستدامة** ، الجزائر: دار الأمة للنشر و التوزيع ، 2017.
7. راغب الحلو ماجد ، **القانون الإداري** ، الإسكندرية ، مصر : دار المطبوعات الجامعية.

8. الشيخلي عبد الرزاق ، **الإدارة المحلية** ، عمان : دار المسيرة للنشر ، 2011.

9. الصغير بعلي محمد ، **القانون الإداري** ، عنابة ، الجزائر : دار العلوم للنشر و التوزيع، 2014.

10. علي الطهراوي هاني ، **القانون الإداري** ، الطبعة 1 ، لبنان ، بيروت : دار الثقافة للنشر و التوزيع ، 2006.

11. عيسى رياض ، **نظرية المرفق العام في القانون المقارن** ، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 1984.

12. فتوح جمعة صفاء ، **مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية** ، الطبعة1، المنصورة : دار الفكر و القانون للنشر و التوزيع ، 2014.

13. المجذوب طارق ، **الإدارة العامة و العملية الإدارية** ، لبنان : منشورات الحلبي بيروت، 2003.

14. مريزق عدمان ، **التسيير العمومي بين الإتجاهات الكلاسيكية و الإتجاهات الحديثة** ، الجزائر: دار جسور للنشر و التوزيع ، 2015.

15. نجم عبود نجم ، **الإدارة و المعرفة الإلكترونية** ، الأردن : دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، 2009.

*** الرسائل العلمية:**

1) بن عثمان شويح ، **دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية** ، رسالة ماجستير في القانون العام ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، تخصص : قانون ، جامعة تلمسان ، 2011.

2) بن يوسف مصطفى ، **دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية و إنعكاساتها على التنمية المحلية بالجزائر** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، تخصص : إدارة محلية ، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة ، 2018.

3) تيشات سلوى ، **أفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية** ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، تخصص : تسيير المنظمات ، جامعة بومرداس، 2015/2014.

4) حرشاو مفتاح ، **تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية بالجزائر** ، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، تخصص : إدارة الجماعات المحلية و الإقليمية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2016.

5) زيتوني سعيدة ، عليوان وسام ، **دور التنمية الإدارية في تحسين الخدمة العمومية** ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، تخصص : إدارة الجماعات المحلية ، جامعة محمد الصديق بن يحى جيجل ، 2017/2016.

6) سليمان نسرين ، **تسيير الخدمات العامة المحلية دراسة حالة ولاية تلمسان** ، رسالة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه ، كلية العلوم الإقتصادية و التسيير و العلوم التجارية ، تخصص : تسيير المالية العامة ، جامعة تلمسان ، 2018/2017.

7) سوالمية نعيمة ، **دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر في ظل الإدارة الإلكترونية دراسة حالة قطاع البريد و المواصلات في الجزائر** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، تخصص : إدارة محلية ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2019/2018.

8) طلاش فريد ، أبحري عبد النور ، **أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الجزائري من 2014 إلى 2019 دراسة حالة بلدية تيزي وزو** ، رسالة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، تخصص ، إدارة الموارد البشرية ، جامعة مولود معمري تيزي وزو ، 2019/2018.

9) عاشور عبد الكريم ، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر** ، مذكرة مقدمة لنيل إستكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، تخصص : الديمقراطية و الرشادة ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2010.

10) لمقدم عبد الغني ، مدلل عبد الفتاح ، **الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة أنموذجا** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، تخصص : سياسة عامة و إدارة محلية ، جامعة الوادي ، 2017/2016.

11) مهري سهيلة ، **المكتبة الرقمية في الجزائر :دراسة للواقع و تطلعات المستقبل** ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات ، تخصص : إعلام ألي و مهني و تقني ، جامعة قسنطينة ، 2006/2005.

12) هاشمي الطيب ، **التوجه الجديد لسياسة التنمية الريفية في الجزائر** ، رسالة دكتوراه في العلوم الإقتصادية ، تخصص : إقتصاد التنمية ، جامعة تلمسان ، 2014/2013.

* **المحاضرات:**

1) شنوفي نور الدين ، دروس في المناجمنت العمومي ، جامعة التكوين المتواصل ، الجزائر.

* **المجـلات العلمية و المداخلات:**

1) خالص حسين مريم ، الحكومة الإلكترونية ، **مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية** ، وزارة المالية ، العراق : 2013.

2) د. قاسي سي يوسف ، مداخلة تحت عنوان : **الإدارة الإلكترونية : المفهوم و الأهداف** ، جامعة المسيلة ، 2018.

3) د.قدوري سحر ، الإدارة الإلكترونية و إمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة ، **مجلة المنصور** ، العدد14 ، الجزء الأول ، الجامعة المستنصرية ، 2016.

4) دريسي نبيل ، دور المجالس الشعبية في تحقيق التنمية المحلية ، **مجلة العلوم القانونية و السياسية** ، العدد10 ، 2015.

5) شليحي الطاهر ، قرينعي ربحية ، الإدارة الإلكترونية و مدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات ، **مجلة أفاق علوم الإدارة و الإقتصاد** ، العدد02 ، 2019.

6) عباس زبون عبيد العبودي ، الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية ، **مجلة العلوم القانونية والسياسية** ، العدد1 ، العراق : 2012.

7) فريجة محمد هشام ، ضرورة التعامل بأسلوب الإدارة بأهداف كأداة للإدارة الإلكترونية ، **مجلة الإقتصاد الخليجي** ، العدد28 ، جامعة البصرة ، العراق : 2016.

8) مراج عبد الرحمان ، مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية ، **مجلة المعلوماتية** ، المملكة العربية السعودية : العدد 10 ، 2005.

9) مسير إبراهيم أحمد ، هدى عبد الرحيم حسين ، إشتقاق أبعاد الحاكمية في جودة الإدارة الإلكترونية ، **مجلة تنمية الرافدين** ، العدد90 ، جامعة الموصل ، العراق.

* **المقـــالات:**

1) بن محمد الحسن حسين ، **الإدارة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق** ، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي ، المحور الثاني التوجهات و الاساليب الحديثة ، 2009.

2) مشهور أحمد ، **تكنولوجيا المعلومات و أثرها على التنمية الإقتصادية** ، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية و الشبكات ، المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم ، 2003.

* **المـــواقع الإلكترونية:**

1) **أين_تقع_مدينة_سور_الغزلان /mawdoo3.com**

2) Toupictionnaire , Le dictionnaire de politique, Définition du service public, accédé le : 04/07/2021, 09 :00,

https://www.toupie.org/Dictionnaire/Service_public.htm

فهرس المحتويات

المـــــوضوع	الصفحـــــــــــة
مقـــدمة	06
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية و الرقمنة الإدارية	14
المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية	15
المطلب الأول: تعريف و أهمية الخدمة العمومية	15
المطلب الثاني: خصائص و أهداف الخدمة العمومية	16
المطلب الثالث: أنـــواع و معايير الخدمة العمومية	18
المبحث الثاني: مفهـــوم الرقمنة الإدارية	22
المطلب الأول: تعريف و أهمية الرقمنة الإدارية	22
المطلب الثاني: خصائص و أهداف الرقمنة الإدارية	24
المطلب الثالث: فـــوائد الرقمنة الإدارية	26
المبحث الثالث: مفهـــوم رقمنة الخدمة العمومية	27
المطلب الأول: تعريف و أهمية رقمنة الخدمة العمومية	27
المطلب الثاني: خصائص و أهداف رقمنة الخدمة العمومية	29
خـــــلاصة الفصل الأول	34
الفصل الثاني: رقمنة الخدمة العمومية في بلدية سور الغزلان و دورها في تحقيق التنمية المحلية	36
المبحث الأول: التنظيم الإداري المحلي في الجزائر(بلدية سور الغزلان أنموذجا)	37
المبحث الثاني: أشـــكال و مظاهـــر التنمية في بلدية سور الغزلان	48
المبحث الثالث: تقييم رقمنة الخدمة العمومية في بلدية سور الغزلان	51
المبحث الرابع: أفاق رقمنة الخدمة العمومية في بلدية سور الغزلان	55
خـــــلاصة الفصل الثاني	57
خـــــــاتمة	59
ملخـــص	62
قـــــــائمة المصادر و المراجع	64
فهـــــــرس المحتويـــــات	70