

## رقمنة الشبكات الإلكترونية ودوره في تفعيل الخدمة العمومية في الجزائر: الجماعات المحلية نموذجاً

Digitization of the electronic window and its role in activating public service in  
Algeria: local communities as a model

لملم جمعة 1

طالبة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة غرداية الجزائر

‘lemlem.djemaa@univ-ghardaia.edu.dz

مخبر السياحة ، الاقليم والمؤسسات

طواهرية أحلام

أستاذ محاضر (أ)، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة غرداية الجزائر

‘touahira.ahlam@univ-ghardaia..edu.dz

تاريخ الإرسال: 2025 / 05/04 \* تاريخ القبول 2025/05/12 \* تاريخ النشر: 2025/ 06 /04

### ملخص:

تعتبر الجماعات المحلية من بين أهم القطاعات التي سعت الجزائر إلى إدخال إصلاحات عليها وتكييفها ومتطلبات الانتقال من الإدارة التقليدية الورقية إلى الإدارة الحديثة الإلكترونية، ويعد الشبكات الإلكترونية بالبلدية هو الآلية التي تعتمد عليها الدولة حالياً والتي تسعى من خلاله للقضاء على جميع مشاكل سوء التسيير والتنظيم وتقليص مدة تقديم الخدمة الإدارية، وقد خلصنا إلى أن رقمنة الإدارات العمومية أدى إلى تحسين الخدمات العمومية والتوصل إلى رضا المواطن، بالرغم من تسجيل بعض العوائق المادية والبشرية والتقنية التي يمكن تجاوزها.

### الكلمات المفتاحية:

الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، الشبكات الإلكترونية، الجماعات المحلية، المصلحة البيومترية.

### Abstract:

Local communities are among the most important sectors that Algeria has sought to introduce reforms and adapt them to the requirements of the transition from traditional paper-based management to modern electronic management. Providing administrative service, and we have concluded that the digitization of public administrations has led to the improvement of public services and the achievement of citizen satisfaction, despite the registration of some material, human and technical obstacles that can be overcome.

### Keywords:

Electronic management, Public service, electronic window, Local groups, Biometric interest

## مقدمة:

يعد تطبيق الإدارة الإلكترونية فرصة متميزة للارتقاء بالأداء في البلديات حيث تعد وسيلة لرفع كفاءة وأداء الموارد البشرية وتحسين وتطوير أدائها وتخفيف الأعباء الإدارية عنها عن طريق استخدام أساليب إلكترونية حديثة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة بالإضافة إلى قدرتها على مواجهة معظم المشكلات الناتجة عن الإدارة التقليدية إلا أن تطبيقها في المؤسسات العمومية يواجه جملة من العراقيل والتحديات ومن هذا المنطلق تتمحور الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة الشبكات الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالمصلحة البيومترية بالبلدية في الجزائر؟ ومن أجل الإجابة على هذا الإشكال صغنا الفرضيات التالية:

(1)- ساهم الشبكات الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالمصلحة البيومترية بالبلدية في الجزائر من خلال تسهيل استخراج الوثائق البيومترية .

(2)- ساهم الشبكات الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالمصلحة البيومترية بالبلدية في الجزائر من خلال عمليات تنظيم الملفات .

إن الهدف من دراسة الموضوع هو معرفة المقصود من الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية والكشف عن الدور الذي يلعبه الشبكات الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية خاصة على مستوى البلدية وتبيان العراقيل التي تواجه عملية التحول نحو رقمنة الخدمات العمومية على مستوى البلدية وبغية الإلمام بجميع جوانب الموضوع استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية وتحليل واقع تطبيق الشبكات الإلكترونية، ولأجل ذلك قمنا بتقسيم الموضوع إلى محورين تناولنا في المحور الأول مقارنة مفاهيمية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية وفي المحور الثاني واقع تطبيق الشبكات الإلكترونية في المصلحة البيومترية بالبلديات الجزائرية .

## 1. المحور الأول : المقاربة المفاهيمية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية

يشمل مفهوم الإدارة الإلكترونية نموذجاً جديداً في التعاملات الحكومية كإعادة تعريف العلاقة بين الإدارة والمواطن فالموضوع يحمل في ثناياه حرية تبادل المعلومات وتدفقها بين الركائز الحكومية من جهة وبين الدوائر والمواطنين من جهة أخرى، مما يؤدي إلى رفع كفاءة الإجراءات كتحسين الخدمة العمومية لتوفير الوقت والتكلفة مما يساعد على تحقيق التنمية الإدارية.

**1.1. لمحة عامة عن الإدارة الإلكترونية:** وذلك من خلال تقديم بعض التعريفات وذكر أهم المبادئ والأهداف التي

تسعى الإدارة الإلكترونية لتحقيقها.

### 1.1.1 تعريف الإدارة الإلكترونية:

لقد تعددت التعاريف حول هذا المفهوم ومن بينها نذكر:

(أ)- عرفها السالمي علاء عبد الرزاق بأنها: " هي الاستغناء عن المعاملات الورقية في ظل الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات " الإدارة الإلكترونية " حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً.. " (السالمي، 2007، صفحة 32)

(ب)- عرفها كل من مزهر شعبان العاني بأنها : وضع استراتيجية إدارية في عصر المعلوماتية تستغل كل الموارد المعلوماتية في إطار إلكتروني حديث غايتها تسخير كافة الجهود لتحقيق الكفاءة عن طريق الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية والتقنية وفق أسلوب إلكتروني حديث.

(ج)- كما عرفها آخرون بأنها: " هي تكافل كل الجهود الإدارية من أجل تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر الحواسيب وشبكة الأنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة." (مزهر وشوقي، 2008، صفحة 27)

(د)-عرفتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OCDE بأنها " استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولاسيما شبكة الإنترنت كأداة تسمح بالوصول إلى إدارة أفضل".  
(ه)-عرفت الإدارة الإلكترونية من طرف البنك الدولي بأنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية، وتعزيز المجتمع المدني من خلال مشاركة المواطنين وتحقيق رضاهم في التوصل للحصول على المعلومة.(عشور ، 2010، صفحة 13-14)  
(و)- وبالتالي فهي عملية هيكلية لجميع مهام وأنشطة الإدارة إلكترونيا بالاعتماد على المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق الأهداف الإدارية الجديدة والتقليل من استخدام الأوراق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين مما يساهم في تسريع الإنجاز وتحسين جودة الخدمات.

### 2.1.1 مبادئ الإدارة الإلكترونية: تم تحديد جملة من المبادئ والتي تتمثل فيما يلي: (حسين، 2010، صفحة 27)

✓ **تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين:** ولتحقيق هذا المبدأ لابد من خلق بيئة عمل تهتم بخدمة المواطن يتطلب فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهيأة مهنيًا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بالتركيز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة، وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية بشكل يسمح بـ:

- التعرف على جوهر كل مشكلة تقوم بتشخيصها.

- ضرورة انتقاء المعلومات المتعلقة بجوهر الموضوع.

- القيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة.

- تحديد نطاق القوة والضعف والتعرف عليها .

✓ **التركيز على النتائج:** ونقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على أن يتم تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، فالمواطنون اهتمامهم الأول يتعلق بصحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها في أرض الميدان ، وبمعنى آخر ينبغي أن تحقق الإدارة الإلكترونية فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة دائمة على مدار الساعة وإنجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع، وكذلك الحصول على خدمة بصورة مبسطة وميسرة.

✓ **سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:** ونقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل وفي العمل، والمدارس والمكتبات وذلك لكي يتمكن كل مواطن وكل وافد من التواصل مع الإدارة الإلكترونية، كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهولة الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة. (الطعامنة والعلوش، 2004، صفحة 03-04)

✓ **التغير المستمر:** وهذا مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية لأن الإدارة الإلكترونية تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء، سواء بقصد ترضية الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة، وفي جميع الحالات، فإن الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل.

✓ **تخفيض التكاليف:** وهذا يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم .

ونستخلص من هذه المبادئ أن أهداف الإدارة الإلكترونية لها توجهها استراتيجيا حديثا ، فالغاية هي استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات وزيادة كفاءة العمل الحكومي على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين ورجال الأعمال بسهولة ويسر مما يسهم في تبسيط الاجراءات وتحقيق جودة الأداء.(حماد،2007، صفحة 16)

### 3.1.1 أهداف الإدارة الإلكترونية:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يهدف بشكل عام إلى تحقيق الغرض من وجود الأجهزة الإدارية وهو تحقيق نقلة نوعية في الأداء وتجاوز العقبات التقليدية عند تأدية الخدمات اللازمة لتحقيق احتياجات المواطنين والدولة في أن واحد بسهولة وبتكلفة أقل.

ومنه فإن تحول الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية، يعكس رغبة صادقة لدى هذه الجهات المختصة بتحقيق أهداف سامية تعتمد على التكنولوجيا الرقمية لتوفير بيئة عمل أكثر كفاءة وفعالية، ومن بين أهداف الإدارة الإلكترونية، وما يمكن أن تحققه من خدمات وتطبيقات للأفراد ما يلي:

- ✓ تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة لتوحيد الإجراءات .
- ✓ إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- ✓ التقليل من معوقات اتخاذ القرار، عن طريق توفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار.
- ✓ توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- ✓ السهر على توفير وتسهيل الوصول إلى المعلومات والبيانات للأفراد وبصورة فورية.
- ✓ الدقة والسرعة في إنجاز المعاملات الإدارية مما يسهم في تقليص العديد من التعقيدات.
- ✓ الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن وفي أي وقت كان.
- كما يمكن أن نجمل الأهداف الأساسية للإدارة الإلكترونية من خلال المميزات التي تتيحها كالآتي:
- ✓ **تحسين مستوى الخدمات:** وهي العمل على تفادي الأخطاء من قبل الموظفين وتسهيل إنجاز معاملات المستفيدين بتحقيق عنصر الشفافية والتواصل وتوفير لهم أي معلومة ببسر وسهولة مع مراعاة الجودة والسرعة في تقديم الخدمة.
- ✓ **التقليل من التعقيدات الإدارية:** وذلك من خلال تقليل البيروقراطية والاختصار في إنجاز أي عمل إداري يطلبه المواطنين من خلال متابعة معاملاته بوضوح.
- ✓ **تخفيض التكاليف:** ومن ذلك إمكانية حصول المستفيد على المعلومات والنماذج التي تلزمه للحصول على خدمة معينة عن طريق شبكة الأنترنت دون أن يكلف نفسه مراجعة الإدارة المعنية، وبالتالي تحد من التدخل البشري في المعاملات، كما أن الأرشيف الإلكتروني توفر على الدولة جهود وتكاليف الحفظ والتخزين للسجلات وما قد تتعرض له من تلف أو غيره.

✓ **تحقيق الاستفادة القصوى لعملاء الإدارة**: وذلك بتحقيق المساواة في تقديم الخدمة بجودة عالية لكافة شرائح المجتمع مما ينسجم مع متطلباتهم وتوقعاتهم في أي وقت تفاديا لإضاعة أي وقت أو جهد أو مال. (فريجة، 2019، صفحة 156)

## 2.1. دراسة وتحليل للخدمة العمومية والالكترونية:

يعد مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية مفهوما حديثا يعكس التغيرات الجذرية التي عرفتھا الإدارة العمومية الالكترونية وقد ارتبط مفهومها بالدور المتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات بغية تحسين جودة الخدمات وتجاوز كل العقبات الإدارية، لتحقيق فعالية السياسة العامة للدولة.

### 1.2.1 تعريف الخدمة العمومية والالكترونية: تعددت تعاريف الخدمة العمومية والالكترونية نذكرهم كالاتي:

**أولاً: تعريف الخدمة العمومية:** نذكر من بينها ما يلي:

(أ)-إنها عبارة عن أنشطة غير ملموسة تحدث من خلال عملية تبادلية بين الطرفين، وقد تكون مقترنة بمنتج مادي أو العكس مع عدم إمكانية نقل ملكيتها.

(ب)- يعرفها خبراء الإدارة العامة على أنها: الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين الرفاهية، والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطن.

(ج)- كما تعرف كذلك بأنها: كل وظيفة يكون أداؤها مضموما ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعتها لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين.

(د)-وتعرف على أنها: تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجات عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة. (بوعمامة ورقاد، 2014 ، صفحة40)

\* وهناك من يعطي مفهوما آخر لها باعتبارها:

### ✓ مفهوم الخدمة العامة كعملية:

حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

**أ /الأفراد**: إذ يمثل الفرد طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته.

**ب /الموارد: ( materials )** وتشمل مختلف التجهيزات والمعدات والبنى التحتية فهي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من طرف المنظمة ؛ أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

**ج /المعلومات ( Information )** : تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات ، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

✓ **مفهوم الخدمة العامة كنظام ( Service as a system )** انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة (Service operation system) وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات (Inputs) الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة، وتحويلها إلى مخرجات تلبي احتياجات المستفيدين.

نظام تسليم الخدمة (Service delivery) ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة. ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:  
-خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن)، تلك التي تقدم مباشرة للمستفيد ولها نقاط تواصل مع الجمهور.

-خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني (Core) Technical  
غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية ،  
(Front office) أو المنظورة في نظام الخدمة ، وتعبير المكتب الخلفي (Back office)، بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة، وتشمل الإجراءات الداخلية اللازمة لاستكمال تقديم الخدمة.

ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقا من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع ، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها ، فبدائية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة ، ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة ، وعليه بالانتظار قليلا لكي تنتهي الخدمة، وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن ( يراه بنفسه) ، لأنه يرى الإدارة والموظفين والمعدات الإدارية والأجهزة ، غير أنه وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة، يتطلب الأمر مهام وأعمال أخرى تجري داخل مكتب الخدمة العامة ( مكتب المرور مثلا)، مثل الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تاريخ السيارة ، والمخالفات ، التسجيل ، المراجعة الداخلية ، وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي، الذي لا يراه المواطن ، وهو ضروريا لاستكمال الخدمة وتقديمها .  
( عشر ، 2010،صفحة 41-42)

**ثانيا :تعريف الخدمات الالكترونية:** هناك تعريفات عديدة للخدمات الالكترونية، نذكر منها:

(أ)-عرفت الخدمات الالكترونية بأنها الخدمة التي تعتمد على الاتصال الالكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها.

(ب)-وهي ايضا : تلك الخدمات التفاعلية التي يتم تقديمها الكترونيا باستخدام الاتصالات المتقدمة، وتقنيات الوسائط المتعددة.

(ج)-عرفت الخدمة الالكترونية في القوانين الفرنسية بأنها: كل المعلومات يسمح للمدارين عن طريق الالكتروني بالقيام بالشكليات والإجراءات الإدارية.

من خلال التعاريف السابقة يمكن اعتبار الخدمات الالكترونية هي التي تتطلب قيام الزبون بخدمة نفسه بنفسه، فبدلا من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب، يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل بين الخدمة والآلة. (بوعامة ، و رقاد ، 2014،صفحة 40 )

## 2.2.1 مبادئ الخدمة العمومية:

ومن أهم هذه المبادئ والتي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمبادئ التي تحكم المرافق العامة انطلاقا من كون المرافق العامة تقدم الخدمات العمومية تلك المحددة في:

**1-مبدأالمساواة:** يعني أن يحصل أي فرد في المجتمع على الخدمة العمومية بنفس الجودة ونفس الضمانات في حالة وجود أي خلل وبالتالي توفيرها دون أي عائق و إتاحتها للمجتمع بصورة متساوية وفق معايير موحدة تضمن العدالة وهذا ماقد يعكس توجه الدولة نحو تعزيز الإنتماء الوطني وتحقيق التنمية المتوازنة.

- 2- مبدأ الاستمرارية:** العمل على استمرارية الخدمة العمومية دون انقطاع لتلبية جميع الحاجات العامة لأفراد المجتمع بشكل متوازن ودون انقطاع باعتبارها حقا أساسيا للمواطنين وركيزة لاستقرار المرافق العامة.
- 3- مبدأ التكيف والملائمة:** وهي قابلية التغيير؛ أي مواكبة جميع الظروف والاحتياجات وبالتالي استجابة الإدارة العمومية لأي تغيير حتى تتمكن من تقديم الخدمة العمومية والحفاظ على مبدأ التكيف مع أي تطور تكنولوجي أو تغيير اجتماعي يعكس مستوى جودة الخدمة المقدمة.

وبذلك نخلص إلى أن مبادئ الخدمات العمومية مهمة وأساسية لتطوير وتحسين إنتاج وتقديم الخدمات ووجودها وتجسيدها مرتبط بحاجة الأفراد داخل المجتمع لهذه الخدمات وكذا بجديّة الإدارة في العمل على تطوير وتحسين أساليب تقديمها. (رابحي، 2019، صفحة 43-44)

### 3.2.1 أهداف الخدمة العمومية:

إن الخدمة العمومية الإلكترونية تمثل تغير جوهري في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الإدارية ونظرة الزبائن اتجاهها، فالهدف الاستراتيجي للخدمة العمومية الإلكترونية هو تبسيط ودعم تلك الخدمات لكل الأطراف المعنية سواء الحكومة أو المواطنين، أو مؤسسات الأعمال، فاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساعد في ربط الأطراف الثلاثة معا وتدعيم الأنشطة والعمليات.

من خلال هذا يمكن التمييز بين أهداف كل من العمليات المؤداة داخليا والأهداف المرتكزة على الأعمال الخارجية .

أهداف الخدمة الإلكترونية الخارجية: هي القيام بتحقيق تلك حاجات بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمة الإلكترونية المتاحة . (هامر و آخرون، 2009، صفحة 23)

أما أهداف العمليات الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين تتمثل في: التسهيل والسرعة أو الشفافية في إجراءات أنشطة الإدارة، ويساهم في التوجه لتوفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهريّة. وهناك أهداف أخرى للخدمة العمومية الإلكترونية نذكر منها الآتي:

-التحسين من أداء الخدمة العمومية باستخدام أساليب إلكترونية تنسم بالكفاءة والفعالية.

- التقليل من حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده، إذ لا حاجة إلى تضخيم مستوياته في ظل عصرنة الإدارة والتحول الرقمي.

-التحول نحو الخدمة العامة المتعلقة بالآليات التقنية الحديثة من خلال منصات الكترونية مرنة تتيح إجراء العمليات عن بعد.

-التواصل والارتباط بين كل وحدات المنظمة لتقديم أفضل خدمة بأقل جهد ومال. (السيد محمود ، 2010، صفحة 36)

في الأخير يظهر لنا أن الإدارة الإلكترونية أحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم اليوم حيث تلعب دورا كبيرا في تحسين تقديم الخدمة العمومية وذلك من خلال تأثيرها على فعالية المؤسسات الحكومية المختصة بتوفير الخدمات العمومية من خلال تسهيل اتصالها بالمواطن وسرعة استجابتها ودقة أدائها وغيرها من مظاهر الفعالية من جهة أخرى الاعتماد على الإدارة الإلكترونية يساهم بشكل واضح في ترشيد الخدمة العمومية من حيث تقديمها بطريقة شفافة ودائمة بأقل التكاليف مع الحرص على المساواة والكفاءة والجودة والابتكار والتحسين المستمر للأداء.

## 2 المحور الثاني: واقع تطبيق الشبكات الالكترونية بالمصلحة البيومترية في البلديات الجزائرية :

عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على تجسيد برنامج خاص برقمنة الخدمات الإدارية بالبلديات والدوائر الإدارية، وذلك من خلال توفير جملة من الوسائل التكنولوجية اللوجيستكية اللازمة في عملية الاتصال

والتواصل بين الإدارة والمواطن لإنشاء نظام الإدارة الإلكترونية، حيث استفادت من فتح مكاتب خاصة باستقبال المواطنين الراغبين في الحصول على الوثائق البيومترية من خلال الشبكات الإلكترونية .

## 1.2 التعريف بالشبكات الإلكترونية والمصلحة البيومترية :

بدأت تجربة الشبكات الإلكترونية في الجزائر فعليا منذ حوالي سنة 2010 بادراج جميع وثائق الحالة المدنية ضمن نظام الكتروني موحد، بداية من عقد الميـلاد 12، الذي أصبح بإمكان المواطن استخراجـه من أي بلدية عبر الوطن، بعد إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية والمرتبـط بالبلديات وملحقاتها الإدارية والبعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية، بالإضافة للمصالح المركزية لوزارة العدل.

### 1.1.2 تعريف الشبكات الإلكترونية :

وفي إطار سياسة الرقمنة و تقريب الإدارة من المواطن قامت الدولة الجزائرية بفتح مكاتب خاصة باستقبال المواطنين الراغبين في الحصول على الوثائق البيومترية على مستوى كل بلديات الوطن، ولقد شرعت في معالجة ملفات طالبي هذه الوثائق عن طريق تطبيقية وزارة الداخلية والجماعات المحلية، قبل استحداث آلية الشبكات الإلكترونية للوثائق البيومترية الذي جاء كنسخة مطورة لتطبيقية الوزارة.

يعتبر مشروع الشبكات الإلكترونية ( Guichet Electronique ) نسخة مطورة لتطبيقية طلب جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية لوزارة الداخلية، حيث أعلن معالي وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية السيد نور الدين بدوي، خلال زيارة العمل والتفقد التي قادتـه إلى بلدية براقـي بولاية الجزائر ورسميا عن هذه المنصة بتاريخ يوم الأربعاء 17 جانفي 2018، عن تعميم الشبكات الإلكترونية للوثائق البيومترية على كل بلديات الوطن.

( الشبكات الإلكترونية Guichet Electronique . مأخوذ من موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية: <https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar> تاريخ التصفح 2023/05/10 على الساعة 12:00).

يعتمد مبدأ عمل هذا المشروع أساسا على قواعد البيانات المركزية، بحيث يتصل عبر شبكة داخلية إنترنت intranet بالقواعد المركزية المتمثلة حاليا في:

- السجل الوطني للحالة المدنية الذي يعد المصدر الرئيسي للهوية الوطنية(مرتبط بهوية الأفراد)، لذلك سيتم الاستغناء على طلب مستخرج عقد الميلاد 12خ.
- قاعدة البيانات الخاصة بالوثائق البيومترية المؤمنة التي تؤكد الهوية الوطنية وتسهل عملية معالجة طلبات الوثائق البيومترية.
- الخادم (Serveur) المركزي تسند له مهمة معالجة ومتابعة طلبات الوثائق البيومترية مما يسهل من المعالجة الفورية للطلبات البيومترية مباشرة على المستوى المركزي بمجرد حفظ الملف محليا دون الحاجة إلى الرجوع إلى مكان الميلاد أو الجهة مصدر الوثيقة.<sup>10</sup>

إذن فالشبكات الإلكترونية للوثائق البيومترية هو آلية تقنية يعمل على استقبال مختلف طلبات الوثائق البيومترية على مستوى كل بلدية، وتسجيلها بصفة آنية في قاعدة معطيات مركزية وهذا باستغلال الربط المباشر مع قواعد معطيات مركزية مثل قاعدة معطيات الوثائق البيومترية، السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ومستقبلا قاعدة المعطيات لرخص السياقة. إذا يتضح هنا أن عمل الشبكات الإلكترونية متمثل بمطابقة البيانات الموجودة في قاعدة معطيات الوثائق البيومترية المنجزة سلفا مع المعطيات الموجودة في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بصفة آنية، وهذا ليتم التأكد بصفة آنية من صحة المعلومات الخاصة بطلب الوثيقة.(عطاب ،2021،ص 1267)

✓ **2.1.2: تعريف المصلحة البيومترية:** يشير تواجد المصلحة البيومترية على مستوى كل بلدية أن هذه البلدية بها مكتب مجهز بمعدات تقنية تكنولوجية يقوم باستقبال المواطنين الراغبين في الحصول على الوثائق البيومترية ، وقد تلقى الأعوان والموظفين المكلفين بالعمل في هذا المكتب دورة تكوينية في الدوائر الإدارية للتعرف على كيفية معالجة ملفات طالبي هذه الوثائق البيومترية ( جواز السفر ، بطاقة التعريف ، رخصة السياقة ) ، مع تقديم كل التوضيحات الضرورية حول طبيعة هذه الوثائق وإجراءات التقديم ومراحل المعالجة .  
(مقابله مع رئيس مكتب الوثائق البيومترية ببلدية سيدي خويلد ولايه ورقلة ، بمكتبه يوم 2023/05/14 على الساعة 10:00).

## 2.2 اهداف وزارة الجماعات المحلية من استخدام الشباك الالكتروني:

منذ إطلاق وزارة الداخلية والجماعات المحلية لمشروع الشباك الالكتروني في التسيير ميدانيا على مستوى بلديات الجزائر منذ تاريخ 17 جانفي 2018. سعت الحكومة من هذه التجارب الميدانية في معالجة ملفات طلب الوثائق البيومترية هو تمكين السلطات المركزية المختصة من تأطير مساره مع مختلف النواحي التنظيمية والتقنية والإجرائية قصد ضمان بلوغ الأهداف المرجوة منه بصفة آمنة ومنتظمة ، وبالتالي ترسيخ مبادئ الإدارة الرقمية وتحسين الخدمة العمومية.

هدفت وزارة الداخلية والجماعات المحلية من خلال الشباك الالكتروني إلى:

- وضوع دلائل مرجعية للأخطاء المحتملة التي قد تحدث عند التطبيق الميداني وكيفية معالجتها، وسيتلقى الممارسين باستمرار الحلول للاختلالات المحتملة والتقليل من التفاوتات في التنفيذ.

- لمعالجة الحالات الاستثنائية للملفات التي تحمل أخطاء والتي يمكن أن يرفضها الشباك الالكتروني لسبب تقني أو تنظيمي، حيث تحول هذه الملفات من البلدية إلى الدوائر الإدارية التابعة لها ، بعد إعلام مديرية السندات والوثائق المؤمنة بكل حالة فورا، فالدوائر الإدارية ستبقى تعمل عن طريق تطبيقية وزارة الداخلية لمعالجة طلبات جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين.

- هدفت الوزارة من خلاله لمنح نسخة مطورة لتطبيقية الوزارة ، التي كان معمول بها لمعالجة ورقمنة الملفات الخاصة بجواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين، فالشباك الالكتروني يشمل تبسيط إجراءات استخراج الوثائق من خلال معالجة الملفات الخاصة بالوثائق البيومترية بما فيها رخص السياقة البيومترية على غرار جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين

- تحسين ظروف الاستقبال والعلاقة بين الإدارة والمواطن وتوفير قنوات تواصل فعالة .

- فتح المجال للولوج التدريجي إلى عالم الإدارة الالكترونية عبر إرساء الثقافة الرقمية داخل الإدارة المحلية.

- السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجة الملفات وتبسيط الإجراءات البيروقراطية.

- إعفاء المواطن من تقديم الوثائق الموجودة المرقمنة في قاعدة المعطيات ما لم يتم تغييرها، أهمها شهادة الميلاد 12خ مما يعزز من كفاءة استخدام البيانات المتاحة.

- إلغاء عملية أخذ البيانات البيومترية للمواطنين الحائزين على وثائق بيومترية ما عدا في حالات الضرورة التقنية أو التنظيمية.

- تقليص الأخطاء الناتجة عن الحجز فالبيانات أصبحت تظهر مباشرة من قواعد المعطيات المركزية.

(الرسمية، 2018)

**3.2 تقييم تطبيق الشباك الالكتروني في الجماعات المحلية:** وذلك من خلال:

**1.3.2 : المستوى الايجابي في تطبيق الشباك الالكتروني بالجماعات المحلية :**

ويمكن تلخيص أثر تطبيق الشباك الالكتروني بدلا من تطبيقية وزارة الداخلية لرقمنة ملفات الوثائق البيومترية فيما يلي:

- أدى تطبيق الشباك الالكتروني إلى تخفيف الوثائق المطلوبة لاستخراج الوثائق البيومترية، بحيث تم الاستغناء عن تقديم شهادة الميلاد 12خ، وهذا لربط الشباك الالكتروني بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، بالإضافة إلى الاستغناء عن ملئ وتقديم استمارة الطلب، خاصة بالنسبة للأشخاص الراغبين في تجديد الوثيقة البيومترية ففي كثير من الأحيان يكفي تقديم الوثيقة البيومترية منتهية الصلاحية أو المتلفة مع القسيمة الجبائية وهذا ما أكده لنا الموظفون المكلفين بمعالجة الملفات وهذا حتى يتم التسريع في استخراج هذه الوثائق البيومترية.
- قلص تطبيق الشباك الالكتروني كثيرا من المدة الزمنية المستغرقة في معالجة الملفات الذي أصبح يمر بمرحلة واحدة مقارنة بالمرحل الثلاثة التي كانت تمر بها عملية معالجة الملفات بالنسبة للتطبيقية القديمة.
- مكن تطبيق الشباك الالكتروني من التأكد من صحة المعطيات لتفادي الأخطاء المحجوزة لمعلومات الحالة المدنية التي أصبحت تظهر أليا.
- من خلال الشباك الالكتروني لا يتم إعادة أخذ المعلومات البيومترية بالنسبة للأشخاص الذين يملكون وثائق بيومترية مما يسهل الإجراءات وإتمامها في وقت قصير.
- بعد تطبيق الشباك الالكتروني تم التخلص من الملفات التي كانت تبقى في انتظار المعالجة، بحيث أصبحت تعالج في وقتها مع حضور المعني بالأمر.
- أصبح تسليم بطاقة التعريف الوطنية يتم بحضور المعني شخصيا للتأكد من مطابقة البصمات الخاصة به، وهذا ما أدى إلى عدم إمكانية تسليم الوثيقة إلا لصاحبها.
- عن طريق الشباك الالكتروني يتم تحويل الملفات مباشرة بعد معالجتها إلى مديرية السندات والوثائق المؤمنة مقارنة بما سبق أين كانت تحول بعد نهاية العمل من طرف مهندس الإعلام الآلي. (مقابلة مع الموظفين المكلفين بمعالجة ملفات الوثائق البيومترية ببلدية سيدي خويلد ولاية ورقلة، بالبلدية يوم 2023/05/14 على الساعة 10:30)

### 2.3.2 : المعوقات التي تواجه تطبيق الشباك الالكتروني بالجماعات المحلية في الجزائر:

- رغم الإيجابيات التي يتيحها الشباك الالكتروني كتطبيق إلا أنه يظهر أحد جوانب التحول في الخدمات العمومية بالجماعات المحلية في الجزائر، وبالأخص بمكتب الوثائق البيومترية حيث يتأثر تطبيق الشباك الالكتروني بجملة من المعوقات التي تواجه الإدارة الالكترونية عموما.
- المكتب** التي تواجه عملية تطبيق الرقمنة ببلديات الجزائر بشكل عام : تواجه العمليات الرقمية جملة من التحديات والعراقيل على مستوى البلدية، حيث أن الرقمنة على مستوى هذا المكتب تواجه عراقيل مادية وتقنية وإدارية تؤثر على أداء الموظفين من جهة وعلى مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين من جهة أخرى، والتي يمكن تلخيصها في ما يلي:
- ضعف جاهزية الجماعات المحلية وعدم تخصيص موارد مالية ومادية كافية للتحول الرقمي، مما يؤثر سلبا على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
  - عدم استفادة الموظفين من دورات تكوينية تمكنهم من تجديد معلوماتهم بالنسبة لتطبيق بعض الآليات الرقمية المستحدثة، بالإضافة إلى عدم إعلامهم بالقوانين والتعليمات الصادرة بخصوص السير الحسن للعمل.
  - نقص في تحفيزات الموظفين وعدم منحهم فرص من طرف المسؤولين لطرح اقتراحات من شأنها أن تساهم في السير الحسن للعمل، وهذا بالنظر لما يسجلونه يوميا من ملاحظات أثناء أداء عملهم مما قد ينعكس سلبا على مردوديتهم.

جمعة ملم ..... دور الشبكات الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية بالجزائر.....

- من المعوقات التي تواجه المشاريع الرقمية على مستوى البلدية، هي المشاكل التقنية في شبكات الاتصالات التي تعاني منها الجزائر عموما خاصة شبكة الانترنت.
- تواجه رقمنة الملفات على مستوى البلدية، نقائص تقنية خاصة بالبرامج والأنظمة المطبقة من طرف السلطات الحكومية، التي تحتاج تحيينات مستمرة لتجنب المشاكل التي تسببها هذه النقائص.
- هناك صعوبة بالنسبة لبعض المواطنين في إدراك الآليات الرقمية المعمول بها، وهذا لقلّة الوعي بالثقافة الرقمية وأهميتها خاصة بالنسبة للمواطنين ذوي المستوى التعليمي والثقافي المتواضع، بحيث يفضلون الأسلوب التقليدي في إنجاز الوثائق.

## خاتمة:

من خلال دراستنا المتعلقة بالشبكات الالكترونية ودوره في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية انطلقنا من اشكالية مفادها: ما مدى مساهمة الشبكات الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية **بمصلحة البيومترية** في الجزائر؟

ومن فرضيات تمثلت في :

(1)- ساهم الشبكات الالكترونية في تحسين نوعية الخدمة العمومية بالجماعات المحلية في الجزائر من خلال تسهيل استخراج الوثائق البيومترية وتخفيض المدة الزمنية اللازمة.

(2)- ساهم الشبكات الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية في الجزائر من خلال عمليات تنظيم الملفات عبر التحقق الآلي من صحة المعطيات لتفادي الأخطاء.

حيث تم اثبات الفرضية الأولى **والمعلقة بمساهمة الشبكات الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالمصلحة البيومترية في الجزائر من خلال تسهيل استخراج الوثائق البيومترية** ، وذلك من خلال عملية معالجة الملفات الخاصة بالوثائق البيومترية وتقريب الخدمات للمواطنين على مستوى البلدية بدلا من الانتقال للدوائر الإدارية، إلى جانب أن ربط هذا النظام بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية ، أدى إلى تقليص المدة المستغرقة في عملية معالجة الملفات .

وتم اثبات الفرضية الثانية والمعلقة والمعلقة بمساهمة الشبكات الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية **بمصلحة البيومترية في الجزائر من خلال عمليات تنظيم الملفات** وذلك من خلال التقليص في عدد الوثائق المكونة للملفات، بالإضافة إلى تفادي الأخطاء التي كانت تسجل من خلال حجز المعلومات الخاصة بالشخص. اضافة الى أن الملفات التي كانت تبقى في انتظار المعالجة، أصبحت تعالج في وقتها مع حضور المعني بالأمر. وأصبح تسليم بطاقة التعريف الوطنية يتم بحضور المعني شخصيا للتأكد من مطابقة البصمات الخاصة به، وهذا ما أدى إلى عدم إمكانية تسليم الوثيقة إلا لصاحبها. وكجانب تنظيمي وفر اعتماد الشبكات الالكترونية تحويل الملفات مباشرة بعد معالجتها إلى مديرية السندات والوثائق المؤمنة مقارنة بما سبق أين كانت تحول بعد نهاية العمل من طرف مهندس الإعلام الآلي.

توصلنا من خلال موضوعنا إلى النتائج التالية :

(1)- الشبكات الإلكترونية يمثل ركيزة محورية وأحد الآليات الرقمية التي تظهر جزءا من التحول الرقمي للجماعات المحلية بالجزائر .

(2)-يتوافر الموارد البشرية والمادية الكافية تحقق الفعالية المرجوة من التحول الرقمي.

(3)-التحسين في نوعية الخدمة العمومية من خلال تسهيل استخراج الوثائق البيومترية وتخفيض المدة الزمنية اللازمة لذلك.

- (4)-المساهمة في عملية تنظيم معالجة الملفات عبر التحقق الآلي من صحة المعطيات وتفاذي أي خطأ أو خلل قد ينتج.
- بالرغم من تطبيق الشبكات الإلكترونية بالجماعات المحلية في الجزائر تبقى هذه الأخيرة تعاني من اشكالات عديدة تحد من تحولها الكامل للرقمنة تتمثل في :
- عدم تخصيص موارد مالية ومادية كافية للتحويل الرقمي، مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
  - عدم استفادة الموظفين من دورات تكوينية تمكنهم من تجديد معلوماتهم بالنسبة لتطبيق بعض الآليات والبرمجيات الرقمية المستحدثة .
  - ضعف البنية التحتية للاتصالات التي تعاني منها الجزائر عموما وخاصة شبكة الانترنت.
  - محدودية الوعي المجتمعي بأهمية الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة العمومية إلى جانب ضعف الثقافة الرقمية لدى فئات واسعة من المواطنين مما يؤثر سلبا على تفاعلهم مع الآليات الرقمية.
  - غياب التنسيق المستمر بين السلطات المركزية والمحلية لتجاوز أوجه القصور.

### توثيق الهوامش والمراجع:

- السالمي، علاء عبد الرزاق محمد. (2007). الإدارة الإلكترونية، الأردن: دار وائل للنشر .
- مزهر، شعبان العاني، وشوقي، ناجي جواد.(2008). الإدارة الإلكترونية، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع .
- عشور عبد الكريم، (2010). دور الادارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر ، مذكرة ماجستير ، قسنطينة :جامعة منتوري .
- حسين ،محمد الحسن. (2010). الإدارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص، المتطلبات، عمان: مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع .
- الطعامنة، محمد ، و العلوش طارق .(2004). الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، القاهرة :منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية.
- حماد مختار، (2007). تأثير الإدارة الإلكترونية في إدارة المرفق العام وتطبيقاته في الدول العربية، مذكرة ماجستير جامعة الجزائر: بن يوسف بن خدة.
- فريجة ،رمزي بهاء الدين(2019). الإدارة الإلكترونية وأسلوب الإدارة بالأهداف،المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية .العدد01،ص 156.
- بوعمامة العربي ، و رقاد حليلة (2014). الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية. ع 09 ،ص 40.
- عشور عبد الكريم، (2010). دور الادارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر ، مذكرة ماجستير ، قسنطينة :جامعة منتوري .
- بوعمامة العربي ، و رقاد حليلة (2014). الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية. ع 09 ،ص 40.
- سهام رابحي، (2019).تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر ،أطروحة دكتوراه،باتنة : جامعة باتنة .
- هايمر مايكل ،و آخرون(1999).الهندسة وإعادة تأهيل الهندسة نظم العمل في المنظمات، القاهرة :الشركة العربية للإعلام العلمي.
- السيد،أسامة محمود(2010).الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ،القاهرة :المكتبة الأكاديمية.

جمعة ملم ..... دور الشباك الالكتروني في تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية بالجزائر.....

الشباك الالكتروني Guichet Electronique . مأخوذ من موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية:  
<https://www.interieur.gov.dz/index.php/ar> تاريخ التصفح 2023/05/10 على الساعة 12:00 .  
عطاب،كلثوم(2021).رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية كألية لتحسين الخدمة العمومية في

الجزائر :بلدية ورقلة نموذجاً، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد 02، ص 1267.

مقابلة مع رئيس مكتب الوثائق البيومترية ببلدية سيدي خويلد ولاية ورقلة، بمكتبه يوم  
2023/05/14 على الساعة 10:00.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المنشور الوزاري رقم 02/18 المؤرخ في 21 مارس 2018 يتضمن تأطير مسار  
الشباك الالكتروني الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلاله، ص 02.

مقابلة مع الموظفين المكلفين بمعالجة ملفات الوثائق البيومترية ببلدية سيدي خويلد ولاية ورقلة، بالبلدية يوم  
2023/05/14 على الساعة 10:30