

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

اعداد الطالبة:

عطوي خليصة

دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء المؤسسات العمومية
-دراسة حالة بلدية أولاد عدي لقبالة بالمسيلة -

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	أ. محاضر "أ"	نوي نور الدين
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	أ. محاضر "أ"	مراد شريف
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	أ. محاضر "أ"	العبد فراحتية

السنة الجامعية : 2018-2019

شكر وتقدير

قال الله تعالى " ربّ أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والديّ وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين "

سورة النمل الآية 19

نحمد الله عز وجل الذي قدرني لإنجاز هذا العمل المتواضع

ووفقي على إتمامه

أشكر الأستاذ: " **شريف مراد** " الذي لم يبخل علي بمعلوماته

القيمة ونصائحه وتوجيهاته وإرشاداته وحسن متابعتة التي

مهدت لي الطريق لإتمام هذا العمل المتواضع.

كما أتوجه بالشكر للجنة المناقشة ولكل من قدم لي يد العون من قريب أو من

بعيد طيلة مدة انجاز وإعداد هذه الرسالة.

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى أعز إنسانيين
في الحياة

أمي وأبي حفظهما الله

إلى زوجي الذي كان سنداً لي

إلى ابنتي فرح

وإلى إخوتي وأخواتي

وإلى عائلة زوجي

إلى جميع العائلة صغيرها وكبيرها

وإلى كل من ساهم في تلقيني ولو بحرف في

حياتي الدراسية

لكم جميعاً أهدي هذا العمل.

خليصة

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

I	تشكر
II	إهداء
III	فهرس المحتويات
IV	قائمة الأشكال
أ-د	مقدمة
الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء بالمؤسسات العمومية.	
06	تمهيد
07	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
07	المطلب الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية
08	المطلب الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية
10	المطلب الثالث: مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية
12	المطلب الرابع: أهمية وخصائص الإدارة الإلكترونية
15	المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء في المؤسسات العمومية
15	المطلب الأول: مفهوم الأداء
16	المطلب الثاني: أبعاد الأداء
16	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء
19	المطلب الرابع: جوانب تحسين أداء المؤسسات العمومية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية
22	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسة العمومية (الجماعة المحلية) "بلدية
أولاد عدي لقبالة".

تمهيد..... 24

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة..... 25

المطلب الأول: منهج الدراسة..... 25

المطلب الثاني: أدوات جمع المعلومات..... 26

المبحث الثاني: تقديم المؤسسة محل الدراسة..... 28

المطلب الأول: بطاقة فنية عن بلدية أولاد عدي لقبالة..... 28

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبلدية..... 30

المطلب الثالث: تقديم المصلحة محل الدراسة (الحالة المدنية)..... 36

المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الجماعة المحلية (بلدية أولاد عدي لقبالة).....

42

المطلب الأول: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء خدمة تقديم جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية. 42

المطلب الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في تسيير شؤون الحالة المدنية..... 45

خلاصة الفصل..... 47

خاتمة..... 49

قائمة المصادر والمراجع..... 52

الملاحق.....

الملخص.....

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
09	أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية	01
31	الهيكل التنظيمي لبلدية أولاد عدي قبالة	02

مقدمة

إن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الانترنت نتج عنه بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل النظم الادارية، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة صياغة الخدمات وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال، وبالتالي التحول نحو الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني.

لقد أفرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغيرات على أداء المؤسسات الخدمية العمومية إلى مقولة نهاية الإدارة العامة التقليدية، فأسلوب الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات ويمثل بالتالي ثورة تحول مفاهيمي.

إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجهها عالميا، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية، والتي من بينها الخدمة الإلكترونية، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجت بنجاح كبير ومنها الجزائر تم اعداد الحكومة الالكترونية .

وعرفت صعوبات في دول أخرى، ولعل هذه النجاحات وفي مقابلها المعوقات هي بحاجة إلى القيام ببحوث ودراسات عميقة ودقيقة، تمكن من معرفة متطلبات ومرتكزات ومعالم الإنجازات، ومواصلة البحث بغية الكشف عن هذه المعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة الإلكترونية.

وتنطلق دراستنا لتقديم تحليل مفصل للإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسات الخدمية العمومية، من خلال طرح الإشكالية التالية:

أولا: إشكالية الدراسة.

من خلال ما سبق ما هو الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية على مستوى بلدية أو لاد عدي لقبالة؟

وتندرج ضمن هذه الإشكالية الاسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالإدارة الالكترونية وماهي أهدافها؟
- ما المقصود بالإداء في المؤسسات الخدمية العمومية وماهي ابعاده؟

- هل يساهم تبني الإدارة الإلكترونية على مستوى بلدية أولاد عدي لقبالة في تحسين خدماتها المقدمة للمواطن؟

ثانيا: الفرضيات.

- تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد الاساليب التكنولوجية الحديثة المعتمدة في المؤسسات الخدمية وبلدية أولاد عدي لقبالة على وجه الخصوص.
- ان الأداء الجيد في المؤسسات الخدمية عموما وبلدية أولاد عدي لقبالة على وجه الخصوص مرهون بجودة الخدمات المقدمة.
- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسات الخدمية عموما وبلدية أولاد عدي لقبالة علي وجه الخصوص من خلال تحسين جودة الخدمات؟

ثالثا: أسباب اخيار الموضوع.

تتمثل اهم الدوافع لاختيار الموضوع فيما يلي:

- أسباب ذاتية: والتي تنطلق من الاهتمام والميول الشخصي بالموضوع وتخصص الطالبة في الدراسة .
- أسباب موضوعية: وتنبع هذه الأخيرة من القيمة العلمية لموضوع الإدارة الالكترونية واعتبار الموضوع من اهم المواضيع الحديثة الذي يفرض نفسه على الساحة العلمية والعملية لأنه يواكب التطورات الحديثة.

رابعا: اهداف الموضوع.

يسعي موضوع الدراسة الي تحقيق الأهداف التالية.

- إزالة الغموض حول موضوع الإدارة الالكترونية.
- تسليط الضوء على دور الإدارة الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة وكذا التعرف على المحاسن التي تقدمها الإدارة الالكترونية للمؤسسات العمومية الخدمية.
- ابراز أهمية الإدارة الالكترونية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك في تقديم الخدمات للمؤسسة وكذا التعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

خامسا: أهمية الموضوع.

تبرز أهمية الدراسة في التعرف على المقاربات النظرية للإدارة الالكترونية ودورها في المؤسسات الخدمية العمومية، والتعرف على مفهوم الأداء على مستوى هاته المؤسسات ودور الإدارة الالكترونية في تحسينه من خلال جودة الخدمات.

تعتبر الإدارة الالكترونية من اهم التطورات التي تسعى الجزائر لمواكبتها من خلال الإدارة للحاق بالتحولات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي تكمن أهمية دراستنا في معرفة دور الإدارة الالكترونية في مصلحة الوثائق البيو مترية

سادسا: حدود الدراسة.

- الإطار الزمني: تمت الدراسة الميدانية من شهر مارس الي غاية شهر افريل 2019.
- الإطار المكاني: أجريت الدراسة ببلدية أولاد عدي لقبالة-المسيلة -

سابعا: المنهج وأدوات الدراسة.

باعتبار ان البحث العلمي مهما كانت درجته يجب ان يعتمد على منهج يمكن الباحث من تحقيق الهدف من الدراسة، وفي بحثنا هذا سوف يتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من الدراسة وهو المنهج الذي يعبر عن الظاهرة المراد دراستها، حيث يتم من خلالها استخلاص مختلف النتائج.

كما سيتم جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة المدروسة، وذلك الاعتماد على الملاحظة والمقابلة التي تم اجرائها مع بعض المسؤولين داخل مصالح البلدية التي تمت على مستواها الدراسة.

ثامنا: الدراسات السابقة.

- دراسة عاشور عبد الكريم بعنوان دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات الامريكية والجزائر (رسالة ماجستير)، علوم التسيير، جامعة منتوري، 2010، حاول الباحث الإجابة على الإشكالية وقد توصل الى عدة نتائج نذكر منها:
- تأثير الإدارة الالكترونية على الخدمة العامة الالكترونية في أمريكا وذلك من خلال الياتها المتمثلة في شبكة الانترنت.

-نجاح تجربة الخدمة العامة الالكترونية في أمريكا وذلك من خلال التقدم في تكنولوجيا الاتصال

- -فقدان الجزائر الى بيئة الكترونية مناسبة لاستراتيجيتها الالكترونية.
- دراسة رحمانى سناء، الإدارة الالكترونية كخيار استراتيجي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2009، حاولت الباحثة الإجابة على الإشكالية، وقد توصلت الى عدة نتائج نذكر منها:

- الادارة الالكترونية هي عملية استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بكافة النشاطات الإدارية داخل المؤسسة لتطويرها وتحسينها، وتبسيط الإجراءات والسرعة وكفاءة الإنجاز بأقل تكلفة وفي أقصر وقت وبدقة عالية

- يوفر تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة عدة مزايا، فالنموذج التنظيمي الشبكي المناسب للمؤسسة يسمح بمرونة أكبر في الاتصال، اما الشبكة الداخلية المقترحة توفر سهولة أكبر لتدفق المعلومات داخل المؤسسة وتوفر وقت أكبر وتحسين الأداء.

تاسعا: هيكل البحث.

سوف يتم تقسيم البحث الى فصلين: فصل نظري وفصل تطبيقي، حيث سيتم التطرق في الفصل الأول الى الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء بالمؤسسات العمومية

اما الفصل التطبيقي فسنحاول فيه التطرق الى الدراسة الميدانية من خلال بلدية أولاد عدي لقبالة حيث سيتم فيه ابراز واقع دور الإدارة الالكترونية في تحسين اداء المؤسسة العمومية.

عاشرا: صعوبات الدراسة.

- عدم توفر المعلومات الكافية نحو هذا الموضوع.
- تحفظ المؤسسة حول التصريح بالوثائق.

الفصل الأول

الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين
الأداء بالمؤسسات العمومية

تمهيد

تعد الإدارة الإلكترونية مجالاً للولوج إلى عالم فسيح للمؤسسات العمومية في التفاعل والتواصل خارج حدودها والتكيف مع التوجهات الجديدة للانفتاح وقد أتاحت التكنولوجيا المتمثلة في شبكة الاتصالات عبر الإنترنت وما يرافقها من مستلزمات مادية في أن تكون أرض خصبة وواسعة للاستخدام والتفاعل مع قواعد وتعاملات الإدارة الإلكترونية.

وفي هذا الفصل يتم استعراض الجانب النظري للإدارة الإلكترونية والأداء في المؤسسات العمومية.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

تعتبر الإدارة الإلكترونية من الأساليب المعاصرة للتسيير الإداري وتسعى لجعل المؤسسات تستخدم تكنولوجيا المعلومات في تعاملاتها الإدارية والوظيفية فهذا المبحث يركز على الجوانب المرتبطة بنشأة الإدارة الإلكترونية، ومفهومها ومبادئها وأهدافها وكذا أهميتها وخصائصها.

المطلب الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية.

بدأ استخدام تقنيات الحسابات والمعلومات في القرن (20) العشرين من عام 1900م ابتداء من التلكس والتلغراف والراديو والهواتف والتلفاز إلى الحاسوب والبرمجيات ثم الأقمار الصناعية والتقنيات الرقمية (DIGITAL) شبكات المعلومات.

وقد سبقت المدة المكاتب (OFFICE AUTONATION) وجود الحاسوب بأكثر من عقدين من الزمن وعرفت الإدارة بعض أنماط استخدام الآلات في دوائرها منها آلات الهاتف والفاكس والحفظ الآلي والميكروفيلم، وغيرها لأن الثورة الحقيقية لتطوير الإدارة ارتبطت بقوة بداية ظهور الحاسوب فعرفت الإدارة أنماط جديدة في تدبير شؤونها عبر الرقابة الرقمية بالحاسوب والتصميم والتصنيع لمساعدة الحاسوب ثم التصنيع المتكامل بالحاسوب وتطبيقات الذكاء الصناعي في الإنتاج والخدمات وغيرها من الأنماط التي لم يكن الحاسوب بديلا للعنصر الإنساني فحسب، بل حل محل المديرين لإصدار التوجيهات والتعليمات الآلية بناء على البرامج التي يتم تحميلها على الحاسوب وأصبح خيارا للإدارة الطموحة التي أدرجت حجم الإنجاز الذي يمكن أن تحققه في ظل الاعتماد على هذه التقنية¹.

وكانت البداية الحقيقية للإدارة الإلكترونية سنة 1960 في مكتبة المكاتب عند ابتكار شركة IBM مصطلح معالج الكلمات التي يتم طباعتها آليا، وكان ذلك بسبب شيوع لفظ إدارة المكاتب الآلية، وتوالت التطورات وظهر معها الأشرطة الممغنطة والتخزين عليها والطباعة وأنظمة للتسجيل والحفظ الجديد لمساحات كبيرة جدا كاحتواء أسطوانة ليزيرية على كمية بيانات تتضمن عدد كبير من أصول الملفات الورقية وتوالت التحديات للتقنيات التي يتم استخدامها عند ظهور لفظ الإدارة الإلكترونية التي تقوم على الاستفادة من تطبيقات تقنيات

¹ عمر أحمد أبو هاشم، الإدارة الإلكترونية، مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 64.

الحسابات والبرمجيات وتظهر الاتصالات والاستغناء أو التقليل من المعاملات الورقية لإحلال المكتب الإلكتروني لتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات ممكنة يتم معالجتها بصورة آلية.¹

المطلب الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية.

يرتبط مفهوم الإدارة الإلكترونية بالدور المهم والمتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات من أجل تسيير وفعالية العمل الإداري.

ومن هنا نشير إلى وجود العديد من التعريفات نذكر منها:

1- الإدارة الإلكترونية تعرف على أنها التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكة الانترنت وشبكات الأعمال تميزا أكثر من أي وقت مضى إلى تحديد الأشياء دوما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها.²

2- في حين ركز آخرون على بعض المسائل الإيجابية التي تعتمد عليها الإدارة الإلكترونية، فعرفوا الإدارة الإلكترونية بأنها "الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة"³.

3- وهناك من يعرف الإدارة الإلكترونية هي: "أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء ومن خلال استخدام تقنية معلومات متقدمة من أجل زيادة كفاءة وفعالية الأداء"⁴.

4- الإدارة الإلكترونية هي عملية مكنت جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية باعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تفعيل استخدام الورق في تبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا.⁵

¹ عمر أحمد أبو هاشم، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 65.

² أسامة محمد عبد العليم، الإدارة الإلكترونية، مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 64-65.

³ أسامة محمد عبد العليم، الإدارة الإلكترونية، ص 64-65.

⁴ حسين محمد الحسين، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص، المتطلبات)، الطبعة الأولى، الورق للنشر والتوزيع، عمان، ص 39.

⁵ جمعة إسماعيل العباط، الإدارة الإلكترونية، دار المجد للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 18.

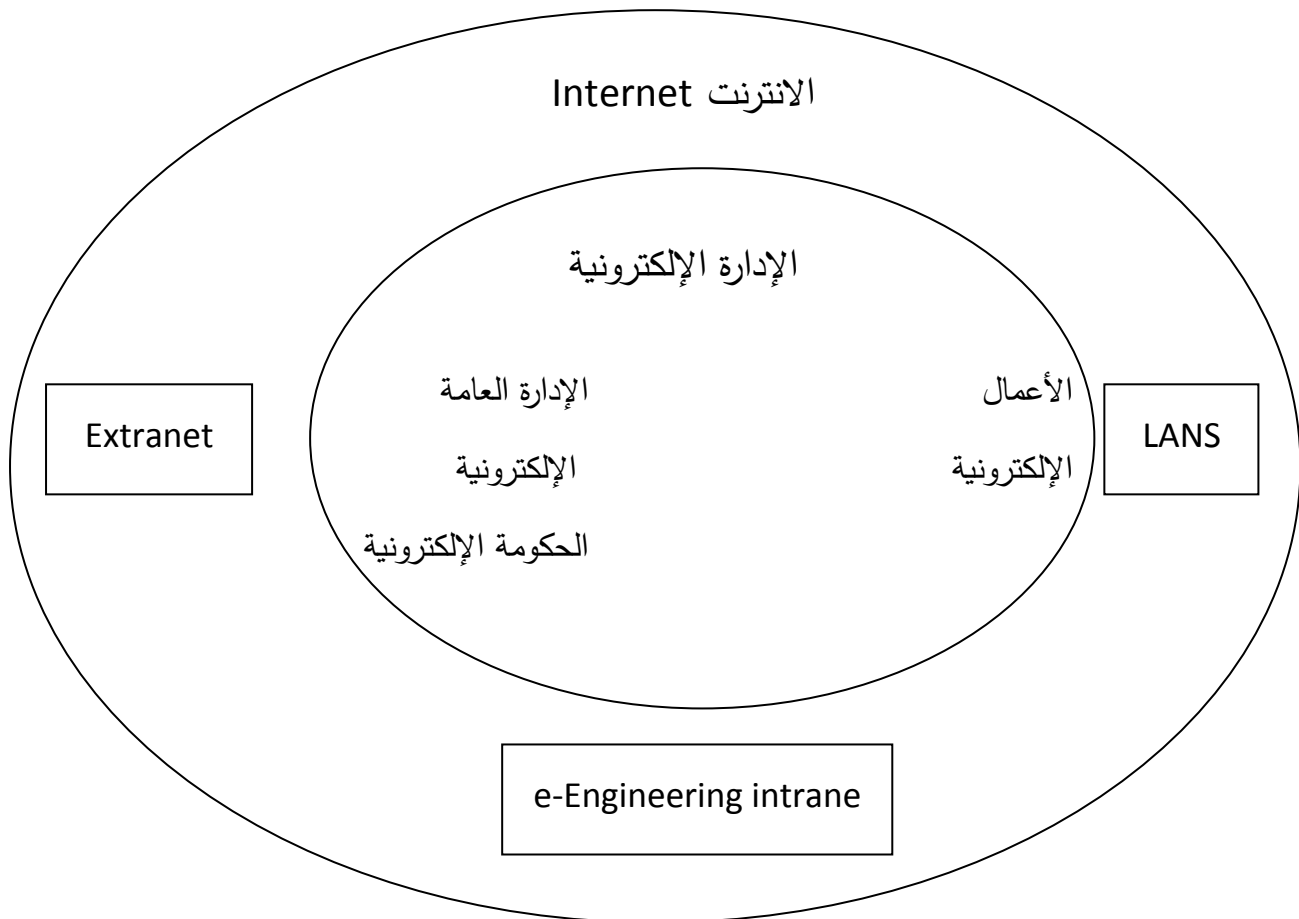
الفصل الأول — الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء بالمؤسسات العمومية

5- نستطيع تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات.

6- كما يرى بعض خبراء المعلومات أن الإدارة الإلكترونية هي باختصار الأعمال الإلكترونية، أو أن الإدارة الإلكترونية لا تعني شيئاً آخر غير إدارة توجيه وتنفيذ الأعمال الإلكترونية¹.

7- وما سبق يمكننا أن نلخص تعريف للإدارة الإلكترونية يجمع بين التعريفات السابقة هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للقيام بكافة العمليات الإدارية الخاصة بالمؤسسة من أجل تحقيق فاعلية الأداء بها.

الشكل رقم (1): أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية.



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،

2010، ص 27.

1 سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص 25-27.

المطلب الثالث: مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية.

يرتكز مفهوم الإدارة الإلكترونية على العديد من المبادئ والأهداف والتي سيتم التطرق إليها فيما يلي.

أولاً: المبادئ: من أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية ما يلي¹:

- 1- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهينة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع والقيام بتحليل دقيق للمعلومات المتوفرة.
- 2- التركيز على النتائج: ونقصد بهذا المبدأ اهتمام الإدارة الإلكترونية تنصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع لأن المواطنين لا تمهم كثيرا فلسفة العمل أو الشعارات البراقة وإنما الشيء الذي يهمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها في أرض الميدان.
- 3- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: ونقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.
- 4- التغيير المستمر: وهذا المبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية لأنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء سواء بقصد ترقية الزبائن أو بالتفوق في مجال المنافسة.
- 5- تخفيض التكاليف: ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنها تخفيض التكاليف².
- 6- توفير الأمن الإلكتروني والسرية: وهذا يتم على مستوى عالمي لحماية المعلومات الوطنية والشخصية.
- 7- خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج: لاستخدام الإدارة الإلكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة الجميع فيها والتفاعل معها.

¹ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة غير منشورة، مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص ص15-16.

² عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 16.

8- توفر الإرادة السياسية: بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع، وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنظيم¹.

ثانيا: الأهداف:

إن الأهداف الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات والمواطن والشركات الزبائن أو العملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها بعض.

- 1- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.
- 2- تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية)، وما يتعلق بها من عمليات.
- 3- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- 4- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد.
- 5- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- 6- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الرقمي واستبداله بنظام الأرشيف الإلكتروني.
- 7- محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات وفق تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- 8- الحد من الأعباء الإدارية في الاعتماد على الورق وما يتبعه من عيوب في الحفظ والتوثيق.
- 9- توفير المعلومات وسهولة الحصول عليها.
- 10- البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.
- 11- الإنجازات بدلا من المتابعة.
- 12- مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.²
- 13- الحفاظ على أمن وسرية العوامة وتقليل مخاطر فقدها.³

1 العربي بوعمامة، وزقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، جامعة مستغانم، ص 37-39

2 خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص 51-52.

3 علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص 39-40.

المطلب الرابع: أهمية وخصائص الإدارة الإلكترونية.

أولاً: أهمية الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية أهمية بالغة بالنسبة للمنظمات وبرزت هذه الأهمية في العناصر التالية¹:

1-1- انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة:

انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة ظاهرة انبثاق العالم الرهين والتطور النوعي المستمر في نظم وتقنيات المعلومات وشبكات الاتصالات وصناعة الثقافة والبريد الفضائي وتحول العالم إلى قرية كونية مضغوطة وصغيرة ولكنها مفتوحة الآفاق وغير واضحة المعالم، على هذا الأساس يعتقد (توفلي) أن حضارة اليوم والمستقبل هي حضارة الموجة الثالثة التي تسند إلى المعلومات مادة أولية أساسية لها.

1-2- فرص وتحديات تكنولوجيا المعلومات:

ثورة تكنولوجيا المعلومات ليست في الواقع استمراراً للثورة التكنولوجية، بل نقلة نوعية وجذرية في الإشعار والتحديد لتقنيات العلم في كل ميادين الحياة، وهذا يظهر في أفكار وقدرات وطاقت جديدة من الإبداع والخلق والابتكار في استخدام الحاسوب وتطوير قدراته وسرعة معالجة ومساحة تخزينه واصطناع ذكائه وربطه بمنظومات شبكات الاتصال وقواعد البيانات والأقمار الصناعية ونظم التخطيط والسيطرة المعلوماتية بمستوى من التكامل والاندماج ليس له مثيل على الإطلاق.

1-3- ثورة الأعمال (الانترنت):

إذا كانت تكنولوجيا المعلومات حسب تقديرات علماء المعلوماتية هي القوة التي سوف تحول الألفية الثالثة إلى أعظم ازدهار في التاريخ، فإن شبكة الانترنت هي أكبر تقدم تكنولوجي منذ اختراع آلة الطباعة قبل عام 500م، لقد خلقت شبكة الانترنت نوعاً من الانفجار الهائل في اهتمام الناس وأصحاب الأعمال ليس له نظير في مسار تكنولوجيا المعلومات.

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 35-40.

فيما بين سنة 1993 و1997 حصلت زيادة في عدد مستخدمي شبكة الانترنت من ثلاثة ملايين إلى أكثر من 100 مليون ومن المتوقع أن تزداد هذه الأعداد بدالة خطية مستمرة.

1-4- العولمة:

إن من أكبر التحديات التي تواجه المجتمع العربي في هذا العقد هو ظاهرة العولمة بكل أبعادها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية وغيرها، وتتجلى هذه الأبعاد في اندماج اقتصاديات العالم واتساع دائرة الاعتماد المتبادل في أنشطة الأعمال الدولية، التجارة الدولية وتكنولوجيا الاتصال بصورة لم يسبق لها مثيل.

كما تتضح صورة العولمة في قوة وتأثير صناعة الثقافة والإعلام وتزايد الدور المحوري للشركات الكونية والمتعددة المنشآت، والدولية في اقتصاد العالم.

إن من الصعوبة البالغة وضع مفهوم منضبط محدد للعولمة التي تعتبر من أكثر المفاهيم والظواهر عقلانية وتشكيكا، وعلى الرغم من ذلك يتفق معظم الباحثين أن العولمة هي ظاهرة تاريخية كبرى لها أنماط متعددة الوجود ومناهج متنوعة الحقول ومخاطر لا متناهية ليس في إعادة إنتاج نظام الهيمنة القديم بل في إنتاج نظام مهيمن واسع غير في متغيراته القيمة على امتداد القرن¹.

1-5- التغيرات الجذرية المستمرة في بيئة الأعمال:

نعيش في عالم متغير في كل نواحيه ومظاهره وبتسارع التغير في هذا العالم إلى الحد الذي تتلاشى عنه الحدود الفاصلة للزمان والمكان، الواقع والحلم، الملموس والافتراضي، أي تتلاشى الفواصل بين ما هو قديم وجديد، وبين ما هو ثابت نسبيا ومتحول كينيا.

فيذا أخذنا تكنولوجيا المعلومات نجد أن التغيرات التي أحدثتها في بيئة الأعمال ليس لها حدود وهي متصاعدة القوة في التأثير الشامل على المنظمات والأفراد والجماعات، واليوم نشهد تحول المنظمات التقليدية إلى منظمات قائمة على المعلومات بما ستخدم تكنولوجيا المعلومات لخلق تغيرات مهمة في أنماط العمل².

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص ص35-40.

² سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص ص40-44.

ثانيا: خصائص الإدارة الإلكترونية:

تقدم الإدارة الإلكترونية وجهاً آخرًا مغايرًا لوجه الإدارة التقليدية نظراً لسلامة أداؤها وإيقاعها السريع، وقد أصبحت أداة فاعلة في أيدي الذين بادروا بتطبيق التقنية في دوائرها الإدارية وكلما يتطلع إليه الإداريون الذين لم يحظوا بالانتقال إلى الإدارة الإلكترونية.

ويمكن استعراض بعض خصائص الإدارة الإلكترونية في النقاط الآتية¹:

- 1- من خصائص الإدارة الإلكترونية أنها بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم، فهي لا تتقيد في عملها بزمن معين، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الانترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع.
- 2- لا تقوم الإدارة الإلكترونية على مثل تلك الهياكل التنظيمية ولا تعرف التسلسل الوظيفي المعمول به في دوائر الإدارة التقليدية فهي إدارة لا تقوم على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معين، ومن ضمن تلك البرامج ما يتيح للمراجع بإنجاز معاملاته عبر شاشاتها وأزرارها وتبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية.
- 3- الإدارة الإلكترونية تهتم بإدارة الملفات وليس الاحتفاظ بها وتكديسها فوق بعضها على أرف أرشيف الإدارة، ولا يعني هذا أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات، بل تضمن لها وسائل الحفظ الأمنية، لكن تلك الملفات في ظل الإدارة الإلكترونية تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية.
- 4- سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية واحدة.
- 5- الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة الشريعة للأحداث والتجاوب معها، متعددة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبداً بفعل تلك العوائق في ظل الإدارة التقليدية.
- 6- تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات.
- 7- السرعة والدقة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة².

¹ حسن محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 75-78.

² جمعة إسماعيل العياط، مرجع سبق ذكره، ص 23-24.

المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء في المؤسسات العمومية.

يعتبر الأداء معامل الحكم على الجهد المبذول من قبل العامل في المؤسسة، وتعكس كيفية قيام الفرد بإنجاز مهامه ومتطلبات الوظيفة، ومن هنا كان لزاما على إدارة الأفراد أن تعمل على تحسين أداء المؤسسات العمومية.

المطلب الأول: مفهوم الأداء.

تعريف1: الأداء يعني المخرجات أو الأهداف التي تسعى الإدارات إلى تحقيقها خلال فترة محددة، ويعكس الأداء مدى تحقيق الأهداف التي تسعى المؤسسة إليها سواء تلك المرتبطة بالربحية أو بنمو المبيعات أو بالحصة السوقية، أو تلك المرتبطة بالانطباعات الذهنية التي تتعلق بالرضا والولاء والوعي بالعلامة التجارية بكفاءة وفعالية.

تعريف2: فالأداء يمثل نشاطا شاملا مستمرا يعكس نظام الشركة واستمرارها، وقدرتها على التكيف مع البيئة بناء على معايير ومقاييس تحددها الشركة أو المؤسسة حسب طبيعة نشاطها وفي ضوء الأهداف طويلة الأمل¹.

تعريف3: ويعرف أيضا على أنه النتيجة النهائية لنشاطات المؤسسة².

تعريف4: الأداء هو عبارة على محصلة قدرة المؤسسة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة فالأداء هو انعكاس بكيفية استخدام المؤسسة لمواردها المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها³.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تقديم تعريف الأداء على أنه:

"مختلف السبل والعمليات التي تعتمد عليها المؤسسة سعيا منها للوصول إلى تحقيق أكثر قدر ممكن من الأهداف المسطرة، خلال فترة زمنية معينة".

1 لؤي سلمى عباد، أثر استخدام الاستراتيجيات الحديثة في إدارة الأزمات على الأداء التسويقي في البنوك المحلية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة 2015، ص45.

2 ليث سليمان الربيعي وآخرون، أثر إدارة معرفة الزبون وتطوير الخدمات الجديدة في الأداء التسويقي، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 41، العدد2، 2014، ص281.

3 عريوة محاد، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعة الغذائية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011-2012، ص3.

المطلب الثاني: أبعاد الأداء.

هناك أربعة أبعاد للأداء تمثل الأداء الشامل هي: البعد الاقتصادي، التنظيمي، الاجتماعي والبيئي¹.

أ- **البعد الاقتصادي:** والذي بواسطته تشبع المؤسسة رغبات المساهمين والزبائن والموردين وتكتسب ثقتهم.

ب- **البعد التنظيمي:** ويقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء، مع الإشارة إلى أن القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن ذلك المتعلق بالفعالية التنظيمية.

ت- **البعد الاجتماعي للأداء:** يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على ولاء الأفراد لمؤسستهم وتتجلى أهمية هذا الجانب في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا اقتضت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية.

ث- **البعد البيئي للأداء:** والذي يركز على المساهمة الفاعلة للمؤسسة في تنمية بيئتها.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء.

يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على أداء المؤسسات وأغلبية الدراسات تصنفها إلى عوامل داخلية وخارجية أو عوامل متحكم فيها وعوامل غير خاضعة للتحكم وفيما يلي تقديم هذه العوامل:

¹ مؤمن شرف الدين، "دور الإدارة بالعمليات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011-2013، ص 51-52.

أولاً: العوامل الخاضعة لتحكم المؤسسة:

تتمثل في مختلف المتغيرات الناتجة عن تفاعل عناصر المؤسسة الداخلية والتي تؤثر على أدائها، ويمكن للمسير أن يتحكم فيها ويحدث فيها تغيرات تسمح بزيادة آثارها الإيجابية أو التقليل من آثارها السلبية والمتمثلة في¹:

1- العوامل التقنية: وهي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة وتضم ما يلي:

- نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات.
- نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال.
- تصميم المؤسسة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات والآلات.
- الموقع الجغرافي.

2- العوامل البشرية: وهي مختلف القوى والمتغيرات التي تؤثر على استخدام المورد البشري في المؤسسة وتضم:

- التركيبة البشرية من حيث السن والجنس.
- مستوى تأهيل الأفراد.
- التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي يشغلونها والتكنولوجيا المستخدمة.
- نظامي المكافآت والحوافز.
- الجو السائد بين العمال والعلاقة السائدة بين المشرفين والمنفذين.

ثانياً: العوامل غير الخاضعة لتحكم المؤسسة:

هي التغيرات والقيود والمواقف التي هي بمنأى عن رقابة المؤسسة لعدم قدرتها على ضبطها والتحكم فيها، غالباً ما تكون خارج المؤسسة منها²:

1 عبد المالك مزهودة، "مفهوم الأداء بين الكفاءة والفاعلية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 01، 2001، ص ص93-94.

2 بوعرار أحمد شمس الدين، "مدى فعالية مراجعة العمليات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في قسم العلوم الاقتصادية والتسيير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور يحيى فارس، المدية، 2006-2007، ص ص46-47.

1- العوامل السياسية:

- جود سياسات حاكمة لأعمال المؤسسة.
- مدى ملائمة السياسات مع أعمال المؤسسة.
- طبيعة النظام السياسي في الدولة.
- المناخ السياسي العام وأثره على المؤسسة.

2- العوامل الاقتصادية:

- الموارد الاقتصادية للمؤسسة.
- الاقتصاد المحلي والإقليمي والعالمي وأثره على المؤسسة.
- النظام الاقتصادي للدولة وآثاره على المؤسسة.

3- العوامل الاجتماعية:

- مصالح وقضايا وحاجات المؤسسة والمجتمع.
- مستوى الأخلاق والقيم والسلوك العام.
- توجهات المجتمع ونمط حياته وطبيعة مكانه.

4- العوامل التكنولوجية:

- مدى المواكبة للتقدم التقني.
- أثر التقنية على أداء المؤسسة.
- مدى الاهتمام في توظيف التقنية لحياة أفضل.¹

5- العوامل البيئية:

- طبيعة المناخ والبيئة الداخلية للمؤسسة.
- نوعية السياسات والقيم والمعايير للمؤسسة.
- الموقع الجغرافي والاستراتيجي للمؤسسة.
- المجال الذي تتحرك فيه المؤسسة.

6- العوامل القانونية:

- وجود دستور ينظم شؤون الدولة والمجتمع.

¹ بوعمار أحمد شمس الدين، مرجع نفسه، ص 46.

- وضوح التشريعات والقوانين.
- الحقوق المدنية للمواطنين.
- المحاكم واستقلالية القضاء¹.

المطلب الرابع: جوانب تحسين أداء المؤسسات العمومية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

إن أداء تحسين الخدمة ليس مفهوما جديدا، فشركات ومؤسسات ومنظمات كثيرة حول العالم قد باشرت تطبيقه منذ سنوات لتحسين أداء العمل فيها ويعتبر تحسين أداء الخدمة مقوم أساسي للإدارة الحديثة يهدف إلى تحسين إجراءات العمل من خلال تحديد الغايات والأهداف وتعريف الاستراتيجيات، وإزالة جميع العقبات الموجودة التي تؤثر على سير العمل، وذلك باستخدام أحدث الوسائل التكنولوجية لتطوير الإدارة بشكل يستجيب لاحتياجات المستفيدين من خدماتها، خاصة بعد أن أصبح تحسين أداء الخدمة ضرورة حتمية في الإدارة الحديثة، وينعكس دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة في المزايا التي تتمتع بها الإدارة الحديثة بعد نجاحها في تحسين أداء الخدمة والمتمثلة فيما يلي²:

- رضا المستفيدين من الخدمات بتحسين أداء الخدمات.
- الحلول القطعية للمشاكل في العمل سواء بالنسبة للموظفين أو لطالبي الخدمات.
- استخدام إجراءات ودورات عمل جديدة.
- بناء وتدريب مهارات جديدة ذات كفاءة عالية.
- اختصار الوقت والجهد والمال سواء بالنسبة للموظفين أو المستفيدين من أداء الإدارة للخدمات.

وفيما يلي يمكن تلخيص الجوانب المختلفة لأثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية على أدائها كما يلي:

1 بوعرار أحمد شمس الدين، مرجع سبق ذكره، ص48.

2 سليمة بن حسين، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد السابع، 2014، جامعة الجزائر، ص223.

1- الجودة: هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة، فضلا عن الإتقان على مستوى الجودة المطلوبة في أداء العمل.

2- الكمية: هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتعداها، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لأن ذلك يعني بطء الأفراد، مما يصيب العاملين بالتراخي واللامبالاة، لذلك يفضل الإتقان على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات، تدريب وتسهيلات¹.

3- الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد غير القابلة للتجدد أو التعويض، فهو رأسمال وليس دخلا، مما يحتم استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة.

4- الإجراءات: هي الخطوات التي تسيّر عليها أداء العمل لتحقيق أهدافه وبالرغم من أن الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة ومخططة في مسندات المنظمة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل، سواء تعلق بإنجاز المعاملات أو تسليمها، حتى تتضح الأمور، وتفاديا للخلافات، وكذا تفاديا لمخالفة النظم والتعليمات والقوانين².

إضافة إلى ما سبق تساهم كذلك الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسات الخدمية من خلال المزايا التي تقدمها لهاته المؤسسة فيما يلي:

- إنشاء قنوات اتصال إضافية بين الزبائن ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المختلفة.
- تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات وما يصاحبها من إجراءات متعددة.
- تبسيط العمليات والإجراءات الإدارية والتخلص من بيروقراطية الأداء³.
- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسة وهذا ما ينعكس إيجابا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار الوقت في تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة.

1 شامي صليحة، "المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2009-2010، ص73.

2 سليمة بن حسين، مرجع سبق ذكره، ص219.

3 سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وإمكاناتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد 14، 2010، ص162.

- تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك بين المؤسسات الأخرى.
- الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.
- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجاباً على عمل المؤسسة.
- كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى¹.
- تمكين المواطنين من إيجاد المعلومات على الخدمات في أماكن وجودهم دون الحاجة إلى حضورهم الشخصي.
- تساهم في سرعة أداء الخدمات بفضل سرعة تدفق المعلومات الإلكترونية.
- تساهم في تخفيض التكاليف وأعباء المنظمة حيث أن الإدارة الإلكترونية عكس الإدارة التقليدية لا تستهلك كمية كبيرة من الأوراق والأدوات الكتابية ولا تحتاج لعمالة كبيرة، مما يساعد على معالجة التغلب على مشكلة حفظ البيانات وتوثيقها.
- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز من خلال تحسين أداء خدماتها وتطويرها بشكل يقضي على البيروقراطية أو يخفف من تكلفتها.

1 موسى عبد الناصر، محمد قرينشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي"، مجلة الباحث، العدد 09، 2011، جامعة بسكرة، الجزائر، ص 89.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل يظهر لنا التطور الذي عرفته الإدارة الإلكترونية ومدى أهميتها بالنسبة للمؤسسات في هذه الفترات الأخيرة، مما أدى بالمجتمعات للاتحاق بالركب تجنباً لاحتتمالات التخلف ومواكبة عصر السرعة والمعلومات، في تقديم الخدمات خاصة عندما بدأت الإدارة الإلكترونية بتفهم مصطلح الخدمات، وفقاً لمعايير الدقة والسهولة والكفاءة، وذلك من أجل خلق بنية وثقافة إدارية إلكترونية حديثة تهدف إلى التحسين المستمر في أداء الخدمة والتخفيض من التكاليف وريح الوقت، وذلك من خلال إشراك المواطنين في معاملات المؤسسة والحصول عليها وفق تسهيلات جديدة من أجل مواصلة سيورة العمل وفق تكنولوجيا حديثة.

الفصل الثاني

دراسة دور الإدارة الإلكترونية في

تحسين أداء المؤسسة العمومية

(الجماعة المحلية)

"بلدية أولاد عدي لقبالة"

تمهيد

بعدها تم استعراض الجانب النظري للإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسات العمومية سوف نحاول إسقاط ذلك على الواقع في بلدية أولاد عدي لقبالة لتكون حقلًا للدراسة الميدانية وهذا من خلال دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة.

ولذلك قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة.

المبحث الثاني: عرض وتقديم المؤسسة محل الدراسة.

المبحث الثالث: واقع الإدارة الإلكترونية.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة.

سنطرق من خلال هذا المبحث إلى المنهج العلمي الذي سنتبعه في الدراسة الميدانية، ثم سنشرح الأدوات البحثية المستعملة في جمع المعلومات، وفي الأخير سنعرف بالدراسة المختارة.

المطلب الأول: منهج الدراسة.

لابد لكل دراسة علمية من منهج علمي يتبعه الباحث، لإثبات فرضيات بحثه، وذلك من خلال الانسجام الذي يخلقه المنهج العلمي المستخدم بين فرضيات البحث وعملية إثباتها ميدانيا.

وقد اعتمدنا في تحليل موضوع بحثنا هذا على منهجين رئيسيين هما:

- منهج دراسة الحالة.
- منهج الوصفي.

يعود اختيار المنهجين السابقين إلى طبيعة البحث المتميزة بالامتداد النظري إلى ميادين شتى، بالإضافة إلى تنوع الدراسة وتباين المؤسسات محل البحث.

وسنعرض فيما يلي شرحا مختصرا للمناهج المختارة في البحث:

أولا: منهج دراسة الحالة:

يرتكز هذا المنهج، على تحديد حالة محددة بعينها كخطوة أولى، ومن ثم جمع معلومات مفصلة ودقيقة عنها كخطوة ثانية، وتحليل المعلومات التي تم جمعها بطريقة علمية وموضوعية للحصول على نتائج محددة.

ونظرا لأهمية هذا المنهج، الذي اعتمدنا عليه أثناء القيام بدراستنا للمؤسسة محل البحث، حيث قمنا بجمع المعلومات والبيانات التي من شأنها أن تعطينا وصفا شاملا للظاهرة من متغيراتها واستخدام الأدوات المناسبة.

ثانيا: المنهج الوصفي:

يقوم المنهج الوصفي على جمع المعلومات والبيانات وتصنيفها وتدوينها ومحاولة تفسيرها وتحليلها من أجل معرفة دور الإدارة الإلكترونية على أحداث الظاهر محل الدراسة، كما تهدف إلى استخلاص النتائج.

إذ يمكن القول إن المنهج الوصفي يعد أسلوباً من أساليب تحليل البيانات والذي يركز على مجموعة من المعلومات تكون كافية ودقيقة عن موضوع أو ظاهرة معينة خلال فترة زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على النتائج.

إذن وبناءً على الركائز الأساسية التي يقوم عليها المنهج الوصفي، حاولنا تطبيق هذه الركائز في بحثنا هذا، إذ قمنا في المرحلة الأولى من بحثنا بجمع المعلومات والبيانات اللازمة عن موضوع ميدان الدراسة، واعتمدنا في ذلك على مختلف طرق وأساليب جمع المعلومات والبيانات، والمتمثلة في:

● طريقة المقابلة.

● طريقة الملاحظة.

وبعدما قمنا بجمع المعلومات، تم تسجيلها وترتيبها، ومن بعد ذلك قمنا بتحليلها موضوعياً، حسب ما يتطابق مع فرضيات البحث، وبعد الانتهاء من عملية التحليل، تم الوصول إلى نتيجة مفادها أن الإدارة الإلكترونية لها دور كبير في تحسين أداء خدمات المؤسسة الدراسة.

المطلب الثاني: أدوات جمع المعلومات.

لتمكن من الوصول إلى تحقيق أهداف دراستنا الميدانية، لجأنا إلى استخدام مجموعة من الطرق والأدوات، لجمع القدر الكافي من المعلومات، وذلك لمعرفة واقع الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء في المؤسسة محل الدراسة، وتمثلت هذه الطرق في:

● المقابلة.

● الملاحظة.

أولاً: المقابلة:

لقد اعتمدنا في بحثنا هذا على أسلوب المقابلة مع إطارات المؤسسة محل الدراسة.

وقد شملت هذه المقابلة مختلف مسؤولي المصالح كمصلحة البيوميترية ومصحة الحالة المدنية، وقد كان الهدف الأساسي منها هو الحصول على أكبر حجم من المعلومات، وكذلك الاستفسار عن بعض المعلومات المتعلقة بمختلف نشاطات البلدية، والتي من شأنها أن تساعد في الإجابات المتعلقة بأسئلة، وذلك قصد إعطاء إجابات منطقية وحقيقية.

ثانيا: الملاحظة:

قمنا باستخدام هذه الأداة لجمع المعلومات أثناء إجراءنا للمقابلات التي تمت في البلدية مع مسؤولي المصالح المعنية، حيث لعبت الملاحظة في دراستنا هذه دورا مكملا أيضا للدور المنوط بالمقابلة، حيث أنه أثناء تجولنا لأقسام العمل وإدارة البلدية محل البحث، ومقابلتنا لمسؤوليها كنا نسجل أهم ما نلاحظه في طريقة العمل.

ومدى تنظيم الأعمال، وقد اعتمدنا بشكل أكبر على الملاحظة أي قمنا بتحديد مسبق لأهم النقاط التي يجب التركيز عليها وملاحظتها أثناء الزيارات الميدانية، والمتمثلة بالأساس في مستوى العلاقة بين مختلف المستويات الإدارية في المنظمة.

وتجدر الإشارة إلى أننا اعتمدنا التسجيل والكتابة لهذه الملاحظات.

المبحث الثاني: تقديم المؤسسة محل الدراسة.

المطلب الأول: بطاقة فنية عن بلدية أولاد عدي لقبالة.

أولاً: تعريف البلدية:

البلدية هي مدرسة كبيرة للتربية وبعث روح الوعي في المواطنين وهي تكوين جديد في القاعدة الشعبية فتمثل البنية الأولى في بناء الدولة الديمقراطية الشعبية في مضمونها، وهياكلها ورجالها، وتعتبر أصغر وحدة في التقسيم الجغرافي والإداري للبلاد ولها دور كبير في التسيير والإنجاز، وتشكل البلدية الوحدة اللامركزية المستقلة نسبياً، مكلفة بالمهام التي تخصها، ولها أن تتخذ القرارات مطابقة للقوانين والأنظمة المعمول بها، وتقوم بحل مشاكل المواطنين اليومية بسرعة وفعالية، كما أن المجلس الشعبي البلدي يعتبر الجماعة المحلية المسؤولة على تقدير مصلحة المجتمع، والعمل على تحقيقها، وهي الممثل الرسمي للشعب في محيط البلدية والمعنية بتجسيد حاجاته الأساسية وطموحاته المختلفة فالمجلس الشعبي البلدي يملك من السلطة والمال ما يؤهله لإنجاز ما يخطط من النشاطات وما يخضع من برامج ومشاريع. سوف نتناوله في تقريرنا هذا.

ثانياً: بطاقة فنية عن بلدية أولاد عدي لقبالة:

2-1- نبذة تاريخية عن بلدية أولاد عدي لقبالة (النشأة):

تتكون بلدية أولاد عدي لقبالة من ثلاث أعراس عريقة وهي: أولاد ولهة، أولاد قسمية، وويتلان، تنتمي إلى القبيلة الكبرى أولاد دراج، وهذه الأعراس بما 28 قرية ودشرة موزعة من الشمال إلى الجنوب على امتداد 40 كلم من أعالي جبال الحضنة إلى شط الحضنة، تعتبر من أقدم بلديات الولاية تأسيساً، أنشأت بموجب قرار صادر بتاريخ: 1961/12/22 عن السلطات الاستعمارية، حيث أنها كانت تابعة لدائرة المسيلة ولاية سطيف قبل التقسيم الإداري سنة 1974، ولم يمسه التقسيم الإداري الذي تم سنة 1984 تتميز بشساعة مساحتها وتناثر وتبعثر قراها ومداشرها وتنوع تضاريسها، حيث أنها جبلية في المنطقة الشمالية، أكثر من 1300 م علواً عن سطح البحر - وسهية بالمنطقة الجنوبية 400 م علواً عن سطح البحر - مما يشكل انحداراً كبيراً أدى إلى تواجد عدة أودية، تشق إقليم البلدية من الشمال إلى الجنوب - 05 أودية - مما يؤدي أحياناً إلى فيضانات تعرقل حركة المرور خصوصاً عند الطريق الوطني رقم 40 الذي يعبر من الشرق إلى الغرب الذي يعتبر الشريان الحيوي للبلدية.

2-2- تقديم بلدية أولاد عدي لقبالة:

يعود أصل البلدية إلى عرش أولاد دراج، وهي من أكبر وأقدم بلديات الولاية نشأة ومساحة وتقع شمال شرق ولاية المسيلة، أما من حيث حدودها الإقليمية فيحدها من الشمال بلديات المعاضيد، غيلاسة، تفلعت، ومن الشرق بلديات برهوم، الدهاهنة، وعين الخضراء، ومن الغرب بلديات المعاضيد، أولاد دراج، السوامع، ومن الجنوب السوامع، عين الخضراء؛ حيث تتربع على مساحة إجمالية قدرها: 317 كلم²، عدد سكانها 25450 نسمة حسب إحصائيات أفريل 2008 موزعين كما يلي: 15241 بمركز البلدية/ 5681 بالتجمعات الحضرية الثانوية/ 4528 بالمناطق المبعثرة، يسودها مناخ حار جاف صيفا وبارد شتاء يقلل بها تساقط الأمطار شتاء.

حيث يعتمد غالبية سكانها في معيشتهم على الزراعة وتربية الماشية وتحتل الفلاحة المرتبة الأولى في أوساط سكانها مقارنة بباقي القطاعات.

يمر عبر البلدية الطريق الوطني رقم 40 شرق غرب على مسافة 17 كلم وطريق ولائي رقم 01 من الجهة الجنوبية تجاه أولاد دراج على مسافة 08 كلم، وطريق ولائي رقم 02 من الحمائد اتجاه المعاضيد على مسافة 33 كلم، أما الطرق داخل البلدية فتقدر بـ 08 طرق، وتتمثل في طريق الرابرة-الحمائد، وطريق بالول، وطريق لمزاير والقبالي، وطريق الشرفة، وطريق الشبايحة، وطريق لمعاتيقي- لعطلات، وطريق الطلبة، وطريق لعوايي، بها 06 جسور على الطريق الوطني وجسران 02 على الطرق الولائية، نسبة تغطية المياه الشروب فيها 95% إضافة إلى مجموعة من الخزانات تتمركز في: البرابرة، لمزاير، لحمائد، أولاد بية، الطلبة، المعاتيقي. تتوفر البلدية على 02 محطات ضخ - محطة العوايي، محطة الطلبة- وخمسة آبار مشغلة واثنان غير مشغلة بسبب عدم توصيل الكهرباء، أما بالنسبة للكهرباء فنسبة تغطية المركز 100% والقرى والمداشر 90، بها 02 ثانويتان و04 متوسطات و23 مدرسة ابتدائية، أما المراكز الصحية فتتوفر على عيادة متعددة الخدمات و04 عيادات عاملة و04 مغلقة. أما فيما يخص المراكز الرياضية والثقافية فتتوفر البلدية على مركب جوارى وملعب بلدي واحد ومركز ثقافي واحد إضافة إلى مكتبة بلدية.

تتكون بلدية أولاد عدي لقبالة من هيئتان هما:

- المجلس الشعبي البلدي: وهو هيئة منتخبة بالاقتراع العام المباشر والسري من طرف جميع الناخبين بالبلدية.

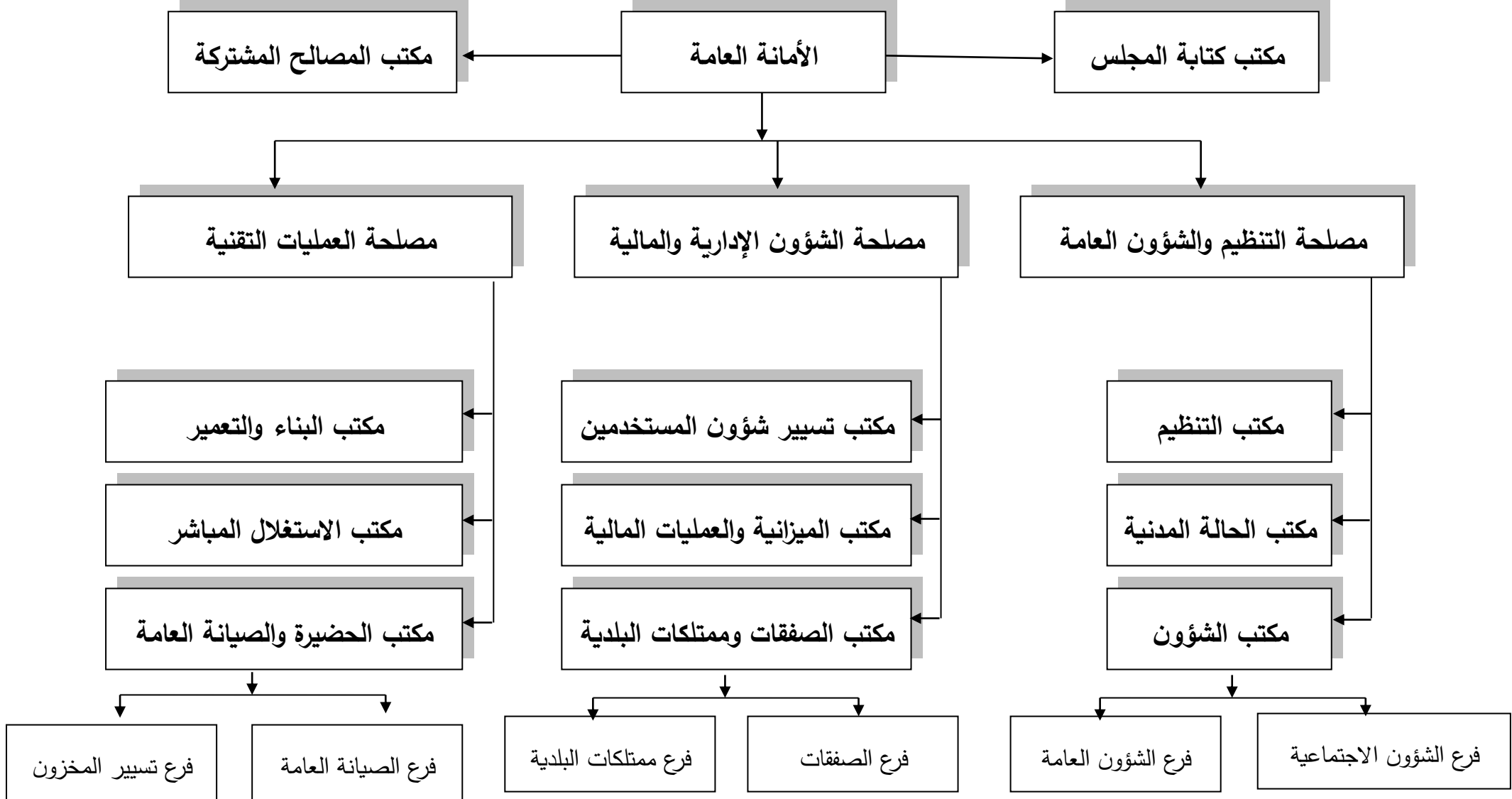
- رئيس المجلس الشعبي وهو القاضي والأمر بالصرف ينتخبه المجلس الشعبي البلدي من بين أعضائه وهو يتمتع بالازدواجية في الاختصاص، يمثل البلدية تارة ويمثل الدولة الجزائرية تارة أخرى.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبلدية.

3- الهيكل التنظيمي للبلدية:

يعد التنظيم والهيكل البلدي لأي مؤسسة أو مصلحة أحد الحلول لإنجاح الإدارة والعمل والتنسيق بين مختلف المصالح والهيئات الداخلية والخارجية، وعليه فإن بلدية أولاد عدي لقبالة تخضع لهيكلية إدارية وتشمل على: أمانة عامة و03 مصالح و11 مكتب (حسب الهيكل التنظيمي للبلدية).

الهيكل التنظيمي لبلدية أولاد عدي لقبالة.



3-1- الأمانة العامة:

يسيرها الأمين العام تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي، ويعتبر الأمين العام، حسب بعض المختصين الركيزة الأساسية في البلدية ويعتبر المساعد المباشر لرئيس البلدية، وتجدر الإشارة إلى أن وظيفة أمين عام للبلدية موجودة على مستوى كل بلديات التراب الوطني والتعيين فيها يكون حسب الشروط المنصوص عليها في المرسوم التنفيذي رقم: 91-26 المؤرخ في 1991/02/02 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالعمال المنتمون إلى قطاع البلديات وكذا المرسوم التنفيذي رقم 91-27 المؤرخ: 1991/02/02 الذي يحدد قائمة الوظائف العليا للإدارة البلدية.

وفيما يخص صلاحيات الأمين العام للبلدية تنص المادة 119 من المرسوم التنفيذي رقم 91-26 المؤرخ في 1991/02/02 على ما يلي:

- جميع مسائل الإدارة العامة.

- القيام بتبليغ محاضر مداولات المجلس الشعبي البلدي والقرارات للسلطة الوصية إما على سبيل الإخبار أو من أجل ممارسة سلطة الموافقة والرقابة.

من خلال نص المادة 119 نستطيع أن نحصر الصلاحيات الأساسية للأمين العام للبلدية فيما يلي:

- تحضير مداولات المجلس الشعبي البلدي وخاصة منها المتعلقة بالميزانية البلدية.

- يمارس السلطة الرئاسية على موظفي البلدية باسم رئيس البلدية وذلك طبقا لما جاء في المادة 128 من القانون رقم 10-11 التي تنص على ما يلي: تخضع إدارة البلدية للسلطة السلمية لرئيس المجلس الشعبي البلدي.

وتظهر أهمية وظيفة الأمين العام للبلدية خاصة حين تجديد المجالس الشعبية البلدية بحيث أثناء هذه المرحلة يصبح هو المسؤول الأول لإدارة البلدية، فيعتبر حينئذ الأمين العام للبلدية القناة أو الوسيط بين الهيئة البلدية المنتخبة والمصالح البلدية. غير أنه تجدر الإشارة إلى أن الواقع في بعض الأحيان إن لم نقل في كثيرها توجد صعوبات كثيرة تواجه ممارسة هذه الوظيفة والسهر على حسن سيرها.

وتتكون الأمانة العامة من مكتبين هما: مكتب كتابة المجلس ومكتب المصالح المشتركة، ويتولى رؤساء المكاتب وتحت سلطة الأمين العام المهام التالية:

- التنسيق بين مختلف المصالح البلدية.
- مسك سجلات المداولات والقرارات والسهر على تسجيلها.
- تحضير لاجتماعات المجلس بحيث يقوم بإعداد جدول الأعمال الخاص بالمجلس الشعبي البلدي.
- متابعة المصادقة على المداولات والقرارات وتنفيذها ومتابعة وتنظيم وحفظ أرشيف البلدية.
- تنظيم استقبالات المواطنين وتوجيههم وإعلامهم ومسك الاتصالات.
- مسك سجل المراسلات الصادرة والواردة ومتابعة كل النزاعات التي تكون البلدية طرفا فيها، وكذا متابعة تنفيذ الأحكام النهائية سواء لصالح أو ضد البلدية، بالإضافة إلى تحرير الرد على العرائض أمام الهياكل المختصة، كما يكلف الأمين العام رؤساء المصالح (مصلحة التنظيم والشؤون العامة، مصلحة الشؤون الإدارية والمالية، مصلحة العمليات التقنية)، بتنشيط الهياكل والمهام الإدارية الموضوعة تحت سلطتهم.

3-2- مصلحة التنظيم والشؤون العامة:

هي عبارة عن تنظيم يتم فيه القيام بعدة وظائف إدارية حسب كل مكتب، وتتم هذه الوظائف حسب إجراءات معينة ومعلومات مختلفة.

وتتكون من 03 مكاتب وهي: مكتب التنظيم، مكتب الحالة المدنية ومكتب الشؤون العامة وتحتوي على (02) فرعين وهي: فرع الشؤون العامة، فرع الشؤون الاجتماعية.

يتولى رئيس مصلحة التنظيم والشؤون العامة وتحت سلطة الأمين العام تنشيط الهياكل الموضوعة تحت سلطته حيث يتولى رئيس مكتب التنظيم والحالة المدنية وتحت سلطة رئيس المصلحة بتنشيط الأعمال وتوزيع الأشغال التي يقوم بها رؤساء المكاتب المذكورة أعلاه وهي تشمل على الأعمال التالية:

مكتب التنظيم: ويتولى الشرطة العامة والمصادقة على الوثائق وحركة السيارات، بطاقة التعريف الوطنية ورخصة السياقة وكذا استمارة ترقيم السيارات وشهادة السكن ومتابعة ملفات إنشاء واستغلال المؤسسات المصنفة والنشاطات المنظمة وإعداد وتسليم الوثائق الخاصة بالنشاطات الحرفية والفلاحية ومتابعة الشؤون القانونية والمنازعات للبلدية، كما يشرف على عملية الحج.

الفصل الثاني — دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسة العمومية

مكتب الحالة المدنية: فيتولى المسك الحسن والمحافظة على سجلات الحالة المدنية بكل أنواعها ورقمنتها آليا وإعداد وتسليم الوثائق الخاصة بالحالة المدنية، إحصاء المواليد والزواج والوفيات دوريا، تسجيل الأحكام المتعلقة بالحالة المدنية والتصريحات على الهامش، استخراج الوثائق، حفظ الأختام ووثائق الحالة المدنية إعداد الإحصائيات الخاصة بالحالة المدنية، حركة السكان، الجداول الشهرية.... إلخ، إضافة إلى السهر على تنفيذ التعليمات المرتبطة بالخدمة الوطنية.

مكتب الشؤون العامة: إن مهام رئيس هذا المكتب محددة بالمادة 123 من المرسوم رقم 26/91 المؤرخ في 1991/02/02، وينقسم إلى فرعين:

فرع الشؤون الاجتماعية: ويقوم بمتابعة القضايا الاجتماعية، السكن، المجاهدين، الشغل، الفئات المحرومة، المعاقين والمسنين.

فرع الشؤون العامة: يتولى النشاطات الثقافية والرياضية، الانتخابات، الوقاية وحفظ الصحة العمومية... إلخ.

3-3- مصلحة الشؤون الإدارية والمالية:

تتكون هذه المصلحة من ثلاثة مكاتب: مكتب تسيير الموظفين، مكتب الميزانية والعمليات المالية ومكتب الصفقات وممتلكات البلدية والذي يضم (02) فرعين وهما: فرع الصفقات، فرع ممتلكات البلدية.

مهام رئيس المصلحة محددة بالمادة 122 من المرسوم رقم 26/91 المؤرخ في 1991/02/02 والمتمثلة في تنشيط الهياكل الموضوعية تحت سلطته إذ يتولى وبمساعدة رؤساء المكاتب والفروع وتحت سلطة الأمين العام العمليات المالية والشؤون الإدارية المنطوية على المكاتب والفروع، بحيث يتولى كل مكتب المهام التالية:

مكتب تسيير الموظفين: ويتولى تنظيم وحفظ الملفات الفردية للموظفين، تسيير الحياة المهنية للموظفين وكذا عمليات الإحصاء وحركة الموظفين.

مكتب الميزانية والعمليات المالية: ويقوم بإعداد الميزانية الأولية والإضافية والحساب الإداري، التأشير المطلوبة لسند الطلب للتأكيد من الفروض المالية، تحرير الحوالات، مسك السجلات والملحقات الخاصة بتنفيذ الميزانية، المتابعة المالية لمختلف البرامج.

مكتب الصفقات وممتلكات البلدية: مهام رئيسه محددة بالمادة 123 من المرسوم التنفيذي رقم 26/91 المؤرخ في 1991/02/02 ويضم فرعين:

فرع الصفقات: ويقوم بإعداد ومتابعة الصفقات، تحضير المزايدات الخاصة بالملكيات.

فرع ممتلكات البلدية: ويقوم بجرد ممتلكات البلدية، الإحصاء السنوي للممتلكات المنقولة والثابتة، إنجاز كل الملحقات التابعة.

3-4- مصلحة العمليات التقنية:

يتولى رئيس المصلحة تحت سلطة الأمين العام والمسيرين تنشيط الهياكل الموضوعة تحت سلطته وتتكون المصلحة من ثلاث 3 مكاتب وفرعين:

مكتب البناء والتعمير: يقوم بالسهر على احترام قواعد التهيئة والتعمير على مستوى تراب البلدية، إعداد وتسليم الوثائق الخاصة بالتعمير والبناء، رخصة التجزئة، رخصة البناء، رخصة الهدم، رخصة الترميم، الرخص الخاصة بالشبكات... إلخ، وكذا المتابعة التقنية للمشاريع ومتابعة الاحتياطات العقارية البلدية.

مكتب الاستغلال المباشر: ويقوم بكل الأعمال المتعلقة بإنشاء الوكالات وتسييرها، متابعة وضعية العمال والوسائل الموضوعة تحت تصرف الوكالات، ضمان تطبيق النصوص التنظيمية الخاصة بالوكالات.

مكتب الحظيرة والصيانة العامة: مهام رئيس هذا المكتب محددة بالمادة 123 من المرسوم رقم 26/91 المؤرخ في 1991/02/02 ويضم فرعين:

فرع الصيانة العامة: يقوم بتنشيط ومتابعة فرق الصيانة المختلفة، الطرق والإنارة، التطهير والنظافة والترميمات... إلخ، بالإضافة إلى مسك سجلات تحدد فيها الأعمال التي تقوم بها كل فرقة يوميا وكذا تسجيل الأعمال التي قامت بها.

فرع تسيير المخازن: ويقوم بمسك بطاقة المخزن، مراقبة دخول الموارد وتنفيذها، سندات الخروج وسندات الطلب... إلخ، مسك بطاقة العتاد، برجة العتاد لمختلف المهمات.

المطلب الثالث: تقديم المصلحة محل الدراسة (الحالة المدنية).

4- تقديم المصلحة المعنية بالدراسة (فرع الحالة المدنية):

4-1- التعريف بالمصلحة المعنية بالدراسة (فرع الحالة المدنية):

تعتبر الحالة المدنية القلب النابض لأي بلدية؛ وذل بالنظر لكونها الواجهة الرئيسية والأساسية للبلدية، وهذا مدى أهميتها بالنسبة للمواطن وما تقدمه من خدمات متعددة تتعلق بحياته اليومية من استخراج الوثائق واستيفاء المعلومات اللازمة كاستخراج شهادات الميلاد والوفاة وعقود الزواج وشهادة الحياة بالنسبة للمتقاعدين وغيرها من وثائق الحالة المدنية، وهذا في ظل عصنة المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن وكذا إدراج السجل الوطني للحالة المدنية على مستوى كل مكاتب وفروع الحالة المدنية عبر كل البلديات.

4-2- موقعها في الهيكل التنظيمي للبلدية والمهام المنوطة بها:

إن مكتب الحالة المدنية يقع في الواجهة الأمامية لمقر البلدية؛ وهو يختص بحفظ السجلات والأرشيف المتعلق بالحالة المدنية، وعليه فإن:

مكتب الحالة المدنية: ينقسم مكتب الحالة المدنية من قسمين، قسم خاص بحفظ سجلات الحالة المدنية الأصلية، وهي ذات قيمة عالية وذلك على مستوى مكتب ضابط الحالة المدنية، أما القسم الثاني فيحتوي على سجلات النسخة الثانية الخاصة بالاستعمال اليومي ويعتبر مكتب الحالة المدنية جزءا أساسيا من البلدية وذلك لأهميتها القصوى خاصة وأنها مرتبطة ارتباطا مباشرا مع المواطن لما توفره من خدمات ومهام تتعلق بمختلف جوانب حياته اليومية. وتعتبر المصلحة ركيزة أساسية في ربط المواطن بمختلف المصالح الإدارية سواء داخل البلدية أو مع المصالح الإدارية الخارجية حيث يتم فيه القيام بعدة وظائف حسب إجراءات معينة بغرض تحقيق أهداف محددة، وتقوم هذه الوظائف على عدد من القطاعات الحيوية تتبادل أنواع مختلفة من المعلومات.

وتتمثل مهام مكتب الحالة المدنية فيما يلي:

- حفظ الأرشيف الخاص بالحالة المدنية والتكفل به والحفاظة عليه وفقا للطرق والأساليب العلمية المتبعة في هذا المجال.

- تسجيل المواليد والوفيات.

- تسجيل عقود الزواج.

- مكتب الإعلام الآلي ومكتب الانتخابات والإحصاء.

- مسك البطاقة الانتخابية والإحصاء السكاني.

- ضمان سيرورة الحالة المدنية والتنظيم العام والتكفل بقضايا المنازعات والخدمة الوطنية.

- التصديق كالأعمال المتعلقة بالتصديق على الوثائق كالتصريحات بأنواعها والتعهدات.

- استقبال البريد الخاص بالمديرية والتعقيب عليه في حين تقوم المصالح التابعة لها بالرد على التبرير وفقا للتعليمات الصادرة منه.

- يتولى تحت سلطة الأمين العام تنشيط المصالح التي يشرف عليها.

- يتولى رئيس المصلحة تحت سلطة الأمين العام والمسيرين ويتم تنشيط الهياكل الموضوعية تحت سلطتهم.

- إعداد وتسليم التصريحات المختلفة.

- التكفل بتوفير الشروحات القانونية للمواطنين.

- ضمان تنفيذ ومتابعة النصوص التشريعية والتنظيمية السارية المفعول.

- تحرير وتسليم الوثائق والشهادات المتعلقة بالتنظيم العام.

- المصادقة على التوقيعات والنسخ المطابقة للأصل.

5- وصف الاستقبال من طرف القائمين على المصلحة:

لقد كان الاستقبال من طرف القائمين على المصلحة في مستوى التطلعات وخصوصا ضابط الحالة المدنية الذي لم يدخر أي جهد في تزويدنا بالمعلومات المتعلقة بوثائق الحالة المدنية وكيفية التعامل معها ومع المواطنين، بحيث قدم لنا يد العون والمساعدة لإنجاز هذا التقرير، كما لا ننسى السيد الأمين العام المكلف بالأمانة الذي زودنا بكل المعلومات والوثائق المتعلقة بالبلدية، ووضع كل ما يلزم في خدمتنا كمتربصين.

5-1- تقديم مناصب العمل:

- يضم مكتب الحالة المدنية موظفين دائمين ومتربصين وعقود ما قبل التشغيل في حدود (16) خمسة عشر، موظف منهم 15 من الذكور و01 من الإناث، وتباين رتبهم على الشكل التالي:
- 02 ملحق للإدارة الإقليمية في فترة تربص.
- 04 عون إدارة إقليمي رئيسي مثبت.
- 02 عون إدارة إقليمي متربص.
- 01 عون مكتب متربص.
- 08 عقود ما قبل التشغيل.

وهو كباقي الفروع يقوم بتقديم عدة خدمات للمواطنين من استخراج جميع وثائق الحالة المدنية المتعلقة بهم.

1- تقديم عون للإدارة الإقليمية: تقوم باستخراج كل الوثائق من شهادات الميلاد وشهادات الوفاة وعقود الزواج خارج بلدية أولاد عدي لقبالة، كما تقوم باستخراج شهادة الحياة وإصدار إشعار الزواج والوفاة وإشعار الطلاق وتسجيل الإشعارات الواردة من البلديات الأخرى وتساعدتها في ذلك موظفة في عون مكتب متربصة، وذلك بالنظر لكثرة الوثائق الصادرة من السجل الوطني وكذلك ملء استمارة عدم الزواج المعروفة باسم شهادة العزوبية وعدم إعادة الزواج بالنسبة للأرامل والمطلقات.

2- ملحق للإدارة الإقليمية: وهو مكلف باستخراج شهادة الحياة والشهادة العائلية، حيث يساعده في ذلك 03 موظفين في إطار عقود ما قبل التشغيل وكذا عون إدارة إقليمي مثبت، بحيث يتوجب على كل مواطن إحضار الدفتر العائلي وبطاقة الهوية لاستخراج الشهادة العائلية كما يتوجب حضور المعني في ما يخص شهادة الحياة، وهذا من أجل الإمضاء على الوثيقة بنفسه أو عن طريق وكالة لشخص آخر مع إحضار الوكالة معه، كما يقومون بإصدار بيان إشعار بالزواج وكذلك إشعار بالوفاة وشهادة الطلاق.

كما يقومون بمهام أخرى من أهمها استخراج شهادات الميلاد من السجل الأصلي ومن سجل المواليد وكذلك الأحكام الجماعية، استخراج عقود الزواج وشهادات الوفاة الخاصة بالبلدية وهذا بالاعتماد على السجلات الموجودة بالحالة المدنية.

3- ملحق للإدارة الإقليمية: تقوم باستخراج كل الوثائق المتعلقة بالسجل الوطني من شهادات الميلاد وشهادات الوفاة وعقود الزواج خارج بلدية أولاد عدي لقبالة، كما تقوم باستخراج شهادات الميلاد الخاصة 12 خ من السجل الوطني وتساعد في ذلك موظفة في إطار عقود ما قبل التشغيل، وذلك بالنظر لكثرة الوثائق الصادرة من السجل الوطني وكذلك ملئ استمارة عدم الزواج المعروفة باسم شهادة العزوبية وعدم إعادة الزواج بالنسبة للأرامل والمطلقات.

4- عون إدارة إقليمي: يقوم بالتعاون مع ملحق للإدارة الإقليمية (متربص) باستخراج شهادة الحياة والشهادة العائلية كما أضيف لهم إصدار بيان إشعار بالزواج وكذلك إشعار بالوفاة وشهادة الطلاق.

5- الموظفون في إطار عقود ما قبل التشغيل: وعددهم 08 موظفين، ومن أهم مهامهم استخراج وثائق الحالة المدنية من السجل الوطني، كذلك ملئ استمارة عدم الزواج المعروفة باسم شهادة العزوبية وأيضا عدم إعادة الزواج بالنسبة للأرامل والمطلقات.

6- عون مكتب: وهو مكلف باستخراج بطاقة الإقامة وكذا شهادة السكن الخاصة بجواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية.

7- عون إدارة رئيس مثبت: وعددهم 04، وهم مكلفون باستخراج البطاقة الرمادية.

5-2- الإجراءات الإدارية الموجودة بالمصلحة:

إن الإجراءات الإدارية لمكتب الحالة المدنية تكمن في الوثائق المطلوبة من طرف المواطنين، مثال ذلك: وثيقة شهادة عائلية، شهادة الحياة والحماية (شهادة فردية سابقا)، شهادة ميلاد، شهادة وفاة، شهادة طلاق، بيان الولادة، بيان الوفاة، بطاقة الإقامة، شهادة الإقامة، إشعار بالزواج... إلخ، والتي تلزم المواطن بإحضار الدفتر العائلي، وبطاقة التعريف الوطنية. ويتم استخراجها من الشباك المخصص لذلك.

ويتضمن مكتب الحالة المدنية المكاتب الفرعية التالية:

- مكتب المواليد: الذي بصفته يستقبل محاضر المواليد الجدد من عيادات الولادة أو الأحكام القضائية الصادرة من المحكمة في حالة تأخر المولود في التسجيل في المدة القانونية بالإضافة إلى التصريحات من المواطنين المتعلقة بتسجيل مولود جديد بالنسبة للمواليد الذين يولدون خارج العيادة. ويقوم الموظف المكلف بالتأكد من اسم المولود إذا كان مطابق للمعجم المسطر من طرف وزارة الداخلية. يسجل المولود في السجل الرسمي للحالة المدنية من طرف ضابط الحالة المدنية للبلدية، وبعد ذلك يتم تسجيله في الدفتر العائلي الخاص.

- مكتب عقود الزواج: الذي يرتبط مباشرة بعقد قران الزوجين بحضور الولي والشاهدين حيث أنه يتم الزواج بصفة رسمية وقانونية، ويتم إمضاء الزوج والزوجة والشاهدين والولي الشرعي للزوجة على السجل الخاص بعقود الزواج وهذا بإتمام الشروط القانونية في الملف كالمسن مثلا بالنسبة للزوجة. ويستقبل مكتب عقود الزواج الملفات الخاصة من المحكمة أو المجلس القضائي أو من عند مكتب التوثيق المعتمد من طرف الدولة.

- مكتب الوفاة: والذي يحتوي على سجلات الوفاة حيث أنه يستقبل التصريحات من المستشفى وتصريح الموظف مرفوق بشهادة طبية تثبت صحة المعلومات، كما أنه ينجز ملفات خاصة بالوفاة منذ مدة معينة بالتنسيق مع المحكمة وذلك بحضور الشهود وتتم هذه العملية بوجود ثلاثة سجلات متنوعة (ميلاد، زواج، وفاة)، بحيث أنه بعد التأشير عليها من طرف رئيس المحكمة تكون مرقمة ومؤشر عليها، وتتم العملية وتقبل هذه السجلات بعد الانتهاء منها ويوقع عليها ضابط الحالة المدنية.

- مكتب أرشيف الحالة المدنية: تقع مصلحة الأرشيف في مقر البلدية وتحتوي على قاعتين.

القاعة الأولى: الخاصة بفرز الأرشيف.

القاعة الثانية: خاصة بفحص الأرشيف وتصوير الوثائق الأرشيفية ويعتبر أرشيف الحالة المدنية العمود الفقري لمصلحة التنظيم والشؤون العامة لما يحتويه من معلومات خاصة بهوية المواطنين.

حيث يتم التأشير على سجلات الحالة المدنية بواسطة إشعارات تكون بالاتصال مع كل من مكتب عقود الزواج ومكتب عقود الوفاة حيث بواسطة تلك الإشعارات يتم التأشير على السجلات (زواج، وفاة) بالإضافة إلى التصحيحات الإدارية والقضائية وتصحيحات عن طريق ضابط الحالة المدنية، وتأشر بدورها في سجلات المواليد والزواج والوفيات ومختلف المراسلات الإدارية المتعلقة بالأشخاص المسجلين على مستوى سجلات البلدية.

كما يتم أيضا حجز كل تغيير يطرأ على سجلات الحالة المدنية بواسطة جهاز كمبيوتر خاص مؤمن بنظام محكم بعد مسح الصفحة الذي تم التغيير فيها بواسطة الماسح الضوئي scannaire، وتتم هذه الوظائف دائما تحت سلطة ضابط الحالة المدنية.

5-3- مهام ضابط الحالة المدنية:

- تحرير وتسجيل عقود الزواج.
- تلقي التصريحات بالوفيات وتسجيلها في السجلات المعدة لذلك.
- حسن مسك سجلات الحالة المدنية.
- السهر على السجلات المستعملة والمودعة بمحفوظات البلدية.
- استلام شهادات أو ترخيص لإعفاء من سن الزواج للقاصرات.
- متابعة سير عمل إنجاز الجداول اليومية والشهرية وإرسالها لدى الجهات المختصة.
- متابعة عملية عقود الأحكام (ميلاد، وفاة، زواج)، الخاصة بالسنة الجارية مع إشعار الجهة المعنية بذلك.
- تلقي التصريح بالولادات وتسجيلها في السجلات المعدة لذلك وتحرير العقود الخاصة بها.
- متابعة عملية التأشيرات والتصحيحات والأحكام على هوامش سجلات عقود (ميلاد، زواج، وفاة) المودعة بالأرشيف والرد عليها حسب كل حالة للجهة المعنية بذلك.
- العمل على توفير مخزون يفي بطلبات المواطنين قبل نفاذها.
- استقبال المواطنين والرد على استفساراتهم فيما يتعلق بالعمل على مستوى أرشيف الحالة المدنية.
- متابعة إجراءات أمن وحماية السجلات وكيفية استعمالها وكذا متابعة الأعوان العاملين بها.
- القيام بالعمل الخاص بفتح وغلق سجلات الحالة المدنية وفق إجراءات العمل القانونية الخاصة بذلك.
- المصادقة على عقود الحالة المدنية رقم 12 خ.
- توقيع الدفاتر العائلية المجددة.
- توقيع عقود (ح، م) بالدفاتر المجددة.
- توقيع مستخرجات وثائق الحالة المدنية.
- حفظ الأختام الرسمية في خزائن مؤمنة بعد نهاية العمل.

المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الجماعة المحلية (بلدية أولاد عدي لقبالة).

عززت للجزائر إجراءات عصنة الإدارة باعتماد أنظمة إلكترونية حديثة للتقرب من المواطن والقضاء على البيروقراطية وشملت الإصلاحات المعمقة على وجه الخصوص وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث تبنت الحكومة منذ أربع سنوات مشروع مخطط تقريب الإدارة من المواطن وحضي هذا المشروع المهم بحرص ومتابعة شديدين من قبل السلطات العليا للبلاد حيث البداية كانت بفرز دقيق لحزمة الوثائق وتكوين أبسط الملفات وبعدها انتقلت إلى تنصيب فريقا خاصا سهر على وضع أنظمة إلكترونية حديثة سمحت بشحن السجل الوطني للحالة المدنية في رابط واحد، وبعدها تم اعتماد العمل بجواز السفر البيومتري وخلال سنة 2016 تم الإعلان الرسمي من قبل وزارة الداخلية عن الانتقال من بطاقة التعريف العادية إلى بطاقة التعريف البيومترية بالإضافة إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة على مستوى الحالة المدنية من خلال تبني نظام الشبكات لإخراج الوثائق بطريقة إلكترونية وسريعة ويمكن تلخيص أهم أدوار الإدارة الإلكترونية في بلدية أولاد عدي لقبالة من خلال العرض التالي:

المطلب الأول: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء خدمة تقديم جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية.

أولا: تطبيق جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين:

قامت وزارة الداخلية بإنتاج برمجية لاستخراج بطاقة التعريف وجواز السفر وذلك بتنصيب مجموعة من المهندسين في الإعلام ذو خبرة وكفاءة تم اختيارهم من كل ولايات الوطن خضعوا لدورات تدريبية لدى العديد من الهيئات ومن أجل السير الحسن لهذه البرمجة وبناء على تعليمات وزارة الداخلية والجماعات المحلية زودت البلدية من طرف مصالح الولاية ب:

● (03) أجهزة للإعلام الآلي بنظام الويندوز Windows 7 pack1 كل بوظيفته:

.Poste de vérification -

.l'enrôlement -

.Poste de délivrance -

● خادم بنظام تشغيل Windows server 2008 R2 يحوي 5 أقراص صلبة، تخزن معلومات في قاعدة

البيانات أوراكل، Microsoft SQL server 2005, service pack 2.

- شبكة محلية تربط الأجهزة الثلاثة بالخادم.
- شبكة ذات التدفق العالي تربط البلدية بالولاية والبلدية بوزارة الداخلية (المركز الوطني للوثائق المؤمنة) حيث تتواجد هذه البرمجية على مستوى مصلحة التنظيم والشؤون العامة مكتب استخراج الوثائق البيومترية وتم ربط هذه المصلحة بمصالح الولاية وكذا مصالح وزارة الداخلية (المركز الوطني للمستندات البيومترية) بشبكات الألياف البصرية وشبكة الانترنت ذات التدفق العالي مع ضمان حماية لمختلف المعلومات التي يتم نقلها عبر الشبكة.
- كما سخرت البلدية كل الإمكانيات المادية والبشرية لتقديم الخدمة على أحسن وجه حيث خصصت جناحا خاصا تم تجهيزه بمختلف المعدات المتطورة الخاصة بذلك من تجهيزات معلوماتية وتجهيزات لأخذ الصور والبصمات الرقمية بالإضافة إلى طاقم بشري متمكن للإشراف على هذه العملية.
- الطاقم الإداري: تم تكليف موظفو ذو كفاءة وخبرة للإشراف على العملية من الجانب الإداري (مراقبة الوثائق).
- الطاقم التقني: تم تعيين مهندس دولة في الإعلام الآلي للإشراف على العملية من الناحية التقنية، تسجيل رئيس المصلحة الوثائق على مستوى جهاز تحويل الملفات، حل المشاكل في الأجهزة والبرامج، التعامل مع قاعدة البيانات...، كما تم تكليف أعوان حجز لإدخال البيانات ومعالجة الملفات والقيام بمختلف العمليات الأخرى كأخذ الصورة والبصمة البيومترية والذين تم إخضاعهم لدورات تكوين خاص من طرف مهندسين على مستوى الولاية للتدريب على تقنيات الإعلام والأرشفة والحفظ.

ثانيا: مراحل استخراج بطاقة التعريف وجواز السفر البيومترين:

1- المعالجة الآلية:

- مربوطة آليا بتطبيق الحالة المدنية على مستوى وزارة الداخلية و ج م.
- مرحلة التدقيق: على مستوى Poste de vérification حيث تدخل إلى التطبيق الخاصة بهذه العملية بواسطة اسم مستخدم وكلمة مرور نضغط على الحالة التي تم بها طلب بطاقة التعريف أو جواز السفر (ملحق 1) فمثلا طلب جواز السفر لأول مرة ونقوم بملء بعض بيانات المعني ومسح شهادة الميلاد البيومترية S12 الصورة الشمسية (ملحق 2) بعد عملية الحفظ نقوم بطباعة الوصل مدون عليه كافة المعلومات التي تم إدخالها وهو يحتوي جزئين الجزء العلوي تقوم بتسليمه للشخص المعني والجزء السفلي يحفظ مع الملف على مستوى المكتب كأرشفة.

- مرحلة تسجيل الوثائق المرسلّة: بعد أن تقوم وزارة الداخلية بإرسال جوازات السفر أو بطاقات التعريف داخل أظرفة مكون من 15 رقم يقوم المهندس بتسجيل الوثائق المرسلّة مع التأكد من عدد الوثائق.

- مرحلة تسليم الوثيقة للمعني: على مستوى Poste de délivrance قبل تسليم الوثيقة للمعني نقوم أولاً بتسجيلها عن طريق ملاً رقم الظرف وكذا تاريخ الصدور وتمرير الوثيقة بقارئ وبعدها تأتي عملية التسليم وبعد الحضور الشخصي للمعني نضع البطاقة فوق القارئ لتتم عملية القراءة وتثبيت كل المعلومات الخاصة به واستلامها فوراً.

ومن خلال ما سبق تعد بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين وثيقة مؤمنة تماماً وذات شكل أكثر مرونة طبقاً لآخر التطورات التكنولوجية في العالم، حيث تحتوي على شريحة إلكترونية وصورة رقمية تضمن للمواطنين الإتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية بسبب ثقتها واستخداماتها المتنوعة في إطار الربط البيئي مع القطاعات الأخرى.

ثالثاً: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات بلدية أولاد عدي لقبالة:

لقد أدرك القائمون على البرامج الإلكترونية أهمية التغيرات المستمرة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال وفي مفهوم الإدارة الإلكترونية أيضاً، ولم يعد لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية خياراً آخر إلا التفكير جدياً في تطبيق الإدارة الإلكترونية كقناة خدمات عامة يستخدمها الجميع في أي وقت وفي أي مكان، وهو ما سيوفر عليها الكثير من الوقت والجهد والمال، ومتاعب انتقال المواطنين إلى مكاتب البلدية والانتظار في طوابير طويلة لإنهاء إجراء لمعاملة ما.

وتلعب الإدارة الإلكترونية دوراً هاماً في تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال:

- تقليل الضغوط على مستوى شبائيك الخدمة وتقليص آجال الانتظار.
- تسهيل معاملات الأفراد وإعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط والتسهيل.
- تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية بديلاً عن الوثائق الورقية.
- استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال على توفير المعلومات والخدمات بسهولة ويسر.

الفصل الثاني — دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسة العمومية

- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة، والمساهمة كذلك في التجسيد على أرض الواقع وكذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.

- تمنح الوثيقة المؤمنة ضمانات للأمن تنقل المسافرين على مستوى المطارات وغيرها وسهولة التنقل بفضل مراقبة إلكترونية سريعة لوثائق المسافرين إضافة إلى التعرف الموثوق الذي تسمح به وثائق السفر الإلكترونية والبيومترية.

رابعاً: الأهداف المتوخاة من عصرنه وثائق الهوية وجواز السفر:

- تسهيل تطوير الإدارة الإلكترونية.
- تأمين كافة الوثائق المسلمة للمواطن.
- إصدار وثائق خاصة بالهوية والسفر طبقاً للمواصفات المعمول بها عالمياً.
- حماية وثائق المواطن من عمليات التقليد والتزوير وازدواجية الهوية.
- تفادي البطء في تسيير الملفات الإدارية المتعلقة بجواز السفر والهوية.

المطلب الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في تسيير شؤون الحالة المدنية.

إن نظام الحالة المدنية يكتسي أهمية بالغة الأثر في حياة المواطنين اليومية لأن الحالة المدنية هي قواعد تنظم التواجد القانوني للفرد داخل الأسرة والمجتمع، وتعتمد على أهم الأحداث المسيرة لحياته ومنها الولادة، الزواج، والوفاة ويبقى الإنسان في حاجة لخدمات مصلحة الحالة المدنية طيلة حياته القانونية. لذا اهتمت الدولة الجزائرية بنظام الحالة المدنية.

يتولى مكتب الحالة المدنية على الخصوص باستخراج وثائق الحالة المدنية وفقاً لمدونة عقود الحالة المدنية المرتبة وشهادة الميلاد كما يعني بتقييد الولادات، الوفيات وعقود الزواج بالإضافة إلى تسجيل الملاحظات الهامشية وتدوين ملخصات الأحكام القضائية، كما يختص هذا المكتب بالسهر على تجديد سجلات الحالة المدنية المتلفة واقتراح تغليفها وحفظها.

أولاً: تطبيق عقود الحالة المدنية:

قامت وزارة الداخلية بإنتاج برمجية لاستخراج عقود الميلاد والزواج والوفيات حيث يقوم العون المكلف برقمته الحالة المدنية بنسخ جميع عقود الحالة المدنية، بواسطة النسخ أو السكانيين، وبعدها يقوم بوضعها في المجلد الخاص بها، وعن طريق تطبيق خاصة يقوم العون المكلف بحجز جميع المعلومات الموجودة في السجل.

حيث ندخل إلى التطبيق الخاصة ونضغط على الحالة التي تم بها طلب عقد الميلاد أو عقد الزواج أو عقد الوفيات (الملحق 01) فمثلاً طلب شهادة ميلاد، نقوم بملاً بعض البيانات الخاصة بالمعني المتمثلة في سنة الميلاد ورقم عقد الميلاد كما في الملحق 02، وبعد استخراج الوثيقة تقدم إلى رئيس المكتب أو العون المكلف بإمضائها وتقديمها للمواطن، وكذلك بالنسبة لعقد الزواج والوفيات الملحق (3) و(4).

ومن أجل استخراج وثائق الحالة المدنية تم تحديد قواعد معطيات النظام، وباستخدام لغة البرمجة SQL تم إنشاء برنامج يسمح باستخراج وثائق الحالة المدنية باستغلال الجداول التالية:

- IDENTITE.
- REFERENCE.
- MONTION.
- UTILISATEUR.

ومن خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه المصلحة فكانت لها نتائج إيجابية والمتمثلة في ما يلي:

- المحافظة على السجلات من التلف.
- سهولة البحث.
- تفادي الأخطاء اليدوية بوثائق الحالة المدنية.
- وضوح الخط بالوثائق المستخرجة بواسطة الإعلام الآلي.
- التقليل من الأخطاء اليدوية، عكس الأسلوب السابق.
- تقليل التكاليف.
- اختصار الجهد والوقت.

خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل من بحثنا إلى الدراسة الميدانية في بلدية أولاد عدي لقبالة من خلال تعريف هيكلها التنظيمي ووظائفها... إلخ، حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث أنه يربط بين الدراسة النظرية والدراسة التطبيقية، كذلك تم الكشف على الأدوات المستعملة من أجل جمع المعلومات والبيانات اللازمة والمتمثلة في المقابلة والملاحظة ثم قمنا بدراسة واقع الإدارة الإلكترونية في البلدية.

خاتمة

الخاتمة:

من خلال دراستنا تبين ان ما افرزته التطورات التكنولوجية في مجال الاتصال والمعلومات والتي طبقت في جميع المجالات والمؤسسات، سعت الدول الى توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من اجل نجاح هذا التغيير وتسريع العمل بهذه التكنولوجيا عبر توفير بنية تحتية واعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة لمثل هذه التقنيات.

وبعد التحول التدريجي للجزائر في مجال الإدارة من التقليدية الى الإدارة الالكترونية اجتازت مرحلة اللحاق بمكب الدول المتطورة، وذلك بتطبيق الإدارة الالكترونية على ارض الواقع، كمشروع الوثائق البيو مترية، فقد نجح الى حد ما وهذا رجع بالفائدة على الحكومة وعلى المواطن من خلال عصرنه الإدارة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات. وبهذا نصل الى ان الادارة الالكترونية تمثل أسلوبا إداريا متطور الخدمات للموظف بهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي وترشيد الخدمة للمواطنين واختصار الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنين.

نتائج الدراسة واختبار الفرضيات:

- تمثل الإدارة الالكترونية منهجا حديثا يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث يتميز هذا المنهج الحديث بمميزات وخصائص تميزه عن غيره من المناهج.
- الإدارة الالكترونية هي عملية استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بالنشاطات الإدارية داخل المؤسسة لتطويرها وتحسينها.
- وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة: " تعتبر الإدارة الالكترونية أحد الأساليب التكنولوجية الحديثة المعتمدة في المؤسسات الخدمية العمومية عموما وبلدية أولاد عدي لقبالة على وجه الخصوص".
- الإدارة الالكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر والأجهزة والمعدات والشبكات التي تساعد المؤسسة في أداء خدماتها بشكل جيد.
- تطبيق الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة فعالية وكفاءة الأداء بدرجة كبيرة من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة: " ان الأداء الجديد في المؤسسات الخدمية العمومية عموما وبلدية أولاد عدي لقبالة على وجه الخصوص مرهون بجودة الخدمات المقدمة".

- تؤثر الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات.
 - يوجد تأثير للشبكات على تحسين الخدمة.
 - وضوح أثر الإدارة الإلكترونية على المؤسسات الخدمية العمومية وضرورة تطبيقها.
- وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة: " تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين أداء المؤسسات الخدمية عموما وبلدية أولاد عدي لقبالة على وجه خصوصا من خلال تحسين جودة الخدمات.

الاقتراحات:

- تفعيل الإدارة الالكترونية واستخدامها في العمل الإداري.
- تمكين المواطنين من استخراج الوثائق الخاصة بهم عبر شبكة الانترنت.
- محاولة القضاء على مشكلة الامية الرقمية، ونشر الثقافة المعلوماتية.
- يعتبر تطبيق الإدارة الالكترونية الخيار الأفضل للمؤسسة الراغبة في تحسين جودة خدماتها اذ يؤدي زيادة الأداء وتخفيض التكاليف.
- نشر الوعي الالكتروني للعاملين والمواطنين وتزويدهم بمعارف حديثة تسمح بتجسيد مفهوم الإدارة الالكترونية.

أفاق الدراسة:

بعد الانتهاء من معالجة إشكالية بحثنا المركز على الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة، تبينت لنا العديد من الجوانب والإشكاليات الجديرة بمواصلة البحث في هذا الموضوع والاهتمام بكل جوانبه وذلك من خلال التطرق لاهم النقاط نذكر منها:

- الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء بالمؤسسات الخدمية العمومية.
- واقع الإدارة الالكترونية في تحسين أداء المؤسسة العمومية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

❖ الكتب:

1. أسامة محمد عبد العليم، الادرة الالكترونية، مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
2. جمعة إسماعيل العياط، الإدارة الإلكترونية، دار المجد للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
3. حسين محمد الحسين، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص، المتطلبات)، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
4. خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية.
5. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.
6. علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2006.
7. عمر أحمد أبو هاشم، الإدارة الالكترونية، مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.

❖ المذكرات ورسائل التخرج:

8. بوعرار أحمد شمس الدين، "مدى فعالية مراجعة العمليات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في قسم العلوم الاقتصادية والتسيير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس، المدينة، 2006-2007.
9. شامي صليحة، "المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2009-2010.
10. العربي بوعمامة، وزقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، جامعة مستغانم.
11. عريوة محاد، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعة الغذائية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011-2012.
12. عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة غير منشورة، مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.
13. لؤي سلمى عياد، أثر استخدام الاستراتيجيات الحديثة في إدارة الأزمات على الأداء التسويقي في البنوك المحلية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة 2015.
14. مؤمن شرف الدين، "دور الإدارة بالعمليات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011-2013.

❖ المجالات:

15. سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد 14، 2010.
16. سليمة بن حسين، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد السابع، 2014، جامعة الجزائر.
17. عبد المالك مزهودة، "مفهوم الأداء بين الكفاءة والفاعلية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 01، 2001.
18. ليث سليمان الربيعي وآخرون، أثر إدارة معرفة الزبون وتطوير الخدمات الجديدة في الأداء التسويقي، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 41، العدد 2، 2014.
19. موسى عبد الناصر، محمد قريشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي"، مجلة الباحث، العدد 09، 2011، جامعة بسكرة، الجزائر.

الملاحق

2-2 خدمات محطة التدقيق :

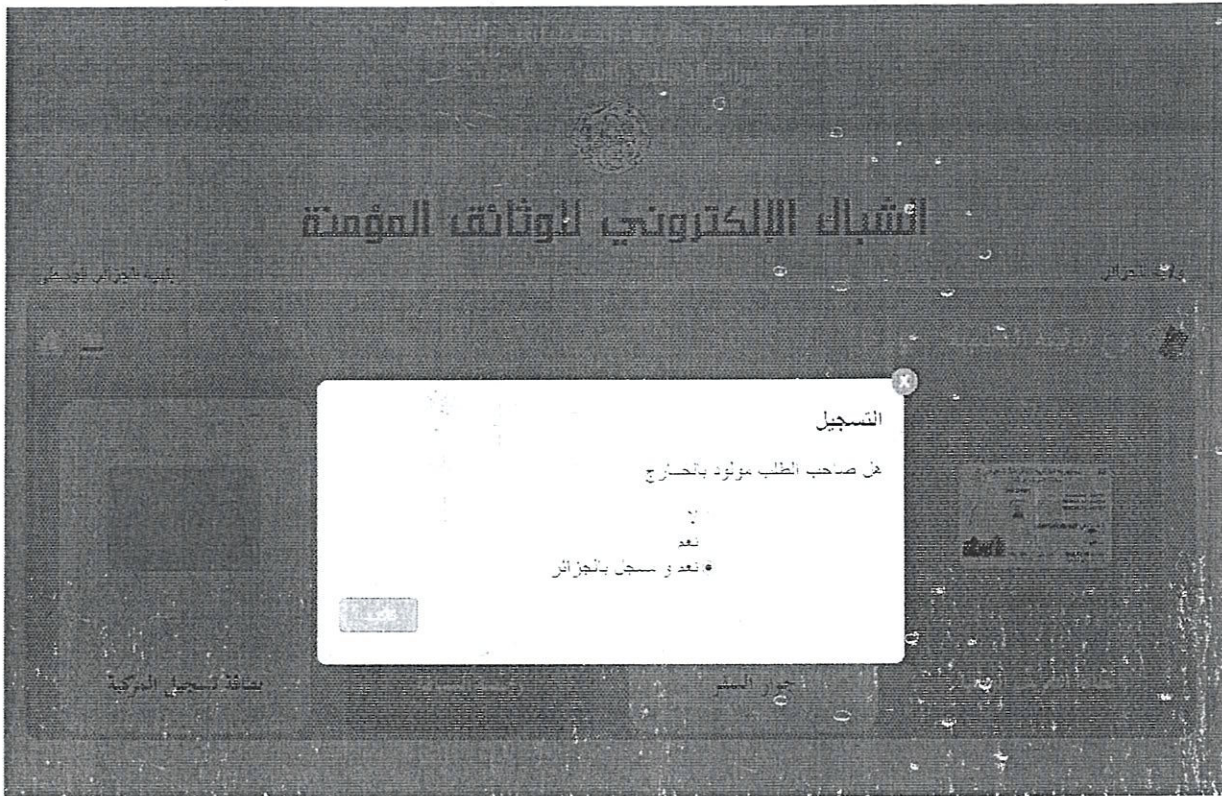
عند الدخول إلى البرنامج عبر مستعمل التدقيق يتم عرض الواجهة الخاصة باختيار نوع الوثيقة المطلوبة كما هو مبين في الصورة المرفقة :



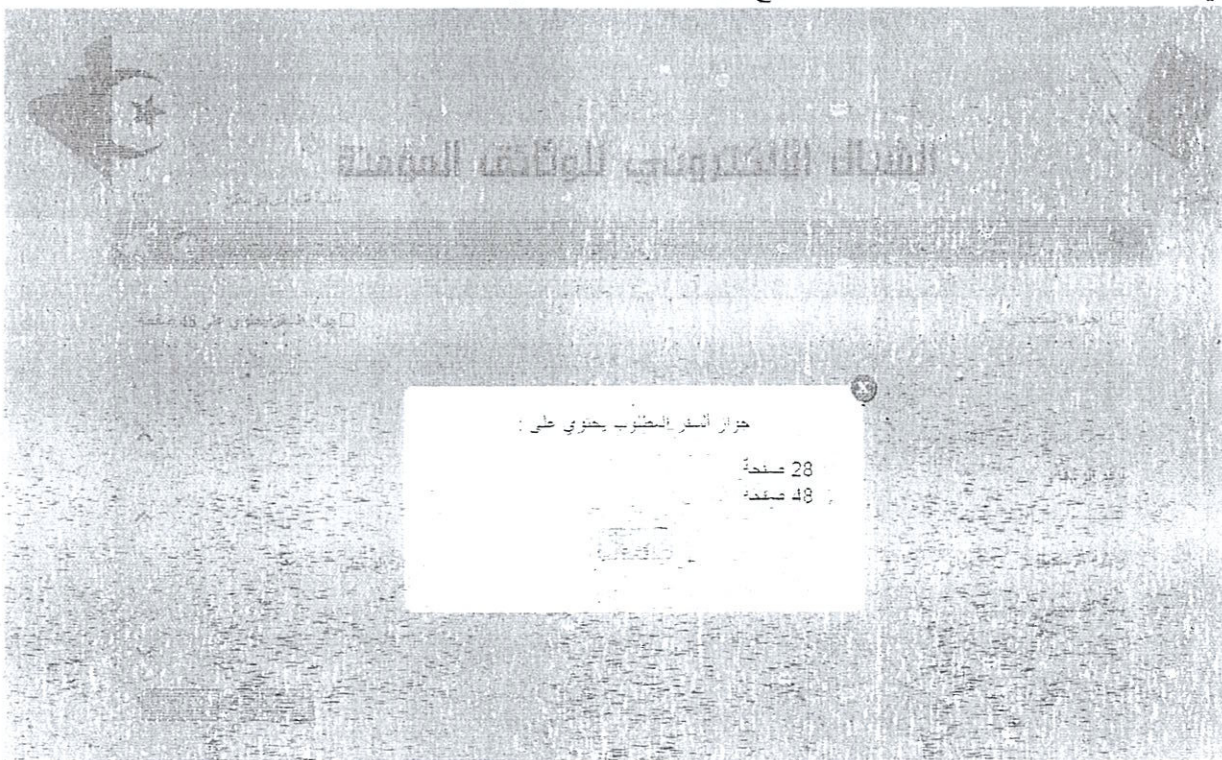
الخيارات المتاحة في النسخة الحالية هما :

- بطاقة التعريف البيومترية
- جواز السفر البيومتري

يتم اختيار الطالب بالضغط على الصورة الموافقة، و يحدد بعدها إذا كان الشخص مسجل بالخارج أو لا .



في حالة طلب جواز سفر، طالب، تحديد نوع الوثيقة، 28 صفحة أو 48 صفحة :



في حالة طلب جواز سفر بإجراء استعجالي، يتم تحديد هذا الخيار في الواجهة الموالية :

الشبكات الإلكترونية للوثائق المؤمنة

ولاية الجزائر

بطاقة الجزائر الوسطى

رقم التعريف الوطني:

رقم الوثيقة:

ولاية التسجيل: الجزائر

رقم حقة الميلاد:

اللقب:

اللقب باللاتينية:

تاريخ الميلاد:

الاسم:

الاسم باللاتينية:

الخطوة المهمة هي البحث عن هوية الشخص في السجل الوطني الحالة المدنية باستعمال أحد معايير البحث الموضحة في الصورة الموالية ثم الضغط على الرابط "بحث" لعرض نتائج البحث :



بلدية الجزائر الوسطى

الشباك الإلكتروني للوثائق المؤمّنة



ولاية الجزائر

جزء السطر يحتوي على 48 صفحة

أجراء استرجعي

^

عدد رقم الوثيقة: 00000000000000000000

رقم التعريف الوطني:

رقم الوثيقة:

^

00000000000000000000

v

الجزائر الوسطى

بلدية التسجيل:

v

الجزائر

ولاية التسجيل:

رقم عقد الميلاد:

رقم التسجيل:

^

00000000000000000000

الإسم:

اللقب:

الإسم باللاتينية:

اللقب باللاتينية:

تاريخ الميلاد:



في حالة وجود نتائج، يجب التأكد جيدا من هوية المعني قبل المرور إلى المرحلة الموالية، اضغط على الرابط المقابل لمتابعة معالجة الملف،



الخطوة الموالية تتمثل في عرض تفاصيل الهوية قصد تأكيدها قبل المرور إلى مرحلة تدوين البيانات، كما نشير إلى أن بيانات الحالة المدنية لا يمكن تغييرها عبر الشباك الإلكتروني، لذا يجب التأكد جيدا من المعلومات المعروضة كما هو مبين في الصورة الموالية :

الشبكات الإلكترونية للوثائق المؤمنة

بقيادة الجزائر الوسطى

ولاية الجزائر

رقم تعريف الوثيقة : 100010554000010001



Nom: [REDACTED]
 Prénom: [REDACTED]

معلومات الخلية الخاصة بملف الوثيقة

الولاية: [REDACTED]
 البلدية: [REDACTED]
 تاريخ الميلاد: 01/01/2001

شبكة الجزائر الوسطى

الولاية: [REDACTED]
 البلدية: [REDACTED]

معلومات الخلية الخاصة بملف الوثيقة

الولاية: [REDACTED]
 البلدية: [REDACTED]

كما نشير أيضا أنه في حالة شخص يحمل وثيقة بيومترية (جواز سفر، بطاقة تعريف،...) يتم عرض صورة الوثيقة في الواجهة السابقة، تكون هذه الصورة مؤمنة بشريط يحتوي كل من اسم و لقب المستعمل الحالي الذي يعالج الملف واسم البلدية

في حالة طلب تجديد وثيقة، يتم عرض أليا معلومات الوثيقة المراد تجديدها، يتم في هذه الحالة حجز المعلومات الخاصة بالتجديد حسب الحالة، كما هو موضح في الصورة الموائية :

الشبكة الإلكترونية للوثائق المؤمنة

شبكة الجزائر الوسطى

ولاية الجزائر

رقم الترخيص الوطني : 100010554000010001

شخص تدب بطاقة التعريف الوطنية تحت رقم 104702800 الصادرة عن بلدية الجزائر الوسطى

رقم الترخيص الوطني
رقم بطاقة التعريف الوطنية
رقم الملف
رقم الوثيقة
رقم الوثيقة الأصلية
رقم الوثيقة المرسلة
رقم الوثيقة المستلمة
رقم الوثيقة المرسلة من طرف المستفيد
رقم الوثيقة المستلمة من طرف المستفيد
رقم الوثيقة المرسلة من طرف المستفيد (19 سنة)

سبب الطلب

تدبير الوثيقة

في حالة طلب لأول مرة يتم تجاهل الخطوة السابقة أيا، حيث تبدأ الخطوة الموالية المتمثلة في تدوين المعلومات الإضافية المبينة في الصورة الموالية :

الشبكة الإلكترونية للوثائق المؤمنة

شبكة الجزائر الوسطى

ولاية الجزائر

رقم الترخيص الوطني : 100010554000010001

الوحدة العائلية : الأخرى * خروج * حائض * أرمل

العلاقة : 175 م - نون العيدين - أخرى * نون الصغار - غير * نصيصة الشراء * O + * غير

رقم الوثيقة : غير * لا

بيئة الإقامة : غير

العنوان : 55 شارع العربي بن مهيدي

رقم الهاتف المنزلي :

ETUOTANI

رقم

صفحة العمل

في حالة تجديد الوثيقة، يتم عرض المعلومات المحجوزة في الوثيقة السابقة أيا، لذا يرجى التأكد من المعلومات قبل مواصلة العملية، كما يمكن تغيير هذه المعلومات إذا تطلب الأمر.

المرحلة التالية تتمثل في عرض المعلومات المدونة قصد تأكيدها وحفظ ملف المعني، ويتم أيضا في هذه المرحلة تحديد امكانية إعادة أخذ صورة جديدة بطلب من المعني في حالة شخص يحمل وثيقة بيومترية كما هو موضح في أدنى الصورة الموالية :

الشباك الإلكتروني للوثائق المؤمّنة

رقم الترخيص الوطني : 100010554000010001

الاسم:

اللقب:

الجنس: ذكر

تاريخ الميلاد: 01-01-2001

مكان الميلاد: الجزائر الوسطى

نوع الوثيقة: بطاقة هوية

الجنسية: O+

العنوان: 55 شارع العربي بن مهيدي

شعبة الإقامة: الجزائر الوسطى

رقم الهاتف: 0555555555

الصفة: ETUDIANT

أخذ صورة جديدة خلف من المعني في المرحلة أعلاه المعيارية الترخيص (م)

لحفظ الملف اضغط على الرابط "حفظ ملف الطلب"
المرحلة الموالية تتمثل في مايلي :

- طباعة وصل الطلب و الإستمارة التي تمضى من طرف المعني.
- مسح الصورة رقمية إذا تطلب الأمر: حيث تم في النسخة الحالية عرض جميع معايير مطابقة الصورة قصد الوصول إلى صورة رقمية مطابقة للمعايير الدولية :
- حفظ الملف مع الصورة و المرور الى مرحلة أخذ البصمات اذا تطلب الأمر.

جواز السفر يحتوي على 48 صفحة

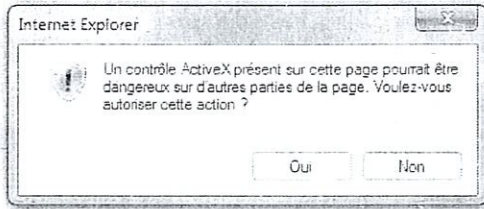
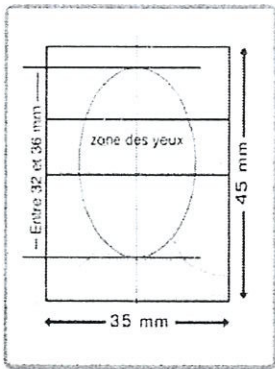
إجراء استعجالي

رقم التعريف الوطني : 110010193002010005

رقم الملف : 677712101700000130

مسح الصورة و طباعة الاستمارة

تحسين المعلومات



يجب أن تكون الصورة مادية - لون ناعم



3-2 خدمات محطة أخذ المعلومات البيومترية :

بعد حفظ الملف على مستوى محطة التدقيق، تبدأ مرحلة أخذ المعلومات البيومترية بالبحث عن الطلب باستعمال رقم الملف أو باسم أو لقب المعني، بعد ذلك يتم عرض المعلومات الخاصة بالشخص كما هو موضح في الصورة الموائية :



بلدية الجزائر الوسطى

الشبكات الإلكترونية للوثائق المؤتمنة



ولاية الجزائر

معلومات العميل

معالجة الملفات على المستوى المحلي

رقم الملف

اللقب باللاتينية

الإسم باللاتينية

2- تسيير الطلبات على المستوى المحلي أو على المستوى المركزي كما هو مبين في الصور المرفوعة :
 أ) تسيير الطلبات على المستوى المحلي

بلدية الجزائر الوسطى

ولاية الجزائر

الشبكات الإلكترونية للوثائق المؤتمنة

معلومات العميل

معلومات قيد المعالجة على المستوى المحلي

001	ملفات في انتظار التصحيح	044	ملفات في انتظار فتح المعلومات القديمة	144	ملفات في انتظار سحب الموروث
002	ملفات في انتظار الموافقة النهائية	002	ملفات في انتظار تأكيد الإجراء السريع	017	ملفات في انتظار التحويل إلى المحفوظة
		004	ملفات في انتظار تأكيد الجودة	004	ملفات مرفوعة مؤقتا

ملاحظة: الإجراءات المؤشرة باللون الأحمر تستلزم تدخل رئيس المصلحة للاستكمال معالجة الملف.

(ب) تسيير الطلبات على المستوى المركزي :

ولاية الجزائر بلدية الجزائر الوسطى

الشباك الإلكتروني للوثائق المؤمنة

تسيير الطلبات

ملفات تطلب إعادة مسح الحورة

ملفات تطلب إعادة التحويل إلى المديرية

وثائق تحمل رقم التعريف الوطني خاطيء

ملفات تطلب إعادة أخذ المعلومات البيومترية

ملفات مرفوضة مؤقتا

ملفات تطلب التنس

ملفات تطلب تأكيد هوية الشخص

ملفات ملغاة

ملفات تطلب تصحيح المعلومات

الملفات قيد المعالجة على المستوى المركزي

3- متابعة حالة الأرضية البيومترية : حيثه يمكنه استشارة المكلف التقني بإدارة الأرضية البيومترية في حالة المشاكل التقنية الممكنة كما هو مبين في الصورة الموالية :

ولاية الجزائر بلدية الجزائر الوسطى

الشباك الإلكتروني للوثائق المؤمنة

الوثائق البيومترية

التمسك بقمم من ذوي الصلة بالتمسك بالبيومترية

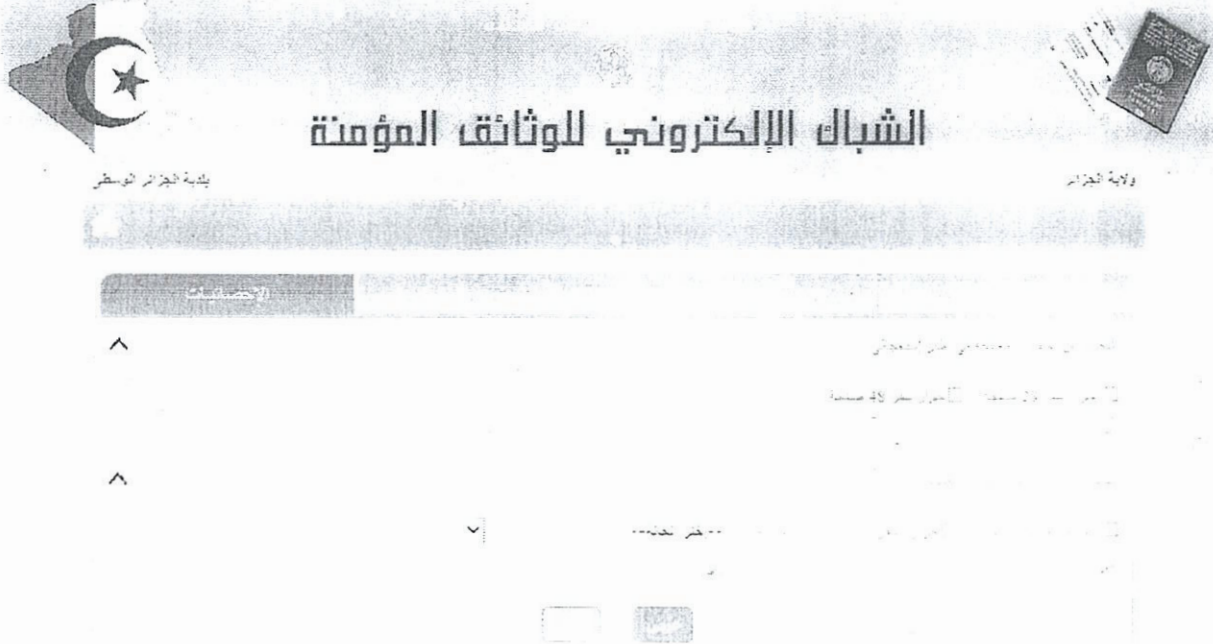
مادم الوب الخاص بالبحث على المستوى المركزي يعمل بشكل صحيح

مادم الوب الخاص بتسيير الطلبات على المستوى المركزي يعمل بشكل صحيح

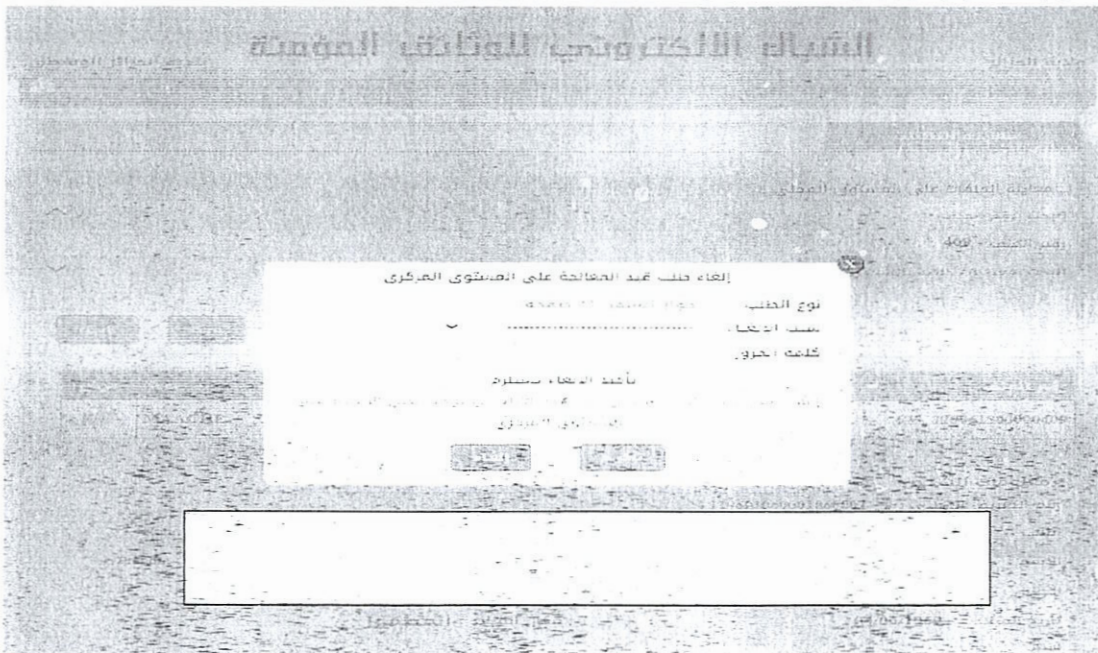
مادم الوب الخاص بالأرضية البيومترية يعمل بشكل صحيح

مادم السجل الوطني للولاية البلدية يعمل بشكل صحيح

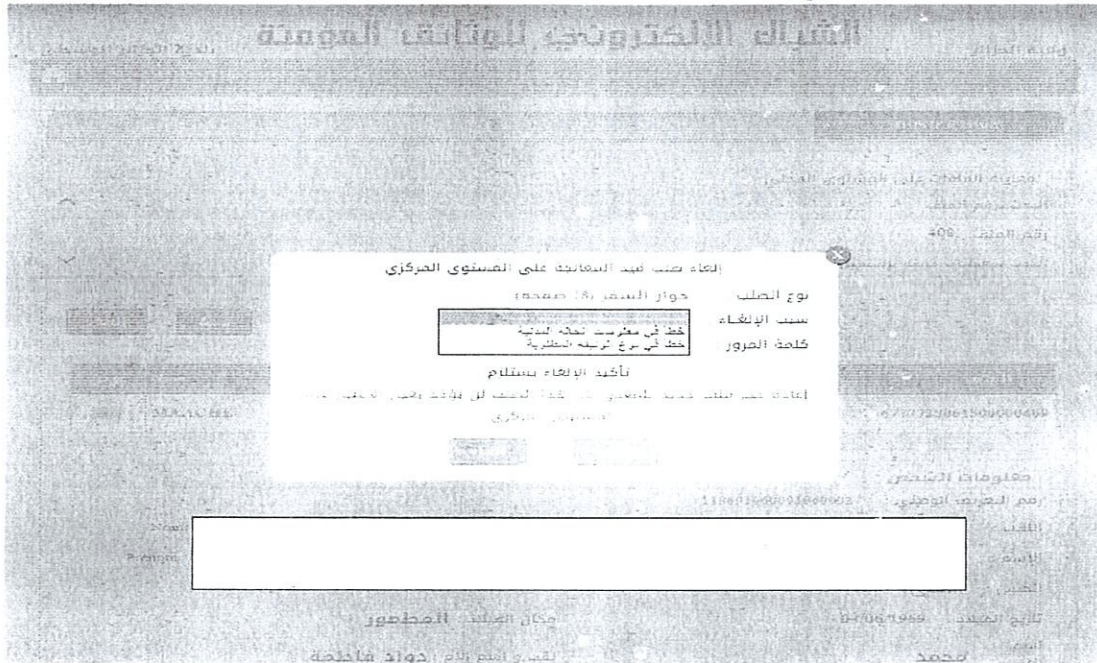
4- عرض مختلف الإحصائيات حسب الحالة :



5- الغاء ملف الطلب: بعد معاينة الملف يمكن لرئيس المصلحة القيام بعملية إلغاء الملفات التي هي طور المعالجة على المستوى المركزي
تلززم التطبيقية رئيس المصلحة بادخال كلمة المرور الغامضة به عند تأكيد الإلغاء.



- يقوم رئيس المصلحة باختيار احد اسباب الالغاء حسب الحالة
 - خطأ في معلومات الحالة المدنية
 - خطأ في نوع الوثيقة المطلوبة
- في مرحلة قادمة ستدرج أسباب إلغاء أخرى موافقة لكل الحالات الممكنة

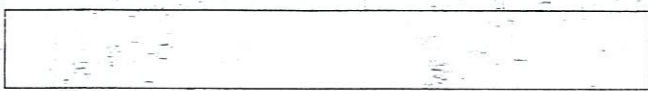


6- تأكيد هوية الطالب: احد الإجراءات التي يجب لرئيس المصلحة القيام بها لاستكمال معالجة الملفات.
تجدر الإشارة إلى ان الملفات التي تستلزم تأكيد رئيس المصلحة لا تعالج على المستوى المركزي إلا بعد قيام رئيس المصلحة بالتأكد .

المعلومات قيد المعالجة على المستوى المحلي

001	ملفات قيد الانتظار في انتظار التسليم	014	ملفات قيد الانتظار بعد المصادقة النهائية	064	ملفات قيد الانتظار بمرجع الحوافر
090	وثائق قيد الانتظار الموافقة لتسليمها	000	ملفات قيد الانتظار تأكيد الإجراء السريع	006	ملفات قيد الانتظار التحويل إلى مستوى أعلى
		002	ملفات قيد الانتظار تأكيد الإجراء السريع	007	ملفات مرفوضة مؤقتا

ملفات قيد الانتظار تأكيد الهوية (PDF)



677707121700000236

677707121700000236

بعد اختيار الملف و معاينته يمكن لرئيس المصلحة الضغط على زر التأكيد الذي يعتبر موافقة منه على الحالة

عدم تطابق في بيانات الشخص المسجلة في السجل الوطني للحالة المدنية مع البيانات المسجلة في الوثيقة البيومترية
رقم التعريف الوطني : 1092896554018800001

بيانات الشخص المسجلة في السجل الوطني للحالة المدنية

اللقب	موجد
الإسم	زيد الخليلك
الجنس	ذكر
تاريخ الميلاد	22/06/1980
اسم الأب	محمد

مكان الميلاد الجزائر الوسطى
لقب و اسم الأم كوداس مريحة

بيانات الشخص المسجلة في ماعده بيانات السجلات و الوثائق الموضه

اللقب	موجب
الإسم	زيد الخليلك
الجنس	ذكر
تاريخ الميلاد	22/06/1980
اسم الأب	محمد

مكان الميلاد الجزائر الوسطى
لقب و اسم الأم كوداس مريحة



7- الكشف اليومي للملفات: عبر هذه الواجهة يمكن عرض و طباعة الكشف اليومي للملفات المعالجة بعد اختيار التاريخ

^

الكشف اليومي للملفات المعالجة

09/12/2017

الصفحة 1 من 1

8- طباعة الشهادة الادارية: تقدم هذه الشهادة للمواطن في حال طلبها و تخص الوثائق البيومترية التي سلمت من طرف نفس المصلحة.



الصورة غير متوفرة حاليا

معلومات الطلب

رقم الملف : 67777240418000033
 تاريخ الإيداع : 10:04:05 24/04/2018
 نوع الطلب : تحديد الوثيقة (اللائق)
 الوثيقة : رخصة السياقة
 المظنونة :
 حالة الملف : الملف منتهي على المستوى الإداري
 نوع الإجراء : عادي
 مرفقات الطلب : لا شيء
 مراحل المعالجة :

معلومات الوثيقة

رمم الوثيقة	تاريخ الإصدار	تاريخ إنتهاء الصلاحية	تاريخ التسليم	الحالة	شهادة إدارية
108373827	25/04/2017	24/04/2022	25/04/2017	تم تسليم الوثيقة	

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية

لاية
 أسرة
 نفس
 ترده

الطبعة من : 2018/05/27

شهادة إدارية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية
 (1) في 27/04/2018
 (2) شارع العربي بن مهيدي
 (3) 108373827
 (4) 2017/04/25
 (5) 2022/04/24
 (6) 2017/04/25

ملخص:

نتج عن التطور التكنولوجي الحديث، واستخدام شبكة المعلومات العالمية ظهور الإدارة الالكترونية، والتي بدورها اثرت على كيفية أداء الخدمة العمومية، حيث أصبحت تقدم بطرق وأساليب الكترونية جديدة، لذلك تعتبر الادارة الالكترونية الأداة والوسيلة الفعالة لتحقيق الحداثة والتطور وبما لها أهمية كبيرة في ترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، ورفع مستوى الأداء الحكومي والقضاء على البيروقراطية. ومن اجل ذلك تهدف هذه الدراسة الى ابراز دور وواقع الإدارة الالكترونية في تحسين أداء المؤسسات الخدمية العمومية وهذا من خلال عرض الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء بالمؤسسات العمومية. ومن ثم تم اسقاط هذه الدراسة على الجانب الميداني الذي يخص بلدية أولاد عدي لقبالة من خلال محاولة دراسة واقع دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الإدارات المحلية. الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، الأداء في المؤسسة العمومية.

Summary:

As a result of modern technological development, the use of the global Information Network has resulted in the emergence of e-governance, which in turn has impacted on how the public service is performed, as it has been presented in new electronic ways and methods, so e-governance is the tool and the effective way to achieve modernity Development is of great importance in promoting the activities and functions of public service institutions, raising the level of government performance and eliminating bureaucracy.

To this effect, this study aims to highlight the role and reality of e-governance in improving the performance of public service institutions through the presentation of e-governance and its role in improving performance in public institutions. This study was then dropped on the field side of the municipality of awlad euday alqabala by trying to study the reality of the role of e-governance in improving the performance of local administrations.

Key words: Electronic management, Performance in the public enterprise.