

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم السياسية

قسم التنظيم السياسي والإداري



الرقم التسلسلي.....

الرمز.....

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر

تخصص حوكمة محلية

شعبة العلوم السياسية

ور الإلوارة الإللكترونية في تحسين الخرمة العمومية في الجزائر

وراسة ميرانية للكتب رقمنة وثائق الحالة المرنية

ببلدية الخروب وللاية قسنطينة

تحت إشراف الأستاذة:

بوالبردة نهلة

مقدمة من طرف الطالبين

✓ عمرانى مرىم

✓ منور نور الهدى

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
بوعشبية عائشة	أستاذ مساعد قسم أ	صالح بونيدر	رئيسا
بوالبردة نهلة	أستاذ مساعد قسم أ	صالح بونيدر	مشرفا ومقررا
أوشن سمىة	أستاذ مساعد قسم أ	صالح بونيدر	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2017-2018

دورة ماي 2018

# فہرس الموضوعات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
II	فهرس الموضوعات
IV	فهرس الأشكال
VI	فهرس الجداول
14	مقدمة
الفصل الأول: إطار مفاهيمي الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية	
25	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
25	المطلب الأول: مفهوم ونشأة الإدارة الإلكترونية
33	المطلب الثاني: مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية
36	المطلب الثالث: عناصر وظائف الإدارة الإلكترونية
38	المطلب الرابع: متطلبات التغيير نحو الإدارة الإلكترونية
43	المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية
43	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية
53	المطلب الثاني: مبادئ وأهمية الخدمة العمومية
56	المطلب الثالث: منظمات الخدمة العمومية
الفصل الثاني: آليات تكريس الإدارة الإلكترونية في الجزائر وانعكاساتها على الخدمة العمومية	
67	المبحث الأول: الإستراتيجية المعتمدة من قبل الجزائر لتفعيل الإدارة الإلكترونية
67	المطلب الأول: تطور الإدارة العامة في الجزائر
86	المطلب الثاني: الإطار القانوني للإدارة الإلكترونية
95	المطلب الثالث: مؤشرات تطوير الخدمة العمومية
111	المبحث الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية
111	المطلب الأول: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على ترشيد الخدمة العمومية
112	المطلب الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على فاعلية المنظمات العامة
113	المطلب الثالث: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تقريب الإدارة من المواطن
الفصل الثالث: واقع الإدارة الإلكترونية في مكتب رقمنة وثائق الحالة المدنية	
120	المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة الميدانية

120	المطلب الأول: تعريف بلدية الخروب
122	المطلب الثاني: تعريف مكتب رقمنة وثائق الحالة المدنية والغرف المكونة له
123	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة
123	المطلب الأول: أدوات جمع البيانات
125	المطلب الثاني: مجالات الدراسة
131	المطلب الثالث: عرض وتحليل البيانات الميدانية
148	الخاتمة
153	قائمة المراجع
162	الملاحق
	ملخص الدراسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة 03

صالح بوبنيدر

كلية العلوم السياسية

قسم التنظيم السياسي والإداري

مقابلة مع رئيسة مكتب رقمنة وثائق الحالة المدنية التابع لمصلحة الحالة المدنية ببلدية الخروب ولاية قسنطينة السيدة دهمشي نوفيلة يوم 2018/04/03 على الساعة 11.30 AM

-السؤال الأول: متى تم تدشين مكتب رقمنة وثائق الحالة المدنية التابع لمصلحة الحالة المدنية وإنطلاق عمله بالنسبة لاستخراج جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريتين ؟

السؤال الثاني: هل توجد قوانين وتشريعات تضبط تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في مجال المدنية ؟

-السؤال الثالث: هل لقي تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على مستوى مكتبكم الدعم الكافي في من الهيئات العليا؟

-السؤال الرابع: هل تم اختيار الموظفين العاملين بالمكتب على أساس الخبرة والأقدمية أو وفق الكفاءة في تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية؟

السؤال الخامس: هل يوجد على مستوى مكتبكم دورات تكوينية للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية وما هي مدة التكوين.

السؤال السادس: حيث خبرتكم في مصلحة الحالة المدنية هل نظام الإدارة الإلكترونية أكثر كفاءة وفعالية من النظام التقليدي؟

يشهد العالم اليوم ثورة معلوماتية مهمة مست جميع المجالات بما فيها المجال الإداري، والتي أحدث تغييرات جذرية في النظم الإدارية خاصة الإدارات العمومية، التي تعتبر الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة، الأمر الذي دفع الجزائر إلى التفكير في تبني إستراتيجية لمعالجة الاختلالات التي تعاني منها الإدارة العمومية سعيا منها إلى الانتقال إلى ما يسمى بالإدارة الإلكترونية وإدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة، الأمر الذي من شأنه التخلص من الشباك "le guichet"

### الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية ، الخدمة العمومية

Le monde connaît aujourd'hui une révolution de l'information importante a touché tous les domaines, y compris la zone administrative, qui est les derniers changements radicaux dans les administrations publiques privées, qui est le mécanisme qui entraîne le développement des systèmes administratifs de roue de l'Etat, ce qui a incité l'Algérie à envisager l'adoption d'une stratégie pour corriger les déséquilibres qui affligent l'administration Afin de passer à la gestion dite électronique et à l'inclusion de la programmation de l'information dans la gestion de la direction, ce qui éliminerait les filets "le guichet"

La logique de la gestion traditionnelle, qui a été produit par les pratiques négatives de la bureaucratie, comme la corruption et la corruption administrative, le fait que la gouvernance électronique est l'une de la modernité et les exigences de développement par le biais de son impact sur l'efficacité des institutions gouvernementales compétentes à fournir des services publics, en facilitant les contacts avec les citoyens et d'améliorer la relation avec et rationaliser la prestation de ces services de manière efficace, efficace et peu Coûts tout en assurant l'égalité.

Voilà ce que nous touchons à travers le projet e-Algérie, qui est un changement majeur dans le domaine des services publics visant Algérie dont à moderniser et à développer et à améliorer leur point de performance.

**Mots-clés:** administration électronique, service public