

البلدية الإلكترونية أداة لتجويد الخدمة ورؤية مستقبلية واعدة
تجربة بلدية دبي وإمكانية الاستفادة منها.

جامعة غرداية

أ. د مصطفى عبد اللطيف

جامعة غرداية

أ. زاويد زهاري

جامعة ورقلة

د. حجاج نفيسة

مخبر الانتماء: مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية بولاية غرداية

تاريخ النشر: جوان 2018

تاريخ القبول: 21/05/2018

تاريخ الاستلام: 16 /02/2018

ملخص: تمخّذ من خلال هذه الورقة البحثية إلى إبراز الدور الهام الذي تلعبه البلدية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتعتبر بلدية دبي نموذجاً مثالياً للبلدية الإلكترونية المتطورة والتي يمكن للجزائر أن تستفيد من تجربتها هذه خاصة في ظل عزم الحكومة تبني هذا النمط وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كافة المجالات الإدارية والمؤسسية وبالأخص في الجماعات المحلية، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة تبني هذا النمط المتطور من الإدارة وتدريب وتأهيل موظفي الجماعات المحلية من خلال تكوينات وتربصات في الإدارة الرقمية، بغية رفع الكفاءة المهنية لديهم وتوافقها مع متطلبات العصر.

الكلمات المفتاحية: البلدية الإلكترونية، جودة الخدمة، بلدية دبي، مشروع الجزائر.

Abstract: Through this research, we aim to put the focus on the important role played by the electronic municipalities in improving the quality of the services offered to the citizens. Dubai's Municipality, for example is seen as the most sophisticated example of the electronic municipality, to the point that makes Algeria take benefit from its experience, especially considering the government's insistence on adopting this pattern and inserting the Information and communication technologies in all the administrative and institutional fields, particularly the local groups. The study came to the conclusion that this type of management needs to be adopted. Besides, local community employees should be trained to have the necessary and required qualifications in digital management to increase their professional competence and meet the requirements of modern times.

Keywords: Electronic Municipal, Quality of service, Dubai Municipality, Draft Algeria.

مقدمة:

يعد إدخال التكنولوجيا الرقمية في تسيير الإدارات الجزائرية ثورة حقيقية تشهد لها البلاد، فالتحول من الشكل التقليدي للخدمة بالبلديات إلى الشكل الحديث ليس من باب الرفاهية، بل هو حتمية فرضتها تغيرات العالم وتحدياته، وعليه فإن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارة العصرية اليوم تساعد وترتقي بالأداء من خلال السرعة والكفاءة والدقة العالية التي تقدمها الإدارات، وتعتبر بلدية دبي الإلكترونية أحد أفضل النماذج التي مكنت الإمارة من التخطيط والاستفادة من متطلبات العمل وفق خطط إستراتيجية هامة، ولهذا نرى أن هذا العمل لم يأت محض صدفة، بل نتيجة رؤية واضحة المعالم تتطلع فيها دبي مستقبلا لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف القطاعات، لذا فإن نجاح تطبيق هذا النموذج في الجزائر مستقبلا يحتاج إلى تخطيط وإمكانيات مادية وبشرية وإدارية وتظافر جميع الجهود لإنجاح مشروع البلدية الإلكترونية.

إشكالية الدراسة: مما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

🚩 كيف يمكن لمشروع البلدية الإلكترونية أن يسهم في رفع جودة الخدمات المقدمة

للمواطنين ويحسن أداء الجماعات المحلية بالجزائر؟

وفي محاولة للإجابة على هذه الإشكالية المطروحة، قمنا بطرح التساؤلات التالية:

- ✓ ما الفائدة من البلدية الإلكترونية؟ ما هي تحدياتها؟
- ✓ ما هي أسباب نجاح مشروع بلدية دبي الإلكترونية؟
- ✓ فيما تمثل معالم تجسيد مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر؟

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة لما تتميز به البلدية الإلكترونية من إيجابيات لها القدرة على تحسين أداء الجماعات المحلية، وتحقيق النوعية في الخدمات المقدمة للمواطنين والشركاء الفاعلين أيضا، إلى جانب اعتبار البلدية الإلكترونية موضوع العصر يستحق الوقوف عنده.

أهداف الدراسة:

ترتكز أهداف هذه الدراسة في تسليط الضوء على بلدية دبي الإلكترونية والتعرف على الخطط الإستراتيجية التي أعدت من قبلها لتطوير الإمارة من خلال الخدمات وكذا المشاريع التنموية الهامة بها، وإمكانية الاستفادة الجزائر من تجربتها، خاصة وأن السنة الحالية ستشهد تحديات هامة رفعتها وزارة الداخلية كرقمنة القطاع وتعميم مشروع البلدية الإلكترونية على كافة التراب الوطني.

المحور الأول: البلدية الإلكترونية وتجربة دبي في تجويد الخدمة

أولاً - مفهومها:

البلدية الإلكترونية هي نمط متطور وجديد من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين عبر الوسائل الإلكترونية مثل الإنترنت والهواتف الخلوية والأرضية بسرعة وفعالية عالية¹.

إن مفهوم البلدية الإلكترونية في أبسط صورة يعني استخدام نظم الاتصالات والمعلومات لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى. وتهدف مشاريع البلدية الإلكترونية لتقديم الخدمة للمواطن على وجه مرضٍ، مع الأخذ بعين الاعتبار توفير الوقت والجهد والتكلفة العناصر الثلاثة الأساسية لنجاح البلدية الإلكترونية في أي مجتمع².

وتعرف أيضاً على أنها تلك البلدية التي تستخدم وسائل تقنية الاتصالات والمعلومات للتعامل مع كافة المرتبطين بها من مواطنين وقطاع تجاري (ICTs) وموظفين ودوائر حكومية أخرى كما يظهر بالشكل، بما يضمن أداء أعمال البلدية بشفافية وكفاءة واقتصاد وسرعة، ويمكن توضيح المتعاملون مع البلديات الإلكترونية والخدمات البلدية المختلفة التي تقدم لكل منهم في إطار منظومة الحكومة الإلكترونية كما يلي³:

✓ خدمات المواطنين (G2C) (Government to Citizen)

تعنى بتقديم كافة نوعيات الخدمات الحكومية للمواطنين إلكترونياً، حيث يخصص رقم سري مؤمن لكل فرد يمكنه من خلاله أداء الخدمات المختلفة، مثل الوثائق المدنية وتراخيص البناء وغيرها، وذلك من أي مكان وفي أي وقت عبر شبكات الاتصالات المختلفة وعلى رأسها شبكة الإنترنت.

✓ خدمات القطاع الحكومي (G2G) (Government to Government)

تعنى بتبادل المعلومات والمراسلات بين الإدارات الحكومية بمختلف نوعياتها ومستوياتها، حيث يسمح النظام لجميع الجهات المتشاركة في موضوع معين برؤية كافة المعلومات الخاصة به وأي تحديث يلحق بها، مع إعطاء حق التعديل لكل جهة في مجال اختصاصها.

✓ خدمات الموظفين (G2E) (Government to Employees)

تعنى بالمعاملات بين الإدارات الحكومية المختلفة وبين موظفيها المتعددين الذين قد يتلقوا

تعليماتهم في أي وقت ومن أي مكان لإطلاعهم أولاً بأول على كل ما يستجد من أعمال مطلوبة وخلافه، و بخاصة في الحالات العاجلة مثل حالات الطوارئ وغيرها.

✓ خدمات القطاع التجاري (G2B) (Government to Business)

تعني بالمعاملات بين الإدارات الحكومية المختلفة وبين الشركات المتعددة التي إما تسوق منتجاتها وخدماتها المختلفة مثل التوريدات والمقاولات وغيرها، وإما ترغب في الانتفاع بخدمات معينة تقدمها الجهات الحكومية مثل طرح مزايدات وغيرها.

والشكل التالي يوضح ما تم ذكره سابقاً:

الشكل رقم (01): المتعاملون مع البلديات الإلكترونية



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على المرجع السابق

ثانياً - فوائد البلدية الإلكترونية:

ويمكن أن نبرز فوائد البلدية الإلكترونية من خلال ما يلي:⁴

1- الفوائد الاقتصادية:

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف التي تتعامل من خلال البلدية الإلكترونية مقارنة بالطريقة التقليدية؛

- ذهاب الخدمة إلى العميل أو الجهة المعنية وليس العكس؛

- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات عديدة مثل إدخال البيانات وتشغيل وصيانة البنية التحتية للبلدية الإلكترونية وأمن المعلومات؛

- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين البلدية الإلكترونية محلياً والحكومة الإلكترونية مركزياً وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.

2- الفوائد الإدارية:

- تسمح البلدية الإلكترونية بتنظيم العمليات وتحسين الأداء الوظيفي والعمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود؛
- تتسم الإدارة في البلدية الإلكترونية بالشفافية في التعامل وتكون أكثر وضوحاً وتلغى فيها الوساطة والمحسوبية والمجاملة ومن ثم القضاء على البيروقراطية؛
- تختصر البلدية الإلكترونية الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الإدارة التقليدية والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها؛
- التواصل مع الوصاية ومع أجهزة الرقابة المختلفة يبسر وتبادل التقارير واستلام الملاحظات والتعديلات في وقت قصير.

3- الفوائد الاجتماعية:

- إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات؛
- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية الكثيرة؛
- تفعيل وتسهيل الرقابة الشعبية للأعمال المنافية لمبادئ الحياة الكريمة وترسيخ مبدأ التبليغ المعروف بكثرة في المجتمعات المتحضرة.

ثالثاً - أهداف البلدية الإلكترونية:⁵

تطمح البلدية الإلكترونية إلى إيجاد بيئة من التواصل ومشاركة الأفكار والطموحات مع القاطنين في نطاق حدودها العقارية عبر بناء الشبكات الاجتماعية الإلكترونية والمنتديات ومواقع التوظيف المحلية وتدريب المواطنين المحليين والموظفين على المهارات الحديثة عن طريق الانترنت، ومن الأهداف الإستراتيجية للبلدية الإلكترونية:

- الاقتراب من المواطن المحلي عبر بناء بوابة إلكترونية شاملة عن البلدية؛
- تحقيق أعباء المعاملات على المواطن وإدارة البلدية من خلال توزيع الاستثمارات الإلكترونية؛
- ترويح البلدة أو القرية وتسييل الضوء على مشاريعها وحداثتها ومنتزهاها؛
- ربط الأنظمة الداخلية للبلدية بواجهة الإنترنت.

إذا هناك مجموعة من الأهداف الإستراتيجية للبلدية على المستوى الإعلامي والخدمي والتفاعلي مع السكان وكلها تصب في خانة تحسين ظروف المعيشة والاقتصاد مما يعود بالنفع والفائدة على كل الأطراف.

رابعا - تحديات البلدية الإلكترونية:⁶

من أجل الوصول إلى نموذج بلدي إلكتروني فعال وناجح ينبغي العمل على تحديث مجموعة الإجراءات الداخلية وسلة الخدمات البلدية عبر تطبيق الممارسات الطبية والممتازة المعتمدة عالميا في العمل البلدي ومنها:

1- الفعالية الداخلية للمؤسسات: لا تستطيع البلديات أن تقدم خدمة ممتازة للمواطنين ومؤسسات الأعمال إذا كانت وظائفها الإدارية الداخلية لا تعمل بشكل سليم، ولذلك يجب العمل على دراسة الإجراءات الداخلية ومحاولة تبسيطها للتوافق مع مفاهيم الرقابة والمسؤولية.

2- تطوير الهيكليات: تمارس معظم البلديات في الجزائر أعمالها عبر مجموعة من الأقسام الداخلية التي تم تصميم هيكلتها الإدارية وفقا لمتطلبات وإمكانات القرن الماضي، وبما أن النقلة النوعية في مجال تقديم الخدمة البلدية يجب أن يوازيها نقلة متناسبة على مستوى الهيكلة الإدارية فمن الضروري تطوير الجسم التنظيمي والهيكل للبلديات في هذا المجال.

3- الخدمات البلدية الإلكترونية: من أجل تخفيف العبء على المواطن والمؤسسات يجب أن يتم العمل على دراسة إطار خدماتي إلكتروني للبلديات المحلية وذلك لتقديم الخدمات البلدية عبر الإنترنت وجباية الرسوم والضرائب إلكترونيا بالتعاون مع البنوك المحلية، وعلى صعيد آخر ينبغي العمل على تطوير أنظمة خدمة علاقات المواطنين مع البلدية من أجل متابعة شكاويهم وتلبية حاجاتهم إلكترونيا. ويوضح الجدول التالي بعض الأنظمة الداخلية والخدمات الإلكترونية التي يمكن أن تعتمدها البلديات.

الجدول رقم (01): بعض الخدمات الإلكترونية والأنظمة البلدية

الخدمات الإلكترونية (خدمات المواطن والمؤسسات)	الأنظمة الداخلية (تحديث الإدارة)
- استعلام عن النشاطات والفعاليات المحلية.	- أنظمة المعلومات الجغرافية.
- استعلام عن المراكز الصحية في المنطقة.	- أنظمة إدارة الأراضي والعقارات.
- طلب ترخيص ترميم منزل أو مؤسسة.	- أنظمة المختبرات الصحية والرقابة الغذائية.
- طلب ترخيص إنشاء أبنية ومتابعة المعاملة إلكترونيا.	- أنظمة إدارة شؤون البلدية الإدارية (مالية،
- طلب ترخيص بالإعلانات.	الموارد البشرية، المخزون،..الخ).
- أخبار البلدية وحملات التوعية الإلكترونية حول	- أنظمة المخالفات ومتابعة شكاوي المواطنين.
التدخين، الأمراض الشائعة، الوقاية المحلية.	- أنظمة الصرف الصحي والري وإدارة الطرق.

- تحميل النماذج البلدية والإجراءات الخاصة بها.	
- الاستعلام عن خدمات المكتبات العامة إلكترونياً.	

المصدر: البلدية الإلكترونية.. التميز في العمل العام، مرجع سبق ذكره، ص 06.

خامسا - تجربة بلدية دبي الإلكترونية في تجويد الخدمة:⁷

1- تقديم البلدية وأهدافها:

تعتبر بلدية دبي من أكبر مؤسسات مدينة دبي من حيث حجم العمالة التي تستخدمها، وحجم الخدمات التي تقدمها، والمشاريع والأعمال التي تقوم بها، لهذا تعد بلدية دبي المؤسسة أو القوة الرئيسية المحركة لعملية نمو مدينة دبي وتطورها. لقد تأسست بلدية دبي في الأربعينيات من القرن الماضي مبتدئة أنشطتها بكادر لا يتجاوز عدده ثلاثة موظفين كانوا يعملون في غرفة واحدة، وتعتبر سنة 1965 السنة الرسمية لانطلاقها، حيث واصلت البلدية نموها منذ تأسيسها بسرعة ونوعية عاليتين، وقد عكس نموها في فترة الـ 35 سنة الماضية نمو إمارة دبي، حيث يبلغ حجم الكادر الوظيفي في البلدية الآن حوالي 12.180 موظف يعملون في وحداتها التنظيمية المختلفة، ويشغل مقر البلدية الحالي أحد أكبر مباني مدينة دبي وأبرزها.

مما لا شك فيه أن إدارة التغيير التي انتهجتها بلدية دبي والتي اعتمدت على رؤية واضحة ورغبة قوية في التغيير الشامل المعتمد على ثورة الاتصالات والمعلومات، أوجدت تجربة ناجحة أصبحت مرجعاً هاماً لكافة المدن العربية، وقد تلخصت رؤية بلدية دبي لمشروع الحكومة الإلكترونية بصياغة أهداف محددة لمشروعها الطموح تليخص بالتالي:

1.1. أهداف قريبة المدى (2003)

- ✓ تطوير البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية؛
- ✓ توفير عدد من الخدمات الإلكترونية الخاصة بالأفراد والمؤسسات عبر شبكة الإنترنت؛
- ✓ إنجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق؛
- ✓ تقليل عدد زيارات العملاء لمكاتب البلدية لإنجاز المعاملات؛
- ✓ تطوير وتحسين الإجراءات الداخلية الخاصة بمعالجة وإنجاز المعاملات؛

2.1. أهداف بعيدة المدى (جوان 2005)

- ✓ توفير عدد أكبر من الخدمات عبر الإنترنت (حوالي 80% من خدمات البلدية)؛
- ✓ توفير الخدمات الإلكترونية عبر قنوات جديدة كالهواتف والأجهزة النقالة؛

- ✓ تركيز مستمر على تحسين الإجراءات والنظم الداخلية المساندة للخدمات الإلكترونية؛
- ✓ العمل على توعية العملاء والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الإلكترونية؛

2- مراحل تنفيذ مشروع بلدية دبي الإلكترونية:

تم تحديد ثلاثة مراحل لتنفيذ مشروع بلدية دبي الإلكترونية، حيث تم تقسيم المراحل اعتماداً على معطيات البنية التحتية المتوفرة والخدمات الممكن تنفيذها في كل مرحلة، ونستعرض هذه المراحل من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (02): مراحل تنفيذ مشروع بلدية دبي الإلكترونية

المرحلة الأولى 2000 - 2002	
<p>في هذه المرحلة تم التركيز على التخطيط الاستراتيجي للمشروع وتأسيس القاعدة للانتقال إلى الحكومة الإلكترونية وتم الانتهاء من:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ تحديد إستراتيجية للمشروع. ✓ تحليل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. ✓ وضع الأسس والمعايير الفنية. ✓ تحديد الخطة الانتقالية. 	<p>مميزات المرحلة</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ الخدمات المعلوماتية (استعلامات، أدلة ومراجع). ✓ المختبر الإلكتروني e-Laboratory. ✓ إصدار الشهادات المختلفة. ✓ شهادات عدم الممانعة. ✓ خدمات عامة 	<p>الخدمات المقدمة للمواطنين والمتعاملين</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ إنجاز الإستراتيجية والرؤيا للمشروع ✓ اختيار البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية ونصبها في 8 أسابيع. ✓ دراسة - تصميم - تطوير - تطبيق: موقع جديد لبلدية دبي على شبكة الإنترنت (باللغتين العربية والإنجليزية). 11 خدمة معلوماتية (أهمها دليل الخدمات الإلكتروني). 65 خدمة إجرائية (معدل 7000 إجراء من خلال الإنترنت أسبوعياً). ✓ مشاركة أكثر من 250 موظف في عملية تحويل الخدمات إلى الحكومة الإلكترونية. ✓ مشاركة بعض العملاء في تصميم وتطبيق الخدمات الإلكترونية. 	<p>إنجازات المرحلة</p>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ تطبيق أكثر من 100 دورة/ندوة/ورشة عمل بحضور حوالي 1050 مشارك. ✓ إطلاق برنامج تدريب العملاء (مجاناً). ✓ استعمال البريد الإلكتروني والرسائل القصيرة عبر الهواتف النقالة (SMS) للتخاطب مع العملاء والموظفين. ✓ المشاركة في مؤتمرات وندوات عديدة لعرض تجربة بلدية دبي في الحكومة الإلكترونية. ✓ تقديم 76 خدمة إلكترونية لكافة شرائح المجتمع. ✓ تفعيل خدمة الدفع الإلكتروني عبر بطاقات الائتمان وبطاقة الدرهم الإلكتروني. ✓ معالجة أكثر من 300.000 معاملة إلكترونية. ✓ تسجيل أكثر من 6.000 ممثل لشركات القطاع الخاص. 	
المرحلة الثانية 2002 – 2003	
<p>في هذه المرحلة تم التركيز على تطوير وتحديث البنية التحتية للاتصالات وتقنيات المعلومات، كما تم اختيار مجموعة من الخدمات لتنفيذها وتقديمها إلكترونياً.</p>	مميزات المرحلة
<ul style="list-style-type: none"> ✓ تطوير وتحديث البنية التحتية. ✓ تنفيذ الخدمات المخصصة للمرحلة الأولى. ✓ تطوير وتنفيذ سياسة أمن المعلومات. ✓ تطبيق الدفعة الثانية من خدمات البلدية. ✓ تنفيذ حملة تدريبية شاملة ومكثفة. ✓ تطبيق بعض الأنظمة الداخلية المساندة لتلك الخدمات. ✓ مراجعة الإجراءات المرتبطة بتلك الخدمات. ✓ إدارة عوامل التغيير. ✓ استخدام الرسائل القصيرة SMS للتخاطب مع العملاء. ✓ توفير خدمة الدفع الإلكتروني. 	إنجازات المرحلة
المرحلة الثالثة 2003 – 2005	
<p>تعتبر هذه المرحلة مرحلة التكامل والتفاعل التام، بحيث يتم تقديم خدمات تفاعلية متكاملة للعملاء .</p>	مميزات المرحلة
<ul style="list-style-type: none"> ✓ تطبيق دفعة جديدة من الخدمات. ✓ تقديم الخدمات السابقة عبر قنوات جديدة. 	الخدمات المقدمة للمواطنين

البلدية الإلكترونية أداة لتجويد الخدمة ورؤية مستقبلية واعدة تجربة بلدية دبي وإمكانية الاستفادة منها .

✓ إضافة امتيازات جديدة في الخدمات السابقة.	والمعاملين
✓ ومن الخدمات التي تم تقديمها عند انتهاء المرحلة: ✓ تقديم الخدمات عبر قنوات جديدة كالهواتف النقالة. ✓ التركيز على تعزيز الربط بين الخدمات والأنظمة الداخلية.	إنجازات المرحلة

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على: - أحمد فخري الهياجنة، مرجع سبق ذكره، ص 08 - 09.

- حسين ناصر لوتاه، تجربة الحكومة الإلكترونية في بلدية دبي: www.dm.gov.ae

3- الخطة الإستراتيجية لبلدية دبي للفترة 2010 - 2014: 8

وتتضمن الخطة مزيج مكون من 11 هدفا إستراتيجيا، 06 توجهات إستراتيجية فنية/ تخصصية، و05 توجهات إستراتيجية داعمة، بحيث هذه الأخيرة توفر وتقدم المواد والدعم اللازم لتمكين الوحدات التنظيمية الرئيسية من تحقيق الأهداف الإستراتيجية الفنية/ التخصصية، وجميع هذه التوجهات تسعى لتحقيق 40 هدفا مرتبا حسب الأولويات والمقتضيات التي تتطلبها الخطة، والجدول التالي يوضح هذه الأخيرة:

الجدول رقم (03): الخطة الإستراتيجية لبلدية دبي للفترة 2010 - 2014

الأهداف وترتيبها وفق الأولويات والمقتضيات	طبيعة الأهداف	التوجهات الإستراتيجية
02- التنمية الحضرية في إمارة دبي. 15- تحقيق التوازن في استعمالات الأراضي ضمن منطقة دبي الحضرية. 25- الحفاظ على قواعد بيانات مساحية شاملة لكافة أراضي ومناطق الإمارة. 27- التحول الجغرافي الرقمي الإلكتروني الشامل في إمارة دبي. 03- تغطية الوحدات السكنية في إمارة دبي بشبكات الصرف الصحي. 29- تشغيل شبكات مياه الصرف الصحي والري والأمطار بكفاءة.	أهداف إستراتيجية فنية/ تخصصية	1- التطوير والتخطيط الحضري والإقليمي ودعم قطاع البنية التحتية في إمارة دبي
07- رفع مستوى رضا المتعاملين. 35- تحسين القيمة المضافة لعمليات الشراء والتعاقد. 30- تقديم خدمات شاملة للمتعاملين على مستوى الإمارة. 10- رفع مستوى رضا المجتمع. 11- رفع مستوى رضا الشركاء الإستراتيجيين.	أهداف إستراتيجية داعمة	2- تنمية ولاء المعنيين

البلدية الإلكترونية أداة لتجويد الخدمة ورؤية مستقبلية واعدة تجربة بلدية دبي وإمكانية الاستفادة منها .

13- الأتمتة الإلكترونية الكاملة لخدمات الدائرة.		
01- ضمان حماية البيئة والمحافظة على موارد الطبيعة فيها بشكل مستدام. 14- الإدارة المتكاملة للنفايات. 05- الحفاظ على نظافة كافة المناطق في إمارة دبي. 31- ضمان مطابقة مياه الصرف الصحي المعالجة للمواصفات القياسية المعتمدة.	أهداف إستراتيجية فنية/ تخصصية	3- ضمان بيئة نظيفة ومستدامة في إمارة دبي
12- السيطرة على الأمراض المشتركة والأمراض الوبائية المنقولة محليا. 06- ضمان صحة وسلامة الأغذية ومياه الشرب وفقا للمعايير المعتمدة. 26- ضمان التزام المؤسسات والمواد بالاشتراطات والمعايير الصحية المعتمدة.	أهداف إستراتيجية فنية/ تخصصية	4- ضمان الصحة العامة في إمارة دبي
08- رفع مستوى رضا الموارد البشرية. 09- إدارة أنظمة الموارد البشرية بكفاءة. 34- إدارة الموارد المعرفية بكفاءة.	أهداف إستراتيجية داعمة	5- تطوير مجالات التعليم والنمو في الدائرة
04- تغطية المنطقة الحضرية لإمارة دبي بالمساحات الخضراء. 21- زيادة مساحة الحدائق العامة والأماكن الترفيهية. 33- تنفيذ برامج تعليمية وترفيهية للأطفال وفقا لأفضل الممارسات.	أهداف إستراتيجية فنية/ تخصصية	6- نشر الرقعة الخضراء ودعم قطاع الترفيه في إمارة دبي
22- تهيئة مباني حديثة وفقا لأنظمة البناء المعتمدة. 23- تصميم وتنفيذ المشاريع الخدمية لإمارة دبي بكفاءة. 36- الحفاظ على التراث العمراني لإمارة دبي. 32- صيانة المباني في الإمارة بكفاءة.	أهداف إستراتيجية فنية/ تخصصية	7- هندسة وتشديد المباني والمرافق الحديثة ومباني التراث العمراني في إمارة دبي
16- تحقيق المرجعية العالمية في مجال خدمات الفحوص والمعايرة. 17- زيادة عدد جهات تقييم المطابقة المعتمدة. 40- تحقيق الجوائز وتعزيز العلاقات الخارجية للدائرة.	أهداف إستراتيجية داعمة	8- تحقيق المرجعية المحلية والعالمية للدائرة
19- تحقيق التميز المؤسسي للدائرة. 38- تنفيذ الرقابة المالية والنقدية بكفاءة. 28- توثيق وضمان حداثة تشريعات الدائرة ونشرها.	أهداف إستراتيجية داعمة	9- حوكمة عمل الدائرة
20- الحد من الإصابات الناتجة عن الحوادث المتعلقة بالسلامة العامة. 24- رفع مستوى الجاهزية لمواجهة الطوارئ والأزمات التي تهدد	أهداف إستراتيجية فنية/ تخصصية	10- ضمان السلامة العامة في إمارة دبي

البلدية الإلكترونية أداة لتجويد الخدمة ورؤية مستقبلية واعدة تجربة بلدية دبي وإمكانية الاستفادة منها .

الصحة والسلامة العامة.		
37- الاستغلال الأمثل لممتلكات الدائرة.	أهداف إستراتيجية	11- الكفاءة في إدارة
18- إدارة الموارد المالية بكفاءة.	داعمة	موارد المؤسسة
39- تشغيل آليات ومركبات الدائرة بكفاءة.		

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على الموقع الرسمي لبلدية دبي الإلكترونية www.dm.gov.ae

4- الأهداف الإستراتيجية لبلدية دبي الإلكترونية للفترة 2013 – 2015: وتتضمن:

- ✓ تعزيز سياسات التخطيط الحضري والتطوير العمراني المستدام؛
- ✓ ضمان حماية البيئة والمحافظة على الموارد الطبيعية فيها بشكل مستدام؛
- ✓ ضمان صحة البيئة وسلامة الغذاء؛
- ✓ ضمان تحقيق السلامة (السلامة العامة والصحة والسلامة المهنية والسلامة الإنشائية)؛
- ✓ تطوير وتجميل المدينة؛
- ✓ تحقيق الاستدامة البيئية؛
- ✓ توفير البيئة الداعمة والمحفزة من الموارد؛
- ✓ التنافسية والريادة وضمن كسب ثقة ورضا المتعاملين.

5- الخطة الإستراتيجية لبلدية دبي الإلكترونية للفترة 2016 – 2021: وتتضمن هذه الخطة 5

محاور إستراتيجية و20 هدف إستراتيجي، متمثلة الخطة في التالي:⁹

المحور الاستراتيجي الأول: بلدية مبتكرة ورائدة عالمياً، وفيها تتحقق:

- 1- استقطاب أفضل المواهب البشرية والحفاظ عليها؛
- 2- توفير بنية تقنية متكاملة ودكية؛
- 3- إدارة الأصول والموارد المالية بكفاءة؛
- 4- ترسيخ ثقافة الريادة والحوكمة المؤسسية؛
- 5- مؤسسة متعلمة أساسها الإبداع والابتكار.

المحور الاستراتيجي الثاني: شراكات بناءة وتواصل فعال، وهذا من خلال:

- 1- تعزيز العلاقة مع الشركاء المحليين والدوليين والموردين؛
- 2- مشاركة المجتمع وتواصل فعال.

المحور الاستراتيجي الثالث: نمو المدينة، وهذا من خلال:

1- التخطيط الحضري المستدام؛

2- إدارة بنية تحتية متطورة؛

3- تطوير قطاع البناء؛

4- تطوير شبكة نظم معلومات جغرافية شاملة.

✚ المحور الاستراتيجي الرابع: تميز المدينة، وهذا من خلال:

1- تعزيز الثقة بسلامة الغذاء؛

2- ضمان السلامة والصحة العامة؛

3- الحفاظ على جمال المدينة؛

4- الحفاظ على التراث العمراني والآثار؛

5- توفير خدمات وحلول ذكية ومتكاملة؛

6- تطوير مرافق ترفيهية وعامة جاذبة.

✚ المحور الاستراتيجي الخامس: استدامة بيئة المدينة، وهذا من خلال:

1- حماية البيئة واستدامة مواردها الطبيعية؛

2- إدارة متكاملة للنفايات؛

3- تطبيق أنظمة استدامة رائدة.

و- عوامل نجاح تجربة بلدية دبي الإلكترونية في تجويد الخدمة:¹⁰

✓ الاستعانة بشركات القطاع الخاص العالمية؛

✓ التركيز على احتياجات ومتطلبات العملاء؛

✓ تغيير العقلية؛

✓ تدريب العملاء والموظفين؛

✓ تطوير وتبسيط الإجراءات؛

✓ إدارة المشروع والمشاريع الأخرى ذات العلاقة؛

✓ ترويج فعال للمشروع عامة والخدمات المتوفرة خاصة؛

✓ دعم متطلبات العميل (واجهة التقديم - الشكاوي والاقتراحات - الخ)؛

✓ بنية تحتية يعتمد عليها.

المحور الثاني: مشروع البلدية الإلكترونية بالجزائر بين الواقع والمأمول

أولا: الخدمات الإلكترونية المتاحة بالجماعات المحلية في الجزائر

في سياق عصرنة الجماعات المحلية، قامت وزارة الداخلية باتخاذ العديد من الإجراءات في سبيل تقديم خدمة عمومية نوعية للمواطنين، الذين أصبح بإمكانهم استخراج جميع الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية من أقرب بلدية ممكنة بغض النظر عن البلدية التي ولدوا فيها، زيادة على بطاقات التعريف الوطنية وجوازات السفر البيومترية، وهذه العملية استأصلت الطوابير التي كانت تشهدها الدوائر والبلديات على حد سواء، وتمثل هذه الإجراءات في: ¹¹

1- مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية:

يتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها لئتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الانترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها.

وكانت أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة بتاريخ 04 مارس 2010، و أصدرت أول شهادة ميلاد رقم 12 في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني، وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية.

2- مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومترية:

في إطار تنظيم العمل بالسفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية ممثل في شخص الوزير عدة قرارات نذكر من بينها:

✓ قرار مؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق ل 71 أكتوبر سنة 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري.

✓ قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق ل 26 ديسمبر سنة 2012، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني.

أما من الناحية التطبيقية فقد أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2010 عن إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري الإلكتروني بداية من 12 جانفي 2012 على مستوى 45 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة . ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين إلى عصنة وثائق الهوية والسفر حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية.

وفي ما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري هو وثيقة هوية سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا ويكون مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.

بصفة إجمالية، فإن الإجراءات التي اتخذتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية، تصب في تطوير تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومحاربة كل أشكال البيروقراطية التي تعرقل حصول المواطن على الوثائق الإدارية في الوقت المناسب، و تشمل هذه الإجراءات:¹²

- ✓ إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية؛
- ✓ تمديد مدة صلاحية جواز السفر البيومتري من 05 إلى 10 سنوات؛
- ✓ تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية من 29 إلى 14 وثيقة؛
- ✓ إلغاء شرط المصادقة على نسخ الوثائق الأصلية المسلمة من طرف الإدارات العمومية؛
- ✓ تمديد أجل صلاحية عقد الميلاد إلى عشر سنوات بعد ما كان سنة واحدة من قبل؛
- ✓ إلغاء تحديد أجل صلاحية شهادة الوفاة بعدما كانت سنة واحدة من قبل؛
- ✓ تكفل البلديات بالتنسيق مع السلطات القضائية المختصة بطلبات المواطنين الراغبين في تصحيح الأخطاء المكتشفة في وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم، والقيام بإجراءات تصحيحها عوضا عنهم، و بالتالي تخليص المواطنين من عناء التنقل بين البلدية والمحكمة؛
- ✓ تمديد أجل التصريح بالولادات والوفيات بالنسبة للمواطنين القاطنين بالجنوب إلى 20 يوما بدلا من يوم واحد، كما كان معمولا به من قبل.

ثانيا - مشروع البلدية الذكية:¹³

من أجل تجسيد حلم "البلدية الذكية"، هذا الأخير الذي تسعى وزارة الداخلية على إنشائه وتعميمه على باقي ولايات الوطن في أسرع وقت ممكن، قد شرع في تجسيده خلال الأشهر الماضية سنة 2017 عبر توفير كافة الوسائل التكنولوجية واللوجستية اللازمة في عملية الاتصال والتواصل بين

الإدارة والمواطن لإنشاء نظام الإدارة الإلكترونية، ومنه ضمان توفر قنوات الاتصال من حواسيب وهواتف وشبكة انترنت عالية التدفق وأقمار صناعية قادرة على نقل البيانات بشكل متبادل بين المصالح الإدارية والمواطن، وهي المهام التي أوكلت للجنة الاتصال وتكنولوجيات الإعلام التابعة لولاية الجزائر، هذه الأخيرة تقوم بالتنسيق مع الوزارة الوصية بتنفيذ كافة المشاريع التي تمّ الإعداد لها في إطار مخطط العصرية.

حلم "البلدية الذكية" وتحسين خدمات الإدارة العمومية ببعض بلديات ومقرات الإدارة يواجه عدة عقبات تحول دون إنجازها على أرض الواقع، فالجزائر لبعض مقرات بلديات العاصمة يلحظ جليا أن هذه الأخيرة تعاني ضيقا شديدا في مقراتها، والتي لا تستوعب حتى المواطنين الذين يقصدونها لاستخراج الوثائق اللازمة بالإضافة إلى غياب الكفاءة المهنية لدى بعض الموظفين، كما أن العديد من مقرات البلدية تفتقر إلى الربط بشبكة الإنترنت أو انقطاعها بشكل متكرر، كل هذا يحول دون تحقيق مسعى اللجنة الولائية للاتصال وتكنولوجيات الإعلام للبرنامج التكنولوجي، هذا الأخير الذي يهدف إلى جعل عاصمة البلاد ترقى بمقراتها وخدماتها لما هو أفضل، خاصة وأن هناك العديد من الإجراءات التي اتخذتها الوصاية لرقيمة البلديات حيث بات ممكنا للمواطن استخراج وثائقه بسهولة، بالإضافة إلى إلحاق خدمة استخراج الوثائق البيومترية بما بعد أن كانت حكرا على الدوائر الإدارية.

وبحديثنا على المواقع الإلكترونية التي من المفروض توفرها في كامل البلديات، نجد أن 80% من البلديات لا تملك موقعا الكترونيا، أما البلديات التي تملكه، فتعد على الأصابع وشكلي فقط، فمن بين 57 بلدية أربع أو خمس بلديات فقط تملك موقعا باستثناء بعض المبادرات الشخصية التي يقوم بها بعض الشباب لنشر بعض المستجدات والانفعالات ببلدياتهم، وحتى إن توفرت الشبكة في بلديات أخرى، إلا أن مسؤوليها لم يكلفوا أنفسهم عناء تزويدها بمواقع إلكترونية لإيصال كافة المعلومات للمواطن والتواصل المباشر معه، والتكفل الأفضل بانفعالاته في أقل وقت ممكن، حيث يبقى المواطن رهينة أساليب الاتصال التقليدية، التي تضطره إلى التنقل إلى مقر البلدية لطرح انفعاله على رئيس البلدية، الذي لا يحظى في أغلبية الأحيان باستقباله، خاصة إذا لم تكن الزيارة خلال يوم الاستقبال.

يستلزم تنفيذ برنامج "البلدية الذكية"، حسب ما كشف عنه رئيس لجنة الاتصال وتكنولوجيات الإعلام بالمجلس الشعبي الولائي لولاية الجزائر "زويبر أعمر سعدي"، مجموعة من الخصائص والمقومات التي جاء في مقدمتها توديع عهد الأوراق واستبدالها بالحواسيب الآلية وتوفير

الإدارة على الأرشيف الإلكتروني والبريد والمفكرات الالكترونية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية، بالإضافة إلى التخلص من محدودية الزمن والمكان بحفظ جميع هذه الخدمات على الوسائل التكنولوجية الحديثة، ناهيك عن التخلص من النظم الإدارية الروتينية الجامدة وكذا الرقي بالعلاقة الرابطة بين الإدارة والمواطن بتبسيط إجراءاتها الإدارية وتعزيز الشفافية لتخفيض حدة النزاعات الناشبة بين الطرفين في الإدارة الكلاسيكية، ولترقي بالخدمة إلى مستوى العالم الرقمي الذي أضحي يرسم معالم العواصم الدولية، لا بد أن يعتمد البرنامج بالدرجة الأولى على تطبيق تكنولوجيات الإعلام في الإدارة العمومية، عن طريق خلق قاعدة بيانية خاصة بالبلدية تحتوي على جميع المشاريع ومشاكل البلديات، هذه الأخيرة توصل بمقاطعها الإدارية عن طريق شبكة الألياف البصرية، ليتم بعد ذلك ربطهما بالولاية، العملية تمس كامل بلديات العاصمة الـ57، التي تكون قد زودت بموقع الكتروني محمي، للتواصل مع المواطنين بكل سهولة، حيث يستطيع أي مواطن تصفح هذه الأخيرة ومعرفة كامل المشاريع الآنية وحتى نسبة إنجازها أو أسباب تعطلها، في ظرف ثواني معدودة، وهذا وفقا للإطار القانوني والتنظيمي المعد من طرف الحكومة وفقا لمجموعة من التنظيمات والقوانين التي تنظم مختلف العمليات المرتبطة بالإدارة الإلكترونية كالتوقيع الإلكتروني والإقرار والتصديق الإلكترونيين، والتبادل وآليات حماية الإدارة الإلكترونية من الجرائم المعلوماتية، إلى جانب توفير الموارد البشرية المؤهلة من طاقات تمتلك معرفة بالمجال المعلوماتي على غرار المبرمجين، موظفي الشبكات، الصيانة، التأمين والحماية وغيرها، وكذا توفير جميع الوسائل التكنولوجية واللوجيستية اللازمة لإنجاح المشروع.

ثالثا: آفاق البلدية الإلكترونية بالجزائر

شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإحداث ثورة تكنولوجية في مطلع عام 2017 توازي ثورة الدفع الإلكتروني التي أطلقتها وزارة المالية. ويجري العمل حول نظام معلوماتي للبلدية والولاية والمعروف بـ"أ- بلدية. و- ولاية" بمعنى البلدية الإلكترونية والولاية الإلكترونية. ستصبح كل مصالح البلدية والولاية تسير بشكل آلي من خلال متابعة تسيير كل شؤونها، من تهيئة حضرية وبيئة وصحة عمومية وميزانية، بالإضافة إلى رخص البناء ومختلف التراخيص الأخرى، إلى جانب العمليات التضامنية والطرق والسكن...

كل المعلومات ومسائل التسيير ستصبح آلية وتنقل إلى رئيس البلدية ورئيس الدائرة والوالي الذين يتابعون كل ما يجري عن بعد ويتخذون قراراتهم اللازمة¹⁴. كما كشف المدير العام للعصرنة والأرشيف والوثائق بوزارة الداخلية والجماعات المحلية، "عبد الرزاق هتي"، أنه تم إطلاق مشروع البلدية

الإلكترونية في مارس 2017، حيث سيتمكن "الأمبار" من التسيير الآلي بداية من إعداد الميزانية إلى الإعلان عن الصفقات ونهاية بمعالجة طلبات المواطنين كالسكن وتراخيص البناء. وأكد أنه بفضل البلدية الإلكترونية ستعالج كل المعلومات المتعلقة بتسيير البلدية من إعداد الميزانية إلى منح الصفقات ومتابعة سير إنجاز المشاريع التنموية، وصولاً إلى معالجة طلبات المواطنين فيما تعلق بالسكن وتسليم رخص البناء وغيرها من المشاريع، آلياً وفي شفافية تمكن الولاية والإدارة المركزية من المتابعة الآنية للتسيير المحلي. وأوضح ذات المسؤول أن إطلاق البلدية الإلكترونية سيترتب عنه إطلاق موقع إلكتروني عبر الانترنت، يسمح بمعالجة كل الوثائق الإدارية والمشاريع التنموية بالبلدية، خاصة مع انتهاء وزارة الداخلية والجماعات المحلية من تعميم اعتماد السجل الآلي للحالة المدنية، والذي سمح برقمنة قرابة 100 مليون وثيقة، ومكّن من إلغاء عدّة وثائق في الملفات الإدارية، وعبر هذا الموقع سيتمكن المواطن من طلب أي وثيقة عن بعد بمنزله أو مكان عمله، ويمكنه متابعة مسار استخراجها من دون التنقل إلى المصالح الإدارية المعنية، ومن المقرر أيضاً أن تطلق وزارة الداخلية والجماعات المحلية رخصة السياقة بالتنقيط البيومترية في السنة الحالية 2018، وبذلك تكون الداخلية انتقلت من إنتاج جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية، إلى استخراج البطاقة الرمادية الإلكترونية ورخصة السياقة البيومترية الإلكترونية، واللتين ستكونان عبر الانترنت من دون إيداع أي وثيقة أو التنقل إلى الجهات الإدارية المختصة، مع استغلال نفس المعلومات الشخصية بجواز السفر أو بطاقة التعريف البيومتريين، وأوضح وزير الداخلية أن الهدف من المشروعين هو كذلك "تقديم خدمة عمومية جديدة للمواطن متطورة وذات نوعية بعيداً عن أي تعقيدات بيروقراطية"، معلناً أنه سيتم "تفعيل خدمات متعددة عن بعد بمجرد وضع الإطار العملي الضروري للتوقيع الإلكتروني"¹⁵.

الخاتمة:

من خلال هذه الورقة البحثية يمكننا القول أن الجماعات المحلية وبالأخص البلدية الجزائرية في حاجة ماسة إلى تغيير جذري ونوعي لوضعها كالذي انتهجته عديد الدول النامية، وأفضل نموذج للبلدية المتميزة ذات الكفاءة العالية نجده في "بلدية دبي" التي استطاعت بفضل إدارتها وخطتها الإستراتيجية أن تلبّي رغبات مواطنيها ومتعاملها وأن تصبح نموذجاً يحتذى به في العالم بأسره، ومما سبق يمكننا استعراض مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي يمكن أن تثنى هذه الورقة البحثية، نوجزها فيما يلي:

➤ النتائج:

- 1- مشروع البلدية الإلكترونية بإمارة دبي نموذج متميز ذو كفاءة عالية له القدرة على تحقيق التنمية المحلية المستدامة بالإمارة؛
- 2- الخطط الإستراتيجية ومنذ عصرنة البلدية بإمارة دبي كانت لها الفعالية في رفع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمتعاملين والشركاء الإستراتيجيين؛
- 3- البنية التحتية بإمارة دبي وتتوفر متطلبات الحكومة الإلكترونية بها، جعلت المدينة مشروعاً عالمياً متطوراً في مختلف المجالات يحتذى به؛
- 4- عصرنة الجماعات المحلية في الجزائر في سبيل تحسين الخدمة العمومية ساهم وبشكل ملحوظ في تجويد الخدمة المقدمة للمواطنين رغم قلتها وحدائتها، وهذا الأمر يوحي بأن مشروع البلدية الإلكترونية بالجزائر واعد مستقبلاً؛
- 5- البلدية الإلكترونية بالجزائر لا زالت تواجه عدة عقبات وأهمها غياب الكفاءة المهنية لدى بعض الموظفين والربط الشبكي للانترنت؛

➤ التوصيات:

- 1- ضرورة الاطلاع على تجربة دبي الإلكترونية والاستفادة منها وهذا من خلال التعرف على نقاط القوة واكتسابها، والتعرف على نقاط الضعف فيها وتجنبها؛
- 2- ضرورة وضع الخطط الإستراتيجية العلمية والواضحة الأهداف من قبل وزارة الداخلية والجماعات المحلية التي من شأنها أن تساعد الجماعات المحلية والبلديات خصوصاً في التجاوز السريع للمتغيرات الحديثة، وبالتالي خلق بيئة تكنولوجية داعمة للتأقلم السريع مع العولمة الرقمية؛
- 3- وضع سياسات وتشريعات ملائمة ومتوافقة مع متطلبات العصر، تشجع على التعامل الإلكتروني مع توفير الحماية ضد الاختراق وسوء الاستخدام؛
- 4- ضرورة ترقية عمل الجماعات المحلية وخاصة البلديات وجعلها أداة أكثر حيوية وتجاوز المركزية في اتخاذ القرارات بها، كونها الشريك الهام والفاعل في تحقيق التنمية بالبلاد؛
- 5- تدريب وتأهيل موظفي الجماعات المحلية من خلال تكوينات وتربصات في الإدارة الرقمية، وهذا بغية رفع الكفاءة المهنية لديهم وتوافقها مع متطلبات العصر؛

6- إدخال وسائل الدفع المالية الحديثة في التعامل بالجماعات المحلية (البلديات والولايات) وربطها مع وزارة الاقتصاد الرقمي المنتدبة حديثا بالجزائر، وهذا لتحسين الخدمات وتوفير الوقت والجهد من جهة، ومواكبة العولمة المالية والرقمية من جهة أخرى.

الهوامش والإحالات

- 1 تاريخ <http://www.sure.com.sa/ar/MediaCenter/CaseStudies/Pages/story001.aspx> ،
التصفح: 2016/12/28.
- 2- أحمد فخري الهياجنة، البلديات الإلكترونية .. تجارب عربية وعالمية: مشاريع الحكومة الإلكترونية للبلديات، 2005، متاح على الرابط التالي: unpan1.un.org/intradoc/groups/public/.../arado/unpan021034.pdf.
- 3- وائل محمد يوسف، دور البلديات الإلكترونية في تنمية المدينة: تجربة مدينة الإسكندرية، بحث مقدم إلى مؤتمر الأزهر الهندسي الدولي التاسع، القاهرة - مصر، أيام 12 - 14 أبريل 2007، ص: 260.
- 4- عبد القادر موفق، "البلدية الإلكترونية" كآلية لتعزيز الشفافية الإدارية والمالية في البلديات الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 40، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2015، ص: 177 - 178.
- 5- مركز دراسات الحكومة الإلكترونية، البلدية الإلكترونية: التميز في العمل العام، بيروت - لبنان، 2011، تاريخ التصفح: 2017/12/28، متاح على الرابط التالي: <http://www.egovconcepts.com>
- 6- نفس المرجع السابق، ص: 04 - 05 [بتصرف].
- 7- أحمد فخري الهياجنة، مرجع سبق ذكره، ص 07.
- 8- الموقع الرسمي لبلدية دبي الإلكترونية www.dm.gov.ae [بتصرف].
- 9- نفس المرجع السابق.
- 10- أحمد فخري الهياجنة، مرجع سبق ذكره، ص 21.
- 11 لقرع مصطفى، عمادية فايزة، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية قطاع وزارة الداخلية نموذجاً، تاريخ التصفح: 2016/12/28، مقال متاح على الرابط التالي: http://bibliodroit.blogspot.com/2016/04/blog-post_16.htm
- 12- قدوم زهر، قروي عبد الرحمان، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر، بحث مقدم إلى الملتقى الوطني: التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية - البلديات نموذجاً، يومي 08 - 09 أبريل، قلعة، 2016، ص: 105.
- 13- نفس المرجع، ص: 106.
- 14- جميلة. أ، الانتهاء من الإدارة الإلكترونية والشروع في رقمنة البلدية والولاية بداية 2017، مقال منشور بجريدة المساء، العدد الصادر في 2017/10/30، تاريخ التصفح: 2016/12/28، متاح على الرابط التالي: <http://www.el-massa.com/dz/>
- 15- البلديات الإلكترونية في مارس 2017، مقال منشور بجريدة النهار اليومي، العدد الصادر في 2016/11/28، تاريخ التصفح: 2016/12/29، متاح على الرابط التالي: <http://www.elchabaka.net/?p=4992>