



قسم الحقوق

الآليات القانونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

مذكرة ضمن متطلبات
نيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص الدولة و المؤسسات

إشراف الأستاذ:
-د. فيرم فطيمة الزهرة

إعداد الطالب :
- صيقع عبد اللطيف

لجنة المناقشة

رئيسا
مقررا
ممتحنا

-د/أ. ساعد العقون
-د/أ. فيرم فطيمة الزهرة
-د/أ. لعروسي سليمان

الموسم الجامعي 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا

الواجب ووفقنا إلى انجاز هذا العمل

نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من

بعيد على انجاز هذا العمل وفي تذليل ما واجهناه من صعوبات،

ونخص بالذكر الدكتورة المشرفة "فيرم فطيمة الزهرة" التي لم تبخل

علينا بتوجيهاتها ونصائحها القيمة التي كانت عوناً لنا في إتمام هذا

البحث.

كما أتقدم بخالص شكري وتقديري واحترامي لأعضاء لجنة المناقشة

على قبولهم مناقشة هذه المذكرة.

كما أتوجه بالشكر إلى كافة أساتذة كلية الحقوق والعلوم السياسية

بجامعة زيان عاشور بالجلفة ، والشكر موصول إلى كل زملاء الدراسة.

شكراً

الإهداء

الحمد لله الذي تتم به الصالحات، وأفضل الصلاة و أتم التسليم على أشرف من
بعث منوراً لنا سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.
أهدي ثمرة جهدي هذا إلى جوهرة حياتي، ورسالة حكايتي، إلى المرأة التي علمتني
كيف هي المحبة، إلى من يعجز السان عن ذكر صفاتها و مدح قلبها الحنون.
إليك يا أمل حياتي، و يا شمعة تحترق لتضيء دربي .. أحبك من أعماق قلبي يا
أمي.

إلى رمز عزتي و إفتخاري، إلى من رسم أول حرف من حروف الحب على لوحة قلبي، ، إلى
من كانت روحه ورحي واحدة لا ينفصلان، إلى من يشتهي اللسان منادة إسمه، و ترق
العين لرؤيته، و يشتهي الجسد حضن ذراعيه، إلى من كان سندي و ظهري في الحياة و كان
وجوده أعظم قوة لي إليك يا أبي.

إلى من نشأت وترعرعت بينهم إخوتي وأخواتي سندي في الحياة .

إلى جميع الأصدقاء والأهل والأحباب

إلى من هم في قلبي ولم يكتبهم قلمي

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تحملهم مذكري

إلى كل من يساهم في نشر رسالة العلم والدين

إلى كل هؤلاء اهدي ثمرة جهدي

عبد اللطيف

مقدمة

مقدمة:

شهد العالم تطور كبير في القرون الأخيرة من بداية القرن 19 إلى يومنا ، هذا مما جعل العديد من الدول تعمل جاهدة لمواكبة هذا التطور و النهوض باقتصادها و جميع المجالات الاجتماعية و الثقافية وغيرها لحياة الفرد و المجتمع ، مما أدى إلى تزايد في حاجيات المواطن و رغباته المتعددة و لهذا أصبح لزاما على كل دولة النظر في سياساتها و إعادة مخططاتها الرامية إلى الرقي و التطور البلاد.

بما أن المواطن هو اللبنة الأولى في بناء المجتمع و تماسكه و رقيه ، فإن خدمة الفرد يجب أن تكون من أولويات الدولة و أهدافها ، وهو ما يعرف بالمصطلح الجديد للخدمة العمومية الذي يعتبر من مقومات الدولة الحديثة و أحد أكبر اهتماماتها ، و كذلك أهتم به المفكرين في القانون الإداري من خلال الدراسات كبيرة للمرفق العام و على أن هدفه الأول و الذي أنشأ لأجله هو الخدمة العمومية.

إن العلاقة الأساسية التي تربط الدولة بمواطنيها هي أداء الخدمات الأساسية اللازمة التحقيق المصلحة العامة ، وذلك بإشباع الحاجات العامة للمواطن والتي يعجز النشاط الفردي لوحده عن توفيرها كل ذلك بغية تحقيق النفع العام .

وقيام الدولة بأداء الخدمات العامة يتخذ في أغلبيته صورة المرفق العام الذي أصبح بمثابة الوظيفة الرئيسية للدولة التي تتسع كلما نقص النشاط الفردي الخاص وتضيق كلما زادت الأنشطة الخاصة للأفراد في الدولة .

هذا ما جعل السلطة تعيد النظر في علاقة المواطن بالإدارة هذه الرابطة التي يجب أن تكون مبنية على أساس الثقة و التواصل حتى لا تكون فجوة و يصعب أن يكون هناك تقارب مما جعل السلطة العامة تنتهج إدارة حديثة و حكم راشد ، وذلك من خلال القوانين و النصوص التشريعية المنظمة لذلك و إنشاء المرافق العامة المختلفة في جميع المجالات و الميادين من مستشفيات وجامعات ومختلف المؤسسات والخدمات النقل و الإعلام وغيرها من المرافق العامة التي تسهر على تقديم الخدمة العمومية .



إن تسيير هذه المرافق يجب أن يكون حكم الدولة في مستوى التطور الحاصل و إحداث هياكل و هيئات على اختلافها الوطنية منها و أخرى محلية جعلتها لتقوم بمهامها ، و لعل أبرزها تلك التي تسهر على تحسين الخدمة العمومية ويكون ذلك بالتسيير الجيد و العقلاني للمرافق العامة و تطويرها وتكييفها لتلبية طلبات المواطن و إنتهاج إدارة حديثة تواكب التطور التكنولوجي لتسهيل شؤون تقديم الخدمة و تقديمها في أحسن صورة و على أكمل وجه.

أولاً: أهمية الموضوع :

إن دراسة موضوع تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر يكتسي أهمية كبيرة على المستوى العلمي والعملية:

- فبالنسبة لأهمية الموضوع العلمية

فهي تبرز من خلال البحث في النصوص القانونية التي تنظم الإدارة المحلية وكذا ذات العلاقة بنظام الخدمة العمومية، إضافة إلى البحث في مختلف الإجراءات المرتبطة بالجوانب التنظيمية أو الوظيفية التي ساهمت في تعطيل النهوض بالخدمة العمومية على المستوى المحلي، كما تبرز الأهمية كذلك من خلال دراسة مختلف الجوانب المرتبطة بالوظيفة الإدارية والإدارة المطية وكذا اقتراح الحلول لتحسين الخدمة العمومية .

- أما الأهمية العملية فتبرز من خلال البحث في واقع الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية من جانب مدى تحقيقها وتلبيتها لحاجات ومتطلبات الأفراد ومدى مسايرة الأجهزة الإدارية المحلية للتطورات والتغيرات في جميع المجالات، وكذا الاختلالات والمشاكل التي تعاني منها الخدمة العمومية والتي تؤدي إلى تراجعها وعدم تطورها من أجل تداركها وإصلاح الإدارة المحلية وضمان نجاعة الخدمة العمومية.

ثانياً: أهداف الدراسة :

إن القيام بهذه الدراسة العدة أهداف ننكر منها :

- توضيح مفهوم هذا المصطلح التي أجده لم يعطى قدره من الدراسة و خاصة في مجال القانون الإداري .



- معرفة و البحث عن النصوص القانونية التي جاء بها المشرع الجزائري في موضوع الخدمة العمومية .
- تقديم ما سطرته الدولة الجزائرية من هياكل و مؤسسات و آليات في مجال الخدمة العمومية

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

1-الأسباب الذاتية

- الميول الشخصي لهذا النوع من البحوث
- تطابق عنوان الموضوع مع تخصص دراستنا
- محاولة إثراء مكتبة كليتنا بهذا النوع من البحوث قصد أن يكون مرجعا للطلبة في المستقبل

2-الأسباب الموضوعية:

- قلة الدراسات الموضوع الخدمة العمومية في مجال التخصص قانون ,
- حداثة الموضوع الذي يستحق الاهتمام .
- ما آلت إليه وضعية الدولة الجزائرية من نوعية الخدمات المقدمة من مؤسساتها العمومية مقارنة بالدول المتقدمة في مجال الخدمات وعلى الجزائر بدوره المضي قدما في هذا المجال .
- إبراز علاقة الإدارة المحلية بتقديم الخدمة العمومية وكذا استظهار المشاكل المتعلقة بواقع الخدمات وتدني الوضع الاجتماعي للمواطن وتذمره من أداء المرافق العامة،
- تشخيص علاقة الإدارة بالمواطن وبقية الأطراف الأخرى الفاعلة في المجتمع، ودراسة آليات ومناهج التحسين المفعلة والمستحدثة المعتمدة من قبل السلطات المسؤولة ونتائجها.

رابعاً: الإشكالية

وفي ظل التزايد المتسارع لوتيرة التنمية والتطور الهائل في المجال التكنولوجي والطفرة المتسارعة في الإختراعات والتقنيات على كافة المستويات ، أصبح لزاماً على صانع القرار التكيف مع التطور والتقدم التكنولوجي الحاصل ، وهو ما تحقق بالفعل في الجزائر ولو بشكل نسبي من خلال توجه السلطات العمومية نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات العمومية بالرغم من الصعوبات والعوائق المختلفة التي واجهت تطبيقها .

وبالتالي ظهرت في الجزائر العديد من المبادرات لتحسين وتطوير الخدمة العمومية وخاصة من خلال الإصلاحات التي باشرتها في السنوات الأخيرة تماشياً مع التطور الإقتصادي والإجتماعي والتقني وإحتياجات المواطنين ، وذلك عن طريق عصنة المؤسسات الإدارية لتحقيق تنمية مستدامة في كل المجالات المختلفة ، ومع ذلك فإن واقع الخدمة العمومية في الجزائر واجهته العديد من التحديات والعراقيل لتحقيق الأهداف المرجوة .

وعليه من خلال كل ماسبق ولدراسة موضوع بحثنا المتمثل في الآليات القانونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر وعليه قمنا ببلورة الإشكالية في التساؤل الرئيسي التالي :

- التساؤل الرئيسي :

كيف هو واقع الخدمة العمومية في الجزائر؟ وإلى أي مدى وفق المشرع في إيجاد آليات قانونية لتحسينها؟

خامساً: منهج الدراسة

بالنظر الطريقة دراسة الموضوع والمعالجة النظرية لجزيئاته تم الاعتماد بصفة أساسية على المنهج التحليلي من خلال البحث في النصوص القانونية المنظمة للإدارة المحلية وأطر تقديم الخدمات العمومية وإصلاح المرافق العمومية وتحسين أدائها وشرح مضمون تلك اللصوص وتفصيل الإطار النظري لعملية الحسين بمختلف جزئياتها ومضامينها وآلياتها،

بالإضافة إلى اعتماد المنهج الوصفي وهو المناسب لتحديد المفاهيم وتوضيح التعاريف الخصائص والمميزات واستخلاص النتائج بالنظر للطبيعة النظرية للدراسة من خلال البحث

في مختلف الآليات والوسائل والأساليب والمفاهيم ذات العلاقة بالجوانب التنظيمية الإدارية للإدارة المحلية وكذا المرتبطة بالخدمة العمومية ومناهج التحسين المدروسة.

سادسا: صعوبات الدراسة

وجدت بعض الصعوبات فيما يتعلق بالدراسة كان لها تأثير على النتائج المتوصل إليها حول الموضوع، حيث كانت في غالبيتها نتائج عامة ذات طابع نظري دون الحصول نتائج واضحة ودقيقة حول التحسينات المتعلقة بالخدمة العمومية خاصة من جانب النتائج والآثار التي حققتها الإصلاحات المضمنة في مختلف النصوص القانونية والإجراءات المختلفة وذلك راجع في غالبية الأمر إلى عدم وجود مصادر ثابتة متاحة لتحصيل الوثائق كالتعليمات والقرارات والنظر في ضرورة تحيينها المستمر ومواكبتها، مع عدم وجود دراسات متخصصة كافية في مجال الخدمة العمومية، نقص المراجع ذات القيمة العلمية في المجال التي تتناول موضوع تحسين الخدمة العمومية وتطوير أداء الإدارة المحلية.

سابعا : تقسيمات الدراسة :

لقد قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين ، حيث عنونا الفصل الأول بـ **الخدمة العمومية بين التراجع والفاعلية** وقسمناه بدوره إلى مبحثين جاء المبحث الأول تحت عنوان **الإطار العام للخدمة العمومية والمبحث الثاني بـ مقتضيات تحسين الخدمة العمومية** ، أما الفصل الثاني عنوناه بـ **آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر** وفيه مبحثين المبحث الأول **التسيير العمومي الجديد والتوجه نحو الإدارة الالكترونية والمبحث الثاني الإصلاحات المؤسساتية ودورها في تحسين الخدمة العمومية**.



الفصل الأول

الخدمة العمومية في

الجزائر بين التراجع

والفاعلية

تمهيد:

إن أهمية تحسين الخدمة العمومية والمكانة البارزة التي توليها لها معظم الدول و الهيئات الدولية و الوطنية و رجال الفكر و القانون ، هذا ما جعل الجزائر وخاصة السلطات العمومية بدورها تعطيها قسط كبير من الاهتمام في من كل الجوانب التشريعية و الهيكلية و التنظيمية و إنشاء المرافق العمومية ، التي تسعى من خلالها إلى تقديم أحسن خدمة عمومية و راحة أكبر للمواطن وتلبية جميع مطالبه . من خلال هذا الفصل أردنا أن نبين الجانب النظري لتحسين الخدمة العمومية بتقسيمه إلى مبحثين المتمثلين في:

- المبحث الأول: الإطار العام لخدمة العمومية

- المبحث الثاني: مقتضيات تحسين الخدمة العمومية

المبحث الأول: الإطار العام لخدمة العمومية

يستمد مفهوم الخدمة العمومية من مفهوم المرفق العام ، ذلك بإعتبار أن هذا الأخير وسيلة في يد الدولة لتنفيذ الخدمة العمومية ، فالمرفق العام يمثل ترجمة وصورة الدولة في أرض الواقع من خلاله تنفذ الدولة سياستها الإقتصادية والإجتماعية ونجاح هذه السياسة مرهون بنجاح تسيير المرفق العام وفعاليتيه في تقديم خدمة عمومية ناجعة ترقى لتطلعات المواطنين¹.

وعليه بعد ما تناولنا في المبحث الأول مفهوم المرفق العام ستأتي في المبحث الثاني على توضيح مفهوم الهدف الأسمى من وراء إنشاء المرافق العمومية والمتمثل في إسداء مايسمى بالخدمة العمومية والسهر على ضمانها ، وذلك من خلال التطرق في المطلب الأول لتعريف الخدمة العمومية وتحديد معاييرها ثم المطلب الثاني أنواع الخدمة العمومية وأخيرا في المطلب الثالث المبادئ الأساسية لتقديم الخدمة العمومية.

المطلب الأول : تعريف الخدمة العمومية وتحديد معاييرها

سنتناول مضمون هذا المطلب من خلال الفرعين التاليين الفرع الأول لتعريف الخدمة العمومية والفرع الثاني لتحديد معايير هذه الخدمة .

الفرع الأول : تعريف الخدمة العمومية

تعرف الخدمة العمومية بأنها : جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن إستغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق ، وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها².

¹- ضريفي نادية ، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حلة عقود الامتياز ، اطروحة دكتوراه في

الفنون العام ، كلية الحقوق بن عنكون ، جامعة الجزائر 1، 2011/2012 ، ص4

²- صالح بخالد ، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، منكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص

إدارة وتسيير الجماعات المحلية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة ، 2017 /

ومصطلح الخدمة العمومية يوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية ، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة¹.

كما عرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية بأنها : " الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والإلتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"²

أما بالنسبة للمشرع الجزائري نجد أنه حاول وضع تعريف للخدمة العمومية في مجال السمعى البصري وذلك بموجب القانون رقم 14-04 المؤرخ في 24/02/2014 المتعلق بقانون السمعى البصري³ ، حيث عرفت المادة 07 منه الفقرة السادسة الخدمة العمومية للسمعى البصري هي : " نشاط للإتصال السمعى البصري ذات المنفعة العامة التي يضمنها كل شخص معنوي يشغل خدمة الإتصال السمعى البصري في ظل إحترام مبادئ المساواة والموضوعية والتكليف والإستمرارية".

كما نصت المادة 08 منه على أنه : " يتشكل القطاع العمومي للسمعى البصري في الهيئات والمؤسسات الأخرى التي تمتلك فيها الدولة كافة الأسهم ، وتضطلع في إطار المنفعة العامة بمهام الخدمة العمومية".

وقد عرف الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد بأديس أبابا بتاريخ 31 جانفي 2011 الخدمة العمومية في نص المادة الأولى منه على أنها " أي خدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة"⁴.

¹- ثابت عبد الرحمن إدريس ، المدخل الميت في الإدارة العامة ، الدار الجامعية ، دون بلد النشر، سنة 2001 ، ص455.

²- العربي بوعمامة ، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية ، محطة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، العدد09، جامعة الوادي ، ديسمبر 2014 ، ص 40.

³- القانون رقم 14-04 المؤرخ في 24/02/2014، المتعلق بقانون السمعى البصري ، الجريدة الرسمية العدد 16 ، المؤرخة في 23/03/2014 ، ص08.

⁴- المرسوم الرئاسي رقم 12-15 المؤرخ في 11/12/2012 يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد بأديس أبابا بتاريخ 31/01/2011، الجريدة الرسمية العدد 68 مؤرخة في 16/12/2012، ص5

ومن خلال التعاريف السابقة يستنتج أن العناصر المشتركة لمفهوم الخدمة العمومية تتلخص بشكل عام في عنصرين أساسيين هما¹:

- الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة .

- الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة .

تجدر بنا الإشارة هنا إلى أنه في تعريف الخدمة العمومية يمكن تمييز زاويتين ينظر منهما إلى الخدمة العمومية تتمثلان في النظر إلى الخدمة العمومية كعملية والخدمة العمومية كنظام، وهو ما سنوضحه من خلال الأتي²:

أولا - الخدمة العمومية كعملية :

حيث يمكن إعتبار 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 تجرى عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي :

(1) الأفراد : إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته كعمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية التي تجري عليه.

(2) الموارد : حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة ، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء ، وليس على الأفراد وتسمى عمليات الأشياء المملوكة ، مثل خدمات رخص مرور السيارات

¹- حمريط سهام ، تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص قانون اداري ،

كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد بوضياف - المسيلة ، 2016/2015، ص12

²- عبد الكريم عاشور ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ،

مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة ، كلية الحقوق والعلوم

السياسية ، جامعة منتوري - قسنطينة ، 2009/2010، ص41.

(3) **المعلومات** : 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

ثانيا - الخدمة العمومية كنظام :

إنطلاقا 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** : وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة الإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.
- **نظام تسليم الخدمة** : ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ، ثم التسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة ، ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكليين :

U خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن).

U خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني .

ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة إنطلاقا من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع ، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو إستخراج رخصة لها ، فيقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة ثم عليه بالإننتظار لكي تنتهي الخدمة ، وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن لأنه يرى الإدارة والموظفين والمعدات الإدارية والأجهزة ، غير أنه وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة يتطلب الأمر مهام وأعمال أخرى تجرى داخل مكتب الخدمة العامة مثل الفحص في الدفاتر أو الحاسب الألي عن تاريخ السيارة والمخالفات ، التسجيل ، المراجعة الداخلية ، وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي الذي لا يراه المواطن وهو أمر ضروري الإستكمال الخدمة وتقديمها ¹.

¹- ثابت عبد الرحمن إدريس، مرجع سابق، ص458.

الفرع الثاني: أنواع الخدمات العمومية

تتباين وتختلف الخدمات العمومية حسب المعيار المستخدم والمعتمد في التصنيف والذي ينظر إليها من خلاله، حيث تقدم الدولة السلطة العامة) جملة من الخدمات العمومية في إطار منتظم يمكن تقسيمها إلى:

أولاً: حسب مجال الخدمة: تقسم إلى¹:

- (1) خدمات إدارية: وهي الخدمات التي تتعلق بالحياة الإدارية للمواطنين مثل: استخراج وثائق الحالة المدنية بالبلديات، إصدار وتسليم مختلف الوثائق الإدارية...
- (2) خدمات اجتماعية وثقافية: وتتمثل في مختلف الخدمات ذات الطابع الاجتماعي والثقافي والتي تطورت بشكل ملحوظ وتخدم المواطن من الناحية الاجتماعية والثقافية كالتعليم، والصحة، الإعلام، المساعدات الاجتماعية...
- (3) خدمات صناعية وتجارية: وظهرت مع تطور دور الدولة وتدخلها في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية كخدمات النقل، الكهرباء والغاز، الاتصالات...

ثانياً: حسب التكلفة: تقسم إلى²:

- (1) الخدمات المجانية: وهي خدمات تقدم دون مقابل حيث تتحمل الدولة تكلفتها (تمولها الدولة)، كحملات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية.
- (2) الخدمات بمقابل: وهي خدمات يتحمل المستفيد منها تكلفتها كلياً وبشكل مباشر، مثل: الكهرباء، الهاتف، الماء الشروب...

¹ - عائشة قادة بن عبد الله، فائزة سبتي، تطبيقات الحوكمة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية - حالة البلدان العربية-كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة بومرداس، 29 و30 أكتوبر 2014، ص 09.

² - عائشة قادة بن عبد الله، فائزة سبتي، مرجع سابق، ص 09.

ثالثا: حسب المنفعة: تنقسم الخدمات العمومية إلى¹:

- (1) خدمات ذات نفع عام: وهي الخدمات التي تقدمها الإدارة المحلية بهدف الصالح العام مثلا: الصرف الصحي، المياه، صيانة الطرق والحدائق...
- (2) خدمات ذات نفع فردي: وهي الخدمات التي ينتفع بها كل فرد على حدى مثل: خدمات الصحة، التعليم، الرفاهية الاجتماعية...
- (3) خدمات ذات صلة بتطوير البنية التحتية: تتضمن الأراضي، إنشاء المباني العامة، حماية البيئة...
- (4) خدمات متعلقة بالسيادة والأمن الداخلي: وهي الخدمات التي ترتبط عموما بالثور التقليدي للدولة كخدمات العدل والقضاء، والأمن...

رابعا: حسب موضوع الخدمة ومحلها: تقسم الخدمات العمومية إلى²:

- (1) خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته: كخدمات التعليم، الصحة...، وهي خدمات تقدمها الدولة وتضمن استمراريتها مهما كانت تكلفتها.
- (2) خدمات ضرورية لأفراد المجتمع: وهي خدمات لا يمكن الاستغناء عنها وهي خدمات تقدم لأفراد المجتمع على اختلاف مستوياته وقطاعاته، كخدمات التموين بالكهرباء والغاز، والماء، النقل...
- (3) خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية: تعود بالفائدة على أفراد المجتمع لكن قد لا تكون ذات فائدة وأهمية كبيرة بالنسبة لبعضهم كخدمات المكتبات العامة، المتاحف، المنتزهات العامة...
- (4) خدمات اجتماعية: وهي خدمات يمكن للأفراد تأديتها بأنفسهم إذا توفرت الإمكانيات إلا أن القصور في تلبيتها يؤثر على المجتمع مما يقود إلى تدخل السلطة العمومية لتوفير هذا النوع من الخدمات، مثل السكن.

¹ - عائشة قادة بن عبد الله،فايزة سبتي، مرجع سابق، ص 09

² - مريزق عثمان، مرجع السابق، ص 17

5) خدمات رأسمالية مكلفة مستمرة: تمتد آثارها مستقبلا مثل بناء المدارس، المستشفيات، الجامعات، المعاهد...

و هناك من يختصر هذه التقسيمات في ثلاثة أنواع للخدمات العمومية¹ :

- خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة: العدالة، الأمن، النفع، المالية...
- خدمات عامة اجتماعية وثقافية: التعليم، الصحة، المساعدات الاجتماعية...
- خدمات عامة ذات طابع اقتصادي: النقل، الاتصالات، الطاقة...

و هذه أشهر التقسيمات المعتمدة لتصنيف الخدمات العمومية بحيث هناك خدمات يكون المستفيد منها جزء من الخدمة وهناك خدمات تؤدي دون تدخله، وخدمات تصنف تبعاً لشدة التفاعل مع المستفيد منها، في حين هناك خدمات تمتاز بالتركيز على كثافة قوة العمل (كالتعليم مثلاً) وأخرى على كثافة رأس المال، وغيرها من المعايير والتي على أساسها قسم كتاب القانون والإدارة أنواع الخدمات العمومية.

الفرع الثالث : مبادئ الخدمات العمومية:

من أجل تحقيق الخدمات العمومية للأهداف التي تسعى إليها الدولة فإنه من الضروري خضوعها لمجموعة من المبادئ تحقق هذه الأهداف.

ومن أهم هذه المبادئ والتي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمبادئ التي تحكم المرافق العامة انطلاقاً من كون المرافق العامة تقدم الخدمات العمومية تلك المحددة في²:

1) مبدأ المساواة: ويعني حصول الأفراد في مجتمع معين على الخدمة العمومية بنفس الجودة وأن يدفعوا بنفس الطريقة وأن يحصلوا على نفس الضمانات في حالة وجود أي قرار أو شكوى أو قانون، ومن ذلك فإن هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العمومية بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين بصورة عادلة دون استثناء³.

¹ - Leila Metali, op.cit., p5

² - Giracudon Anne, La notion de service public Memoire du stude , icole national superieur desciences de l'information et des bibliothèques, France, Janvier 2010, p19,20.

³ - سعيدة طيب، مرجع سابق، ص 07.

(2) مبدأ الاستمرارية: بالنظر لكون الخدمات العمومية تهدف لتلبية الحاجات العامة أو الحصول عليها فإنه من أجل تحقيق هذا الهدف يشترط عدم انقطاعها¹، ومن ذلك فإن مبدأ الاستمرارية يعد مبدأ أساسيا وجوهريا لقيام الخدمة العمومية بحكم أنها تعد أساسا ينظم الأفراد شؤونهم وفقا لها، ولذلك لا بد من استمرارها بانتظام حتى لا يحدث خلل (مثلا: خدمات الكهرباء...).

(3) مبدأ التكيف والملاءمة: وهي قابلية التغيير؛ أي مواكبة جميع الظروف والاحتياجات، باعتبار أن المنفعة تتطور بتغير الزمن لذلك لا بد أن تستجيب الإدارة أو المؤسسة العمومية لتلك التغييرات لتتمكن من تقديم الخدمات التي وجدت من أجلها، فمبدأ التكيف أو المرونة يعد شرطا أساسيا لمتابعة تطور الإدارة أو التنظيم وهو ما يبرر التغييرات التي تحدث على الخدمات العمومية تبعا للتطور التكنولوجي وكذا تغييرات الجانب الاجتماعي والحاجات الاجتماعية وبما يتلاءم ورغبات ومتطلبات الجمهور.

وبذلك نخلص إلى أن مبادئ الخدمات العمومية مهمة وأساسية لتطوير وتحسين إنتاج وتقديم الخدمات ووجودها وتجسيدها مرتبط بحاجة الأفراد داخل المجتمع لهذه الخدمات وكذا بجدية الإدارة في العمل على تطوير وتحسين أساليب تقديمها.

¹ - مريزق عثمان، مرجع السابق، ص 18

المطلب الثاني : المعايير المحددة للخدمة العمومية

من خلال نتائج الأعمال والدراسات التي خلص إليها معظم العلماء والباحثين في مجال التسيير العمومي (علم الإدارة العمومي) ، أكدوا أن كل عملية التسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة ، تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها والمتمثلة في المعايير التالية¹:

الفرع الأول : معياري المساواة و التطور

(1) معيار المساواة:

ويعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الإلتناء الحزبي ... الخ ، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة ، ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العامة وإعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية

(2) معيار التطور أو التكيف :

هذا المعيار يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الإجتماعي والتقدم التقني من جهة وإحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثل الإنتقال من الإعتماد على الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية ، لمجارة التطورات التكنولوجية وسرعة إنتقال المعلومات والمعطيات

الفرع الثاني: معياري المجانية والشمولية

(1) معيار المجانية النسبية :

امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة إختلاف وضعياتهم المادية ، يتم إعتماد سلم يبين هذا الإختلاف في أعلاه تدرج الخدمات العمومية التي يكون الوصول لها مجانيا كالصحة والأمن ، ثم ترتيب تنازلي حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد ، بحيث تتعدد التغيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم أين يقتضي معيار المساواة في التعامل

¹- قوادري عائشة و شيروف سارة ، دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية ، منكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة 8 ماي 1945 - قالمة ، 2016-2017، ص54-55.

بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات ذات الصفة التجارية والصناعية

(2) معيار الشمولية :

إنطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الإستفادة منها مكفولاً لكل مواطن لأنها تعتبر ضرورية ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم .

الفرع الثالث: معياري الفعالية والتضامن

(1) معيار الفعالية :

يعتبر الخدمة العمومية في كل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الإستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن ، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل أو الغاز أو الكهرباء... الخ، في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاوله النشاطات الإقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى ، وعليه فان مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية .

(2) معيار التضامن :

تعتبر الخدمة العمومية تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا ، بالمساهمة بتقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية ، الفقر والحرمان ، لذا تصنف الخدمة العمومية لثلاث مهام وفق معيار التضامن وهي كالآتي¹:

1 - مهام تهدف لجعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش .

2 - مهام تهدف للمحافظة على الإنسجام الإجتماعي والشعور بالمواطنة .

3 - مهام تهدف للمساهمة في تشجيع الإستعمال الفعال والعاقل للموارد المشتركة .

¹- صالح بخالد، مرجع سابق، ص 13-14.

المبحث الثاني: مقتضيات تحسين الخدمة العمومية

حيث سنتناول في هذا المبحث مقتضيات تحسين الخدمة بالتطرق إلى الأساس القانوني لفكرة تحسين الخدمة العمومية (المطلب الأول)، و المنظمات العمومية ودورها في تقديم الخدمات العمومية (المطلب الثاني) .

المطلب الأول: الأساس القانوني لفكرة تحسين الخدمة العمومية

إن فكرة تحسين الخدمة العمومية في الجزائر أخذت قسطا من الاهتمام و العمل الجاد لدى السلطات العمومية للنهوض بالخدمة العمومية و هذا ما تجلى في النصوص التشريعية و التنظيمية المجسد لذلك والتي بدورها و اكيث هذا التطور و سنوضح الأساس القانوني لفكرة تحسين الخدمة العمومية و ذلك من خلال الاساس التشريعية (الفرع الأول) ، و الأحكام التنظيمية (الفرع الثاني) ، و الأحكام التشريعية الفرعي المتمثلة في التعليمات (الفرع الثالث)

الفرع الأول : الأساس التشريعي لتحسين الخدمة العمومية

أولا الدستور : لقد جاء في المادة 99 من التعديل الدستوري القانون 16-01 المؤرخ في 6 مارس سنة 2016 و التي في فحواها على أن من صلاحيات الوزير الأول ، السهر على حسن سير الإدارة العمومية و يتجلى ذلك من خلال سنه للمراسيم التنظيمية التي تنظم سير الإدارة العمومية و تقديمها لعملها على أكمل وجه لخدمة المجتمع و رقيه ¹.

ثانيا : أحكام القانون 11-10

إن قانون 11-10 المتعلق بالبلدية جاء في نص المادة 03 في الفقرة الثانية منها على أن البلدية تساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم و التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و الأمن و كذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين و تحسينه ، و هذا ما يبرز فكرة تحسين الخدمة العمومية و دور الدولة و البلدية في ذلك ².

¹- القانون رقم 16 - 01 المتضمن تعديل الدستوري ، المؤرخ في 26 جمادى الأولى عام 1437 الموافق 6 مارس سنة 2016 ، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 14، الصادر بتاريخ 27 جمادى الأولى عام 1473 هـ الموافق 23 أبريل 2008 .

²- القانون رقم 11-10 المتعلق بالبلدية ، المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق 22 يونيو 2011

الفرع الثاني: الأساس التنظيمي لتحسين الخدمة العمومية

هناك العديد من المراسيم التنظيمية التي جاء فيها فكرة تحسين الخدمة العمومية إلا أننا نذكر أهمها :

أولا - المرسوم 88-131¹:

تجسدت فكرة تحسين الخدمة العمومية في المرسوم التنظيمي 88-131 وذلك في ما نصت عليه المادة 06 منه : " تسهر الإدارة دوما على تكييف مهامها و هيكلها مع احتياجات المواطنين .

وكذلك نصت المادة 12 في نفس الصياغ في الفقرة الثانية منها : " ترتب الإدارة ... يجب عليها أن تستقبلهم أحسن استقبال . وفي هذا الإطار يجب أن تعمم إقامة هياكل ملائمة لاستقبالهم".

إن نص المادة 13 جاء في معناه تجسيد فكرة تحسين الخدمة العمومية ، وقد ورد فيه ما يلي : يجب أن تنظم هياكل الاستقبال من حيث تجهيزها و تزويدها بالوسائل البشرية و المادية ، حتى يمكنها التكفل بالمواطن منذ دخوله رحاب المصلحة أو الهيئة المعنية في أحسن الظروف الممكنة .

قد جاء في القسم الرابع بعنوان التحسين الدائم لنوعية الخدمة من نفس القانون في المادة 21 منه : يجب على الإدارة حرصا منها على تحسين نوعية خدماتها باستمرار و تحسين صورتها العامة باعتبارها تعبيراً عن السلطة العمومية أن تسهر على تبسيط إجراءاتها و طرقها و دوائر تنظيم عملها و على تخفيف ذلك .

ثانيا - المرسوم الرئاسي 16-03 :

جسد أيضا هذا المرسوم فكرة تحسين الخدمة العمومية و ذلك من خلال ما نصت عليه المادة 03 في الفقرة الثانية التي ورد فيها أنه يكلف المرصد الوطني للمرفق العام إلى إقتراح

¹ - المرسوم رقم 88-131 المتضمن ينظم العلاقات بين الإدارة و المواطن ، المؤرخ في 22 ذو القعدة عام 1403 هـ الموافق يوليو 1988 م ، الجريدة الرسمية الجزائرية ، العدد 27 ، الصادر في 22 ذو القعدة عام 1408 هـ

القواعد و التدابير الرامية إلى تحسين تنظيم المرفق العام و سيره قصد تكييفها مع التطورات الاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية و كذا مع حاجات مستعملي المرفق العام¹.

ثالثا - المرسوم التنفيذي رقم 13-381²:

جاء في أحكام هذا المرسوم تحديد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية التي أخذت بفكرة تحسين الخدمة العمومية ، وهذا ما نصت عليه المادة 2: " يتولى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية في مجال إصلاح الخدمة العمومية ، مهمة تصور و اقتراح القواعد العامة المتعلقة بتنظيم الخدمة العمومية و سيرها ، بالتشاور مع الوزراء المعنيين ، لتكييفها مع التطورات الاقتصادية و الاجتماعية و لتلبية حاجيات مستعملي المرفق العام ."

ومن صلاحيات التي جاءت لتجسيد الخدمة العمومية نذكر منها :

- دراسة و تقييم تنظيم الخدمة العمومية وسيرها .
- اقتراح كل تدبير يهدف تحسين أداء الخدمة العمومية .
- دراسة و اقتراح كل تدبير يهدف إلى تسهيل الاستفادة من الخدمة العمومية .
- ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية الخدمة العمومية .
- تنسيق أعمال تبسيط الإجراءات الإدارية و تخفيفها .
- مساعدة الإدارات و المؤسسات و الهيئات العمومية في إعداد برامجها الخاصة بعصرنة الخدمة العمومية و تنفيذها .
- التشجيع على تطوير الإدارة الإلكترونية بإدخال التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال و تعميمها .

¹- المرسوم الرئاسي رقم 16-03 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام ، المؤرخ في 26 ربيع الأول عام 1437 الموافق 7 يناير سنة 2016 الجريدة الرسمية الجزائرية ، العدد 13 ، المؤرخة في 3 ربيع الأول عام 1437 هـ الموافق 13 يناير 2016.

²- المرسوم التنفيذي رقم 13-381 المؤرخ في 15 محرم عام 1435 الموافق 19 نوفمبر 2013 يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية ، ج ر، ع59 المؤرخة في 20-11-2013.

- ترقية حقوق مستعملي الخدمة العمومية و حمايتها . تحفيز و تشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام و المجتمع المدني في تحسين الخدمة العمومية .

رابعا : المرسوم التنفيذي 14-193¹.

جاءت مواد هذا المرسوم محددة لصلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية و الإصلاح الإداري والتي وضعها المشرع في مجالين مجال الوظيفة العمومية و مجال الإصلاح الإداري و عليه فإننا أخذنا بالصلاحيات الرامية إلى تحسين الخدمة العمومية و التي نصت عليها المادة 2 من المرسوم كآتي :

- دراسة القواعد العامة التي تتعلق بتنظيم إدارات الدولة و الجماعات الإقليمية و الهيئات و المؤسسات العمومية و عملها و إعداد ذلك و اقتراحه بالاتصال مع الوزارات المعنية قصد التكيف مع التطورات الاقتصادية و الاجتماعية و مع حاجات المواطنين .
- المبادرة بكل عمل لتجديد الإدارة العمومية و عصرنتها باللجوء إلي التقنيات الحديثة في التسيير و التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال .
- دراسة سير الإدارة العمومية و تقييمه و اقتراح كل تدبير يرمي إلى تحسين نجاعتها .
- السهر على التطابق بين حاجات التنمية الاجتماعية و الاقتصادية و تنظيم الجهاز الإداري ترقية كل تدبير يرمي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة و المواطن .
- دراسة كل اقتراح و تدبير يسمح بتحسين استقبال المواطنين وإعلامهم و توجيههم . و
- دراسة كل اقتراح و تدبير يرمي إلى ترقية الأعمال الحوارية و الإصغاء إلي مستعملي المرفق العام .

¹ - المرسوم التنفيذي رقم 14-193 ، المؤرخ في 05 رمضان عام 1435 الموافق 03 يوليو 2014 ، يحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية و الإصلاح الإداري ، العدد 41، الجريدة الرسمية الجزائرية المؤرخة في 8 رمضان عام 1435 الموافق 06 يوليو 2014 .

الفرع الثالث : الأساس التشريعي الفرعي لتحسين الخدمة العمومية

نأخذ في الجانب التشريعي الفرعي أهم التعليمات الوزارية التي جاء فيها الحث و الدعوة إلى تحسين الخدمة العمومية لتلبية حاجيات الفرد و المجتمع بأكمله من تعليمات الوزير الأول و تعليمات وزير الداخلية و الجماعات المحلية.

أولا : التعليمات الوزارية رقم 1599 / 2011¹ :

صدرت هذه التعليمات عن وزير الداخلية و الجماعات المحلية بتاريخ 25 ماي 2011 ، حيث تتعلق بتخفيف الملفات الإدارية و الإجراءات و تحسين الخدمات الصادرة عن الإدارات المحلية فمن ناحية الوثائق تم تقليص أوراق الحالة المدنية بشكل كبير و إلغاء العديد منها ، و كذلك تمديد في مدة الصلاحية ، و كذلك تسهيل الإجراءات فيما يخص تصحيح الأخطاء.

ثانيا : التعليمات رقم 321 / 2013² :

صدرت هذه التعليمات عن الوزير الأول موجهة إلى جهاز قطاع التربية جاء في موضوعها إصلاح الخدمة العمومية في قطاع التربية الوطنية و قد تصدر موضوع تحسين الخدمة و التكفل الفعلي بقضايا المواطن نص هذه التعليمات ويعد من أهم انشغالات الحكومة الوقت الراهن و سائر أجهزتها و إدراج برنامج عمل حكومي لهذا الغرض وسعي كل هياكلها للتقدم السريع للخدمة العمومية و تحسينها و هذا ما تراه الحكومة فيما يخص قطاع التربية الوطنية الذي يعتبر من أهم القطاعات و كذلك علاقته الكبيرة بالمواطن لاستفادته من خدمات كبيرة في المجال التعليمي من خلال المؤسسات التعليمية و جميع مصالح القطاع وعليه نصت هذه تعليمات ليتكفل هذا الجهاز بانشغالات المواطنين أن يقوم بما يلي :

(1) تحسين استقبال المواطنين و ذلك بتشكيل خلايا استقبال دائمة في كل مستويات الإدارة

¹ - تعليمات وزير الداخلية و الجماعات المحلية رقم 1599 ، المؤرخة في 25 ماي 2011 ، تتعلق بتخفيف الملفات الإدارية و الإجراءات تحسين الخدمات الصادرة عن الإدارات المحلية.

² - النشرة الرسمية للتربية الوطنية ، العدد 546 ، المديرية القرية التوثيق التربوي مكتب النشر و المنشور رقم 398 المؤرخ في 30 نوفمبر 2013 ص 07 ، ديسمبر 2013

التعليمية و ذلك بتكليف موظفين مؤهلين للقيام بالمهمة و تخصيص مكان ملائم لذلك لتلبية متطلباتهم مع الراحة التامة .

(2) تخفيف الإجراءات الإدارية وتبسيطها ، فيما يخض التقليل من وثائق الملفات المطلوبة و سرعة تنفيذ الإجراءات اللازمة .

(3) التكفل الفعلي بشكاوي الموظفين و انشغالاتهم في التعامل الفوري معها ومعالجتها اليقدموا عمل أفضل و مردود جيد .

(4) تعميم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال كاستعمال البريد الإلكتروني في المراسلات و التواصل المباشر على الهواء عن طريق المحاضرة المرئية ، استغلال المواقع الإلكترونية مع المتعاملين معها وغيره من العمليات التي تستدعي ذلك .

ثالثا : التعليم رقم 2393 / 2015 ¹:

جاء موضوع هذه التعليم بخصوص إصدار بطاقة التعريف الوطنية التي ورد فيها : أنه في إطار إعادة التأهيل للمرفق العام و تقريب الإدارة من المواطن ، أنه تقرر تحويل إصدار البطاقة التعريف الوطنية من المقاطعات الإدارية و الدوائر إلى البلدية ، بعد هذا الإجراء إعادة تأهيل المرفق العام و تخفيف الإجراءات الإدارية .

¹- تعليمة وزير الداخلية رقم 2393 ، تتعلق بتحويل إصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستوى البلديات

المطلب الثاني : المنظمات العمومية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

تتنوع وتتباين الخدمات العمومية مع تنوع حاجات الأفراد في المجتمع وكذا اختلاف بيئة المجتمع وشدة الحاجة إلى خدمة معينة أو ندرة الحاجة إليها، ومع وجود العديد من الخدمات العمومية في أي مجتمع يقود ذلك لزاما إلى وجود مرافق أو منظمات تقوم على توفير وتقديم هذه الخدمات، وبذلك ظهرت منظمات الخدمات العمومية واهتمت على اختلافها بتقديم الخدمات حسب اختصاصها.

الفرع الأول: مفهوم منظمات الخدمات العمومية

يعتبر تحقيق المنفعة العامة من بين أهداف المنظمات العامة التي تعد الركيزة الأساسية في خدمة المجتمع وتلبية حاجات أفرادها المختلفة على اعتبار أن نشاطها موكول للدولة بالنظر التطور دور هذه الأخيرة وتدخلها في المجال الاقتصادي، ومع التطور الحاصل نجد عدة تصنيفات لمنظمات الخدمة العمومية وذلك راجع لأسباب مختلفة سياسية وإدارية وإيديولوجية وإن اختلف التعريف أو المعيار المتبع في التصنيف (قانوني أو اقتصادي) فإنها تشترك في المضمون كونها تعود كليا أو جزئيا للدولة وتهدف أساسا لتقديم خدمات عامة ومن ذلك تحقيق منفعة عامة.

أولا: مفهوم المنظمات العامة

بالنظر لتزايد المطالب الاجتماعية وتطور دور الدولة وتدخلها في مختلف مجالات النشاط السياسي والاقتصادي والاجتماعي والقافي، أصبح من الضروري إنشاء منظمات عامة بجانب الوحدات الحكومية للجهاز الإداري لتتولى مهمة وظائف وواجبات الدولة التي باتت قاصرة على أدائها كلها وتنظيمها بشكل دقيق.

1) تعريف المنظمات العامة: تتمثل المنظمة العامة في كل هيئة أو جهاز يقوم بإنتاج وتوفير خدمة عامة بغرض إشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع أو هي كل مشروع يفوق قدرة الأفراد والجماعات الخاصة أو يمنعون عن أدائه؛ وذلك لضخامة موارده وامكانياته أو لقلّة وانعدام الربح، وتختلف المنظمات العامة عن المنظمات الخاصة من حيث الملكية، حيث تمتلك الدولة المنظمات العامة فيما تعود ملكية المنظمات الخاصة

للأفراد¹، كما لا تقتصر المنظمات العامة على تلك التي تملكها الدولة بالكامل بل تشمل المشروعات التي تملك الدولة نسبة من رأسمالها (كالشراكة بين الدولة والقطاع الخاص)، وقد تمتلك الدولة المنظمات بشكل دائم أو مؤقت، بالإضافة إلى أن المنظمات العامة تسعى لتحقيق أهداف عامة تتضمن إشباع حاجات عامة لأفراد المجتمع².

وتعرف دراسات أخرى المنظمات العامة انطلاقاً من تعريفات المرفق العام بالمعنى العضوي بأنه: منظمة أو هيئة تقوم بأداء خدمة عامة وتسيطر عليها الدولة، أو هو: كل منظمة عامة تنشأ الدولة وتخضع لإدارتها بقصد تحقيق حاجات الجمهور³.

ويتميز المرفق العام أو المنظمة العامة بمايلي:

- تحدث من طرف الدولة وهي التي تقرر إخضاع نشاط ما للمرافق العامة وبناء على قانون معين، وليس من الضروري أن تتولى الدولة مباشرة إدارة كل مشروع فقد تعهد بإدارته للأفراد أو شركة خاصة لتقديم خدمة عامة⁴.

- تهدف لتحقيق مصلحة عامة باعتبار المصلحة العامة الهدف الرئيسي من النشاط الذي يأتيه الشخص القانوني.

- الخضوع لسلطة الدولة وهو ما يفرض ممارسة جملة من السلطات على هذا المرفق أو المنظمة مع الخضوع لنظام قانوني متميز.

وبذلك فالمنظمة العامة هي مرفق عام يقوم بأداء خدمات عمومية بهدف إشباع حاجات عامة لأفراد المجتمع مع مراعاة تحقيق المصلحة العامة.

¹ - ثابت عبد الرحمن ادريس، مرجع السابق، ص 92

² - ثابت عبد الرحمن ادريس، مرجع السابق، ص 92

³ - عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، المرجع السابق، ص 414.

⁴ - عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، المرجع السابق، ص 416-419.

(2) أسباب ودوافع إنشاء المنظمات العامة:

يعتبر وجود وإنشاء منظمات عامة التي تمتلكها الدولة بصفة كاملة أو جزئية أمراً متوفراً في جميع الدول حتى تلك التي تتبنى مبدأ الملكية الفردية (الدول الرأسمالية)، ومن أبرز أسباب قيامها¹:

- أسباب ترتبط بعدم قدرة القطاع الخاص على إنشاء هذه المنظمات إما لضخامة رؤوس أموالها، أو لارتفاع تكاليف تشغيلها ورغبة من الحكومة في تقديم خدمات في متناول جميع طبقات المجتمع، أو لانخفاض العائد.
- أسباب تتعلق بسعي الدولة لإقامة مشروعات بهدف تقديم خدمات الصغار المنتجين لحمايتهم من استغلال الرأسمالية (مثلاً بنوك الائتمان الزراعي...).
- ارتفاع المخاطر التجارية فتقوم الدولة بإنشاء مشاريع يتردد الأفراد والجماعات في قبولها.
- الأمن القومي وانفراد الدولة بإنشاء مشروعات مرتبطة بالمجال.
- التأميم ونقل ملكية بعض المنظمات لمنع فرض سياسات اقتصادية من طرف أصحابها تضر بالمجتمع (استغلال ثروات مثلاً...).
- الإشراف والرقابة وتدخل الدولة بجزء من رأس المال مقابل تسهيلات أو مرافق أو تغطية خسائر كما أن الدولة تمتلك هيئات رقابية إدارية ومالية.
- حماية الموارد؛ حيث تهدف الكثير من المنظمات الحكومية لحماية مظاهر الحياة في المجتمع (موارد، ممتلكات) كالإطفاء والشرطة...

¹-- ثابت عبد الرحمن ادريس، مرجع السابق، ص 97

(3) أهداف المنظمات العامة

تسعى المنظمات العامة على اختلافها إلى تحقيق العديد من الأهداف في عدة مجالات أهمها:

- 1- الأهداف الإدارية والاقتصادية: تتمثل في توفير خدمات إدارية مختلفة ذات جودة وتوفير السلع والخدمات اللازمة والضرورية لبقاء المجتمع والتي تحقق الاستقرار وتزيد النمو الاقتصادي للمجتمع وهو ما يسهم في توفير قدر أكبر من السلع والخدمات¹.
- 2- الأهداف السياسية: تتجسد في تحقيق الاستقرار السياسي وحماية النظام الاجتماعي وحسن التعامل مع المشاكل وحماية المجتمع².
- 3- الأهداف الاجتماعية والثقافية: تتمثل في توفير التعليم لأفراد المجتمع ودعمه في مختلف مراحل ومستوياته، ونشر الثقافة وتشجيعها وكذا الاهتمام بتحقيق العدل والمساواة وإشباع الحاجات الدينية، بالإضافة إلى الاهتمام بالحفاظ على الصحة العامة ومكافحة الأمراض وتوفير مختلف الخدمات الحيوية الأساسية في المجتمع (رصف وتخطيط الطرق، الإنارة العمومية....) والحفاظ على البيئة³.

ثانياً: أنواع المنظمات العامة

تتعدد أشكال المنظمات العامة بالنظر لعدة معايير سواء حسب طبيعة النشاط الذي تقوم به أو دائرة نشاطها فتتخذ أحد الأشكال التالية⁴:

- (1) المرافق الإدارية: وهي التي تؤدي الخدمات المرفقة التقليدية وتتميز بارتباطها بالجانب السيادي للدولة؛ وبذلك تقوم الدولة بأداء هذه المهام والنشاطات بنفسها دون أن تعهد بها للأفراد، كما أنها تدعمها مالياً وتسيرها بصفة مباشرة، وتعد وظيفة المنظمات الإدارية من واجبات الدولة تجاه الأفراد وأبرز هذه المنظمات مرافق الدفاع، الأمن، القضاء، الصحة، التعليم.

¹ نصيرة يحيوي، مراد مهدي، مرجع السابق، ص 10

² ثابت عبد الرحمن ادريس، مرجع السابق، ص 94

³ ثابت عبد الرحمن ادريس، مرجع السابق، ص 95

⁴ عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، المرجع السابق، ص 419-434.

(2) **المرافق الاقتصادية:** تزامنت نشأتها مع التطور الاقتصادي وتدخل الدولة في نشاطات كانت معقودة للأفراد، وباعتبارها تخضع لمبدأ المنافسة فهي تحتاج إلى تحرر أكبر من تعقيدات الإجراءات التي تتميز بها المنظمات أو المرافق الإدارية وتشمل المؤسسات ذات الطابع الصناعي والتجاري.

(3) **المرافق الاجتماعية:** وهي المرافق التي تستهدف تقديم خدمات اجتماعية لأفراد المجتمع وتخضع لقواعد القانونين العام والخاص، ومثال هذه المنظمات تلك التي تقدم إعانات ومساعدات للجمهور كمراكز الضمان الاجتماعي والتقاعد، ومراكز الراحة....

(4) **المرافق المهنية:** وهي المرافق التي تهدف إلى تنظيم بعض المهن في الدولة وتسم بإجبارية الانضمام إليها من قبل ممارسي المهنة وتتخذ شكل التنظيمات النقابية، كما أنها تسير من قبل مجموعة من المنخرطين فيها عن طريق مجلس منتخب، وهي منظمات تهدف للحفاظ على حقوق أصحاب المهنة مثل منظمات المحامين، الأطباء...

وبالتالي تشمل منظمات الخدمة العمومية جميع المرافق التي تعنى بتقديم الخدمة للمواطنين والتي تتمثل في¹:

- **مرافق عامة وطنية:** وهي التي تستهدف تلبية حاجات مشرقة لجميع المواطنين المقيمين على إقليم الدولة، حيث تشمل خدماتها أراضي الدولة ولا تقتصر على إقليم أو جهة معينة؛ كمرافق القضاء، الأمن والدفاع (شرطة، درك...)، الضرائب والجمارك...

- **مرافق عامة محلية:** وهي المرافق التي تهتم بتقديم خدمات وتلبية حاجات سكان منطقة معينة أو إقليم معين كإدارة الولاية والبلدية، ومجمل المرافق على المستوى المحلي.

وتشمل تلك المرافق العمومية: المؤسسات العمومية الإدارية المدارس، المستشفيات، الجامعات... والاقتصادية (محطات الوقود، مصالح الكهرباء والغاز، المياه، النقل، البريد والاتصالات، المصارف...)، والاجتماعية (خدمات الضمان الاجتماعي، الرعاية، محطات الراحة،....)، المهنية (النقابات والتنظيمات المهنية...) والثقافية المكتبات، دور الثقافة،

¹ - فريجة حسين، شرح القانون الإداري (دراسة مقارنة)، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص79.

المتاحف...)، وكذا مرافق الخدمات الترفيهية والشلية (الحدايق، المنتزهات، المسارح...)، ومختلف المكاتب والوكالات وغيرها¹.

هذه المرافق يمكن أن تكون مدارة من طرف الدولة (مباشرة أو بأسلوب المؤسسة)، أو من طرف أحد أشخاص القانون الخاص كأسلوب الامتياز، وبالتالي فإن تنوع نشاط الدولة واختلاف حاجيات ومطالب الجمهور فرض الخدمات العمومية للمواطنين.

الفرع الثاني: التحديات التي تواجه تحسين الخدمة العمومية

نتيجة التغييرات التي تحدث في جميع المجتمعات وغير مفهوم الدولة ووظائفها فقد استدعى الأمر إعادة النظر في توزيع الوظائف والمهام بالنسبة للسلطات المركزية والوحدات المحلية، وقد حددت القوانين المتعلقة بالإدارة المحلية اختصاصات الوحدات المحلية والتي تتأثر اتساعا أو ضيقا حسب المعطيات السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

أولا: تحديات البلدية

يتناول قانون البلدية رقم 11-10 مختلف الصلاحيات التي تناط بها البلدية كوحدة محلية قاعدية إما مباشرة أو بواسطة هيئاتها ومؤسساتها وأجهزتها المحلية، وتتوزع هذه الصلاحيات حسب المجالات التي تدخل في مجالها الإقليمي..

1) المجال الاجتماعي: تعتبر البلدية الوحدة المحلية الأكثر تأثيرا ومحورا رئيسيا للنشاطات

الاجتماعية، حيث تقدم خدمات كبيرة للأفراد في الميدان الاجتماعي فقد نصت المادة 122 من القانون 11-10 المتعلق بالبلدية على أنه للمجلس الشعبي البلدي حق المبادرة باتباع كل إجراء قصد إنجاز مؤسسات التعليم الابتدائي وصيانتها، بالإضافة إلى إنجاز المطاعم المدرسية والسهر على ضمان توفير وسائل النقل للتلاميذ، كما تقوم البلدية في حدود إمكاناتها باتخاذ التدابير اللازمة لترقية وتوفير مرافق الطفولة (حدايق، مرافق التعليم التحضيري...)، وتساهم في إنجاز مرافق الرياضة والشباب، وكذا المرافق الثقافية المكتبات، مرافق التسلية والفنون)².

¹ - ميسون علي حسين الليلة، المرجع السابق، ص، ص 15، 16

² - عمار بوضياف، شرح قانون البلدية، المرجع السابق، ص، ص 201-202.

- كما تتاط بالبلدية في إطار مهامها بالتواصل مع الجمهور والاهتمام بمصالحهم وتحقيق انشغالاتهم مع إمكانية حصولها في هذا على دعم الدولة، وزيادة على كل ما ذكر تساهم البلدية في صيانة المساجد والمدارس القرآنية الموجودة على إقليمها، وكذا التكفل بالفئات الاجتماعية المحرومة ومساعدتها في مجال الصحة والتشغيل والسكن، كما تقوم بإنجاز المراكز الصحية وقاعات العلاج وصيانتها في حدود إمكانياتها المالية ومؤسسات التعليم وفق الخريطة المدرسية وصيانتها واتخاذ الإجراءات التي تكفل تسهيل عملية النقل المدرسي، وفي مجال السكن تشجع البلدية مبادرات الترقية العقارية وتشجيع التعاونيات في المجال العقاري، كما يمكن لها إنشاء المؤسسات العقارية¹.

وما يلاحظ أنكل هذه الصلاحيات تبرز أهمية البلدية التي تحظى بها كقاعدة اللامركزية الإدارية .

(2) المجال الثقافي والسياحي والفني:

تقوم البلدية في إطار مهامها الثقافية والفنية بحماية التراث العمراني والمواقع الطبيعية والآثار والمتاحف وكل شيء ينطوي على قيمة تراثية تاريخية جماعية².

- تسيير وإدارة المرافق الخاصة بالسينما والفن والقيام بالمهام الثقافية ذات المصلحة العامة.
- ترقية المواقع السياحية والترفيهية وحماية الآثار التاريخية وترميمها وحفظ المواقع الطبيعية.

- تشجيع ترقية الحركة الجمعوية في ميادين الشباب والثقافة.

¹- عمار بوضياف، شرح قانون البلدية، المرجع السابق، ص202

²- لمادة 122 من قانون البلدية 11-10

(3) مجال الرعاية الصحية والنظافة والطرق:

تسهر البلدية طبقا لنص المادة 123 من قانون البلدية 11-10 بمساهمة المصالح التقنية للدولة على احترام التشريع والتنظيم المعمول بها فيما يتعلق بحفظ الصحة والنظافة العمومية خاصة في مجالات¹:

- توزيع المياه الصالحة للشرب.
- صرف المياه المستعملة ومعالجتها.
- جمع النفايات الصلبة ونقلها ومعالجتها.
- مكافحة نواقل الأمراض المتنقلة.
- الحفاظ على صحة الأغذية والأماكن والمؤسسات المستقبلية للجمهور.
- صيانة طرق البلدية وإشارات المرور التابعة لشبكة طرقها.
- تهيئة المساحات الخضراء ووضع العتاد الحضري والمساهمة في صيانة فضاءات الترفيه والشواطئ.

وهو ما أدى إلى وجود مكاتب تتاط بحفظ صحة ونظافة البلدية.

(4) المجال الاقتصادي: سعي من الدولة لتطوير النشاط الاقتصادي وتحقيق تنمية المجتمع بغرض الاستخدام الكامل للقوى العاملة ورفع المستوى المعيشي من خلال²:

- إبداء الرأي المسبق قبل إقامة أي مشروع استثمار أو تجهيز على إقليم البلدية.
- القيام بكل مبادرة أو عمل من شأنه تطوير الأنشطة الاقتصادية المسطرة في البرنامج التنموي، وتشجيع المتعاملين الاقتصاديين.
- ترقية الجانب السياحي وتشجيع المتعاملين في المجال.
- إنشاء مؤسسات عامة ذات طابع اقتصادي تتمتع بالشخصية المعنوية.

¹- المادة 123 من قانون البلدية 11-10

²- عمار بوضياف، شرح قانون البلدية، المرجع السابق، ص 203-

(5) مجال حماية البيئة

نظرا للسعي المستمر لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية فقد أنتجت مشاريع مختلفة أثرت في الجانب الأيكولوجي، وبذلك طرحت مسألة إحداث توازن بين النمو الاقتصادي ومتطلبات حماية البيئة فأنشئت هياكل إدارية وطنية، أما على المستوى المحلي فتتولى البلدية باعتبارها الوحدة الرئيسية تطبيق تدابير حماية البيئة من خلال تنفيذ نصوص القانون في هذا المجال¹.

- إبداء الرأي المسبق للبلدية قبل إقامة أي مشروع يندرج في إطار البرامج القطاعية للتنمية لاسيما في مجال حماية الأراضي الفلاحية والتأثير في البيئة²
- السهر على حماية الأراضي الفلاحية والمساحات الخضراء خاصة عند إقامة المشاريع.
- تساهم في حماية التربة والموارد المائية وتسهر على الاستغلال الأفضل لها (المادة 112 من قانون البلدية 10-11).
- رفض أي مشروع من شأنه الإضرار بالبيئة والصحة العمومية على إقليم البلدية.
- السهر على احترام تعليمات نظافة المحيط ونظافة البيئة.

¹- ناجي عبد النور، دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة (تجربة البلديات الجزائرية)، دفاثر السياسة والقانون،

العدد 01، جانفي 2009، ص 145.

²- المادة 109 من قانون البلدية 10-11.

(6) مجال التهيئة والتعمير والتجهيز: تختص البلدية في هذا المجال بعدد الصلاحيات منها¹:

- إعداد عمليات تهيئة الإقليم والتنمية المستدامة وتنفيذها.
- المبادرة بأول إجراء أو عملية من شأنها التحفيز وبعث تنمية نشاطات اقتصادية توافق طاقات البلدية
- التأكد من احترام تخصيصات الأراضي وقواعد استعمالها.
- السهر على المراقبة الدائمة لمطابقة عمليات البناء ذات العلاقة ببرامج التجهيز والسكن.
- السهر على احترام الأحكام في مجال مكافحة السكنات الهشة غير القانونية
- حماية الأملاك العقارية الثقافية والحفاظ على الانسجام الهندسي للتجمعات السكنية وحمايتها.
- المساهمة أو القيام بتهيئة المساحات الموجهة لاحتواء النشاطات الاقتصادية أو التجارية أو الخدمائية.
- ترقية برامج السكن وتسمية كافة المجموعات العقارية والتجهيزات الجماعية ومختلف الطرق البلدية.
- حماية المساحات الخضراء عند إقامة المشاريع على مستوى البلدية وهدم البناءات الآيلة للسقوط

(7) مجال الأمن والخدمات الطارئة: تتولى البلدية في هذا الإطار مايلي²:

- حفظ النظام العام وأمن الأشخاص والممتلكات.
- توفير الإسعافات في حالة حدوث الكوارث.
- تنظيم ضبطية الطرقات في إقليم البلدية.
- الحفاظ على أمن المواطنين.

¹- راجع المواد 108-120 من قانون البلدية 11-10

²- راجع المواد 89،88،94 من قانون البلدية 11-10

- اتخاذ التدابير الوقائية لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات من الأخطار والكوارث.
 - السهر على حسن تنفيذ التدابير الاحتياطية والوقاية والتدخل في مجال الإسعاف.
 - تنفيذ تدابير الأمن في حالة الخطر الوشيك.
- هذه أهم صلاحيات البلدية في إطار تقديم الخدمات للمواطنين في المجتمع المحلي والتي ترتبط بإطارها الإقليمي والاختصاصات الممنوحة لها في إطار القانون.

ثانيا: دور الولاية

تتعدد اختصاصات الولاية حسب القانون 07-12 المتعلق بالولاية وتقوم بعدة صلاحيات ترتبط بتقديم الخدمات وتطوير وتنمية الشأن المحلي.

1) الاختصاصات العامة: حسب نص المادة 77 من قانون الولاية 07-12 فقد حددت اختصاصات المجلس الشعبي الولائي العامة في¹:

ن الصحة العمومية وحماية الطفولة والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

ن السياحة

ن الإعلام والاتصال.

ن التربية والتعليم العالي والتكوين.

ن الشباب والرياضة والتشغيل.

ن السكن والتعمير وتهيئة إقليم الولاية.

ن الفلاحة والري والغابات.

ن التجارة والأسعار والنقل.

ن الهياكل القاعدية الاقتصادية.

ن التضامن ما بين البلديات لفائدة البلديات المحتاجة والتي يجب ترقيتها .

ن التراث الثقافي المادي وغير المادي والتاريخي.

¹ - عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، المرجع السابق، ص 300

ن حماية البيئة

ن التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

ن ترقية المؤهلات التوعوية المحلية.

(2) مجال التنمية الاقتصادية: وتتمثل صلاحيات المجلس الشعبي الوطني مرتبطة بالتنمية الاقتصادية في¹:

1- إعداد مخطط للتنمية على المدى المتوسط يبين الأهداف والبرامج والوسائل المعبأة من الدولة في إطار التنمية وتعتمد هذا المخطط كإطار للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في الولاية (المادة 80)، وفي إطار هذا المخطط:

- يحدد المجلس الشعبي الولائي المناطق الصناعية التي سيتم إنشاؤها والمساهمة في تأهيل المناطق الصناعية ومناطق النشاط ويسهل استفادة المتعاملين من العقار الصناعي.

- يسهل ويشجع الاستثمارات في الولاية ويساهم في إنعاش نشاطات المؤسسات العمومية بالولاية².

2- إنشاء على مستوى كل ولاية بنك معلومات يجمع الدراسات والمعلومات والإحصائيات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للولاية³.

3- كما يبادر طبقا لنصوص المواد 88 إلى 91 من قانون الولاية 12-07 بالأعمال المتعلقة بأشغال تهيئة الطرق والمسالك الولائية وصيانتها والحفاظ عليها.

- تصنيف وإعادة تصنيف الطرق والمسالك الولائية.

- المبادرة بالأعمال المتعلقة بترقية وتنمية هياكل استقبال الاستثمارات بالاتصال مع المصالح المعنية

- المبادرة بكل عمل يشجع التنمية الريفية لا سيما مجال الكهرباء وفك العزلة.

¹- كمال جعلاب، المرجع السابق، ص 179

²- المادة 82 من قانون الولاية 12-07.

³- المادة 81 من قانون الولاية 12-07.

(3) المجال الفلاحة والري: (المادة 84_ 87): يتولى المجلس الشعبي الولائي مايلي¹:

- تنفيذ كل عمل في مجال حماية وتوسيع وترقية الأراضي الفلاحية والتهيئة والتجهيز الريفي .
- تشجيع أعمال الوقاية من الكوارث والآفات الطبيعية (ويذلك المبادرة بكل الأعمال لمحاربة مخاطر الفيضانات والجفاف).
- اتخاذ الإجراءات الهادفة لإنجاز أشغال تهيئة وتطهير وتنمية مجاري المياه في حدود الإقليم،
- المبادرة بكل الأعمال الموجهة إلى تنمية وحماية الأملاك الغابية في مجال التشجير وحماية الثروة وإصلاحها.
- المساهمة في تطوير كل أعمال الوقاية ومكافحة الأوبئة في مجال الصحة الحيوانية والنباتية بالاتصال مع المصالح المعنية.
- العمل على تنمية الري المتوسط والصغير، ويساعد البلديات ماليا وتقنيا في مشاريع التزود بالمياه للشرب والتطهير وإعادة استعمال المياه التي تتجاوز الإطار الإقليمي للبلديات المعنية.

(4) المجال الاجتماعي والثقافي والسياحي: تضمنت المواد (93 - 99) من قانون الولاية

صلاحيات هذه الأخيرة في المجال الاجتماعي والثقافي والسياحي، حيث تتولى مايلي²:

- إنجاز مؤسسات التعليم المتوسط والثانوي والمهني وتكفل بصيانتها والمحافظة عليها، وتجديد تجهيزاتها على الحساب الميزانية غير الممركزة للدولة المسجلة في حسابها .
- تشجيع أو المساهمة في برامج ترقية التشغيل بالتشاور مع البلديات والمتعاملين الاقتصاديين خاصة تجاه الشباب والمناطق المراد ترقيتها.
- إنجاز تجهيزات الصحة التي تتجاوز إمكانيات البلديات في ظل احترام المعايير الوطنية.

¹- عمار بوضياف، شرح قانون الولاية، المرجع السابق، ص 233-234

²- عمار بوضياف، شرح قانون الولاية، المرجع السابق، ص 234-236

- تطبيق تدابير الوقاية الصحية.
- اتخاذ كل التدابير لتشجيع إنشاء هياكل تكلف بمراقبة وحفظ الصحة في المؤسسات المستقبلية للجمهور والمواد الاستهلاكية.
- المساهمة في تنفيذ كل الأعمال المتعلقة بمخطط تنظيم الإسعافات والكوارث والآفات الطبيعية والوقاية من الأوبئة ومكافحتها بالاتصال مع البلديات.
- المساهمة بالتنسيق مع البلدية في كل نشاط اجتماعي يهدف إلى ضمان تنفيذ البرنامج الوطني للتحكم في النمو الديمغرافي وحماية الأم والطفل ومساعدة الطفولة، مساعدة المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة، مساعدة الأشخاص في وضع صعب والمحتاجين والتكفل بالمشردين والمختلين عقليا.
- وهنا يظهر اهتمام المنتخبين المحليين بالشأن المحلي وإصلاح الجوانب الاجتماعية فيه عن طريق تقوية علاقتهم بالسكان ومراعاة أحوال الطبقة الهشة منهم.
- أما فيما يخص الشأن الثقافي والسياحي فيبرز دور الولاية في¹:
- المساهمة في إنشاء الهياكل القاعدية الثقافية والرياضية والترفيهية للشباب وحماية التراث التاريخي والحفاظ بالتشاور مع البلديات والهيئات المكلفة بترقية هذه النشاطات وكذا الجمعيات التي تنشط بالمجال.
- تقديم المساعدات والمساهمات في برامج النشاطات الرياضية والثقافية والخاصة بالشباب.
- المساهمة في حماية التراث الثقافي والفني والتاريخي، بالتنسيق مع البلديات وكل هيئة أو جمعية معنية وتطوير كل عما يرمي إلى ترقيته ويقترح كل التدابير لتثمينه والحفاظ عليه.
- السهر على حماية القدرات السياحية على مستوى الولاية وتثمينها وتشجيع كل استثمار متعلق بذلك.

¹ - المواد 97-99 من قانون الولاية 12-07

(5) مجال السكن : يبرز من خلال¹:

- المساهمة في إنجاز برامج السكن من منطلق الأهتمام بالشأن المحلي وانشغالات المواطنين ومحاولة الاستجابة لها.
- المساهمة في عمليات تجديد وإعادة تأهيل الحظيرة العقارية المبنية والحفاظ على الطابع المعماري.
- المساهمة بالتنسيق مع البلديات والمصالح التقنية المعنية في برنامج القضاء على السكن الهش وغير الصحي ومحاربهته.

هذا بالإضافة إلى دور الدائرة وما يمارسه رئيس الدائرة من مهام مفوضة له من قبل الوالي وبالتعاون مع البلديات وتنشيطها وكذا صلاحيات المقاطعات الإدارية المستحدثة وما تهدف له من إحداث توازن في خدمة المجتمع المحلي وتقديم الخدمة لكل المواطنين وتقريب الإدارة من المواطن، وبذلك تعتبر هذه الصلاحيات الإطار العام حول أبرز ما تسهم به الجماعات المحلية في إطار ما تسمح به القوانين والتنظيمات في مجال تقديم الخدمات الأفراد المجتمع وتنمية وتطوير الشأن المحلي.

وعلى اعتبار أن الإدارة المحلية بوحداتها وأجهزتها وجدت لتنظيم وتسيير الشأن المحلي وتلبية حاجات الأفراد من خلال برامج محددة وآليات مقنة، وعلى الرغم من جل التغييرات والتحديثات إلا أن كل هذه الصلاحيات وتنوع مجالاتها وتوفير الأجهزة والوسائل والقرارات التجسيد ذلك لم تتجح في تجاوز الكثير من العوائق والمشاكل التي تؤثر سلبا في مدى نجاعة عمل المجالس المحلية وتراجع في مستوى تقديم الخدمة العمومية ومن ذلك كانت رهانات المحاولة تفعيل وإصلاح الأمر.

¹ - عمار بوضياف، شرح قانون الولاية، المرجع السابق، ص 236

خلاصة الفصل :

برغم من التطورات التي شهدتها الخدمة العمومية إلا أنها مازالت تواجه مشكلات و أزمات معقدة وحادة نتيجة التطور الهائل و السريع الذي يعيشه عالم القرن العشرين أو المعاصر ، فقد عاشت الوظيفة العامة في عالم مغلق منعته المحافظة على التقاليد و رعايتها من اللحاق بركب التقدم في العالم الخارجي و مبالغتها في التقيد بالقواعد الشكلية و الإجرائية التي منعته من كل خيال و فاعلية ، مما استوجب بضرورة تجديد و تطوير مفهوم الخدمة العمومية بغية الوصول إلى إدارة عامة و فعالة مسلحة بوسائل تقنية حديثة الكفيلة بجعل هذه الأخيرة قادرة على القيام بالأعباء الملقاة جميعها على الدولة المعاصرة.

الفصل الثاني

آليات تحسين

الخدمة العمومية

تمهيد:

مع ما يميز قطاع الخدمات العمومية من تراجع في مستوى الأداء وتدني لجودة الخدمة وعديد المشاكل الأخرى المرتبطة بالتسيير وانتشار الفساد داخل أجهزة الإدارة وبالرغم من المجهودات المبذولة لإصلاح الإدارة ومحيطها الاجتماعي إلا أن الأمر يحتاج إلى أكثر من تفعيل لبعض الآليات وتحديث بعض الأساليب المنتهجة عادة في إنتاج وتقديم الخدمة وتسيير المرافق العامة وكذا إصدار النصوص القانونية دون وجود أساس فعال لتطبيقها؛ حيث أضحت عملية تحسين أداء الإدارة للخدمات تحتاج إلى تحدي إيجاد وخلق آليات وأساليب حديثة من طرف الحكومة أو الإدارة المحلية تهدف من خلالها إلى القضاء على الفساد الإداري وإعادة تنظيم إدارة قادرة على أداء الخدمة وتحقيق رضا المواطنين من حيث مفاهيم وأنماط التسيير وكذا تدعيم مضامين برامج وخطط الإصلاح بإحداث آليات مؤسسية تسهم من خلال فحوى الأعمال والأنشطة التي تقدمها في تطوير تقديم الإدارة للخدمات العمومية وتحسين نوعيتها والقضاء على مختلف الإشكالات المرتبطة بمستوى فعالية المرافق العامة في إيجاد السبل الكفيلة بمواكبة التطورات والتغيرات المستمرة والقدرة على التكيف معها وبالنتيجة مرافق عمومية خدمية في مستوى تطلعات المواطن وتلبية مطالبه.

وهذا ماسنتاوله في هذا الفصل حيث قسمناه الى مبحثين :

§ المبحث الأول : التسيير العمومي الجديد وترقية الخدمة العمومية

§ المبحث الثاني: الإصلاحات المؤسسية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

المبحث الأول : التسيير العمومي الجديد وترقية الخدمة العمومية

استخلصت فكرة التسيير العمومي الجديد من مبادئ العلوم الاقتصادية و من أفكار التسيير في القطاع الخاص ,بالإضافة إلى محاكاة قواعد تسيير المنظمات الاقتصادية الخاصة و آليات السوق، ومن هنا حاول بعض المفكرين إدراج هذا المفهوم في المؤسسات العمومية التابعة للدولة و فسح المجال أمام الأفراد لاستغلال طاقاتهم واستثمارها في القطاع العام. وترقية الخدمة العمومية.

المطلب الأول: نمط التسيير العمومي الجديد وترقية الخدمة العمومية

الفرع الأول : أسباب ظهور التسيير العمومي الجديد (سياق العالمي)

قبل عرض أسباب ظهور التسيير العمومي لابد من التطرق تعريف التسيير العمومي (أولاً) ثم أسباب ظهور التسيير العمومي (ثانياً)

أولاً: تعريف التسيير العمومي الجديد

التعريف اللغوي للتسيير العمومي الجديد: يعتبر "المناجمنت مصطلح إنجليزي الأصل مشتق من الفعل "To Mars" الذي يعني أدار وسير، وقد يكون هذا المفهوم قريب من كلمة الفرنسية "Mariagemnet" التي تعني حسن التسيير والصيانة.

كما يتطابق مع الفعلي بير "Manage"، بالفرنسية الذي يعني بدير "Administre"، ويسير "Gre" وهيا حبي القاموس الفرنسي "L'internaute"¹.

¹ - شريف موسى، حمودي وليد، تطبيق المناجمنت العمومي في إدارة الجماعات المحلية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص ادارة الجماعات، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة محمد بوقرة، بومرداس ، الجزائر، 2014-2015، ص18.

أما اصطلاحاً: لقد تعددت التعاريف الوجهة لهذا النموذج:

عرفته لجنة الإدارة العالمية التابعة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية :

(Organisation for Economic-operation and Développement) بأنه:

"نموذج جديد يقوم على نشر ثقافة تحسين الأداء في القطاع العام، وتقليل المركزية، حيث يدعو هذا النموذج إلى¹:

§ تركيز الاهتمام على النتائج من منظور الكفاءة والفعالية وجودة الخدمة.

§ منح المسيرين نوع من الحرية وبدائل الإدارية للمباشرة للمرفق العام، ووضع أنظمة تسمح بتحسين مردودية السياسات المعتمدة.

كما يعرف التسيير العمومي الجديد بأنه اتجاه عام لتسيير المنظمات العمومية، حيث تعود أولى معالم ظهوره إلى بداية التسعينات في الدول الانجلكسونية، وانتشر لاحقاً في معظم دول منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، وعلى عكس التسيير العمومي القديم الذي يستمد مبادئه من العلوم الإدارية والقانونية، فإن معالم وأفكار التسيير العمومي الجديد مستوحاة من العلوم الاقتصادية، ومن سياسات التي في القطاع الخاص، ومن بين أسباب التي ساعدت في ظهور هذا النوع الرغبة في تحسين ومعالجة الاختلالات التي ميزت التسيير العمومي القديم، والتي من بينها البيروقراطية وكذا محاولة الارتقاء بالإدارة العمومية إلى مستوى الكفاءة والفعالية.

ومن هنا يعتبر التسيير العمومي الجديد الفلسفة والأسلوب المناسب لإدارة المؤسسات العمومية بتقنيات ومناهج تطبيق بنجاح في القطاع الخاص.

حيث يقوم هذا النموذج والذي كرسه تحارب بعض الدول على تحسين مستوى الأداء داخل المؤسسات العمومية، من خلال إصلاح أنماط التي فيها. وكذلك ترشيد استغلال

¹ - بويكر علام، بن زيان نوال، البيروقراطية بحث في تحويلات النموذج ما بعد البيروقراطية والقيم العامة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في علوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر، 2015، ص49.

الموارد العمومية وبهذا يعتمد التغيير الذي يحمله هذا الاتجاه في طياته على محاكاة قواعد تسيير المنظمات الاقتصادية الخاصة وآليات السوق¹.

أما بورينس فعرف التسيير العمومي الجديد على أنه المفهوم المعياري للإدارة العامة التي تتألف من مكونات مترابطة وهي توفير خدمات ذات جودة عالية للمواطنين، وزيادة الاستقلالية لدى المسييرين العموميين ولاسيما من ضوابط رقابة الوكالات المركزية، قياس ومكافأة الأفراد على أساس تلبية الأهداف، إتاحة الموارد البشرية والتكنولوجية التي يحتاجها المسيرون لأداء نشاطاتهم بشكل جيد، وكذا إدراك المزايا التي قد تتجر عن عامل المنافسة (التشجيع على المنافسة)، فتح المجال للقطاع الخاص في تنفيذ الأغراض العامة بدلا من الاقتصار على القطاع العام².

- تعريف إجرائي

يعني التسيير العمومي الجديد ذلك الضيق أو المنهج الجديد الذي انتهت الدول الغربية مدن بسلاح وتغيير طريقة التسيير والعمل وأعلى القطاع العمومي، وذلك من خلال إدماج وإدخال أفكار وأساليب المتبعة في القطاع الخاص وتطبيقها داخل الإدارة العامة والمؤسسات العمومية.

ثانيا : أسباب ظهور التسيير العمومي الجديد (سياق العالمي)

إن الدارس لتاريخ الفكر السياسي والإداري في تحليله لتاريخ التسيير العمومي الجديد ينطلق أساسا من فكرة تحليل الهدف الأساسي من وجوده ، ففكرة التسيير العمومي الجديد جاءت نتيجة لعدة أزمات عالمية، أولها أزمة النفط البترولية 1973 والأزمة المالية الدولية التي صاحبته، من هنا كانت البدايات الأولى لهذا النموذج في الولايات المتحدة الأمريكية، سبب السياسات العمومية التي كانت تعاني من عدة مشاكل، وذلك بسبب فلسفة عملها الخاطئة التي كانت مبنية انطلاقا من التركيز على الوسائل، وغياب الرقابة وإهمال النتائج،

¹ - مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، ط 1 ، 2015، ص 127126 -

² - طارق عاشور، "مقاربات التسيير العمومي الجديد كآلية لتفعيل وتعزيز تنافسية وكفاءة المنظمات الحكومية" مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 1، 2012 - 2011، ص 114.

مما تسبب في ارتفاع حجم الدين العام، والذي صاحبه عجز مالي كبير للولايات المتحدة الأمريكية.

هذا ما أدى إلى اتحاد القوى المعارضة وخصوصا الاتحاد الليبرالي، والذي جاء بفكرة التغيير أي الانتقال من منطق الوسائل إلى منطق النتائج، وتقليص حجم الدولة. وذلك بإدخال فكرة الخوصصة. وإدخال فكرة التسيير الخاصة على السياسات العامة¹.

لنتنقل بعد ذلك موجة الإصلاحات إلى الدول الأخرى التي عانت من نفس المشاكل، والنقائص في مجال تقاسم الخدمات العمومية، والتي كان يسيطر عليها نقص في الأداء وغياب فعالية الاستجابة لتطلعات ورغبات المواطنين، وللخروج من هذا المشكل تم التفكير في تفعيل أدوات القطاع الخاص التي حققت نجاحات كبيرة .

بالإضافة إلى محاولة تطبيقها في القطاع العمومي. وذلك في إطار ما يسمى بالتسيير العمومي الجديد "New Public Management"

بالإضافة إلى فترة الستينات و السبعينات من القرن الماضي التي تميزت بالعديد من الدراسات الأكاديمية التي حاولت تعزيز القدرات الحكومية من خلال سياسات ومبادرات.

ومن جهة أخرى، للعديد من مفكري الإصلاح الحكومي الفضل في بدء حركة التسيير العمومي الجديد إلى Margaret "Thatcher التي اعتلت منصبها في بريطانيا سنة 1979، بعدما ركزت في حملتها الانتخابية على إصلاح الخدمات الحكومية، من خلال تفعيل فكرة القطاع العام، بعيدا عن النماذج البيروقراطية القديمة، بالإضافة إلى Ronald teagat سنة 1980 في الولايات المتحدة الأمريكية و Brian Mubroney في كندا سنة 1984، حيث قاد كلاهما حركة شرسة ضد البيروقراطية بهدف ترقية وتطوير أداء المنظمات في القطاع العام.

أما في الجانب الميداني، فقد تجسدت بعض مبادئ التسيير العمومي الجديد في العديد من المشاريع الإصلاحية المتعلقة بالمنظمات العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والدول الانجلكسونية، (بريطانيا، كندا، ونيوزلندا... الخ) وذلك في ثمانينات القرن الماضي².

¹ - محمد السعيد الجوال، مرجع سابق، ص 65 - 66.

² - محمد السعيد الجوال، مرجع سابق، ص 65 - 66.

وبهذا لابد من الإشارة إلى أن مصطلح NPM ترجع بداياته بالضبط إلى مقالين للباحثين (Aucoin 1990) و (Hood 1991)، حيث يعتبران NPM عبارة عن تعبير مختصر يستخدمه الباحثون والمختصون للإشارة إلى موضوعات متميزة الأساليب وأنماط إدارة المنظمات العمومية .

وبهذا يمكننا استخلاص أهم أسباب نشوء وبروز التسيير العمومي الجديد المتمثلة في تعاظم دور الدولة، ما أدى إلى زيادة الأزمات الاقتصادية، وكذا كانت أولى الإصلاحات التي قام بها هذا النموذج هو تقليص دور الدولة الاقتصادي والاجتماعي وإعطاء المبادرات الخاصة أكثر مساحة للنشاط وكان الآلية السوق والمنافسة دورا بارزا في ضبط الاقتصاد. كرد فعل على التفكير الكينزي الذي كان سائر قبل ذلك

بالإضافة إلى ضعف الأداء والفعالية : فنظرا لتأثير العديد من العوامل كان من الضروري رفع كفاءة أداء المرافق و القطاعات العمومية، لأن التغيير في مستوى تدخل الدولة أصبح غير كافي بالنظر إلى عدم كفاءة القطاع العمومي، من حيث مستوى الأداء وكفاءة الموارد المتاحة.

الفرع الثاني : خصائص نمط التسيير العمومي الجديد

بالرغم من اختلاف مسميات الإدارة العمومية الحديث، فقد حاول الأكاديميين،

(Gaebler, 1992) و (Kettaghan and Charih 1997) البحث للتعرف على

خصائص الإدارة العمومية الحديثة. فقد حدد ثلاثة خصائص الإدارة العمومية الحديثة¹:

1. تغيير في آلية الحكومة
2. تغيير في أسلوب الإدارة .
3. تقليص دور الدولة.

¹ - ANDRONICEANU Armenia, "New Public Management, a Key Paradigm for Reforming Public Management in Romanian Administration", Academy of Economic Studies, Bucharest &2007.p07-08.

1-1 - تغيير في آلية الحكومة

فالإدارة العمومية الحديثة تشمل تغيير في البناء الهيكلي للحكومة، وتتضمن إعادة الهيكلة للأقسام والإدارات، إنشاء وحدات لتقديم الخدمة، اللامركزية في السلطة والمسؤولية من خلال إعطاء الصلاحيات للمستويات الإدارية الدنيا، والفصل بين السياسة وتقاسم الخدمات Hood, 1991 وتتأدى الإدارة العمومية الحديثة كذلك إلى تغيير الثقافة التنظيمية، تحسين الجودة، الاستجابة للزبائن وممارسة المشاركة الإدارية، الاتجاه نحو آلية السوق، واستخدام الموارد بأسلوب يتميز بالكفاءة.

وفي مجال اللامركزية وإعطاء صلاحيات أكبر للمستويات الإدارية الدنيا، اتجهت المملكة المتحدة لإصلاح إداري يعرف بمسمى برنامج الخطوات التالية وقد بوشر بتطبيق برنامج الخطوات التالية في عام 1988 م، ويهدف لتقليل، التحكم المركزي فيما يتعلق بالرقابة الإدارية والمالية وإعطاء المزيد من المسؤوليات والصلاحيات للعاملين في المستويات الإدارية الدنيا. وفي خطوة أكثر تقدماً في مجال اللامركزية اتجهت المملكة المتحدة لإنشاء وكالات تنفيذية وذلك لتحقيق أهداف محددة.

وفي مجال طبيعة دور الإدارة العمومية وعلاقتها بالمواطنين، فقد تبنت العديد من الدول أشكالاً معينة لميثاق المواطن، كميثاق مستخدمي الخدمات في بلجيكا، وميثاق مستخدمي الخدمات العمومية في فرنسا، و ميثاق جودة الخدمة العمومية في البرتغال، و ميثاق المواطن في المملكة المتحدة، وتهدف تلك الميثاق لتحسين الخدمات العمومية بالنسبة للمواطنين وتزويدهم بخيارات متعددة وإمدادهم بالمعلومات المتعلقة بالخدمات¹.

1-2 - التغيير في أسلوب الإدارة:

ويشمل التغيير في الإدارة من خلال العناصر التالية:

أ) تبني القطاع العام لممارسات الإدارة المطبقة في القطاع الخاص والتي تتضمن استخدام نموذج التميز، إعادة الهندسة، إدارة الجودة الشاملة، القيمة مقابل النقود، قياس الأداء والحوافز، خدمة العملاء، الرحية، وتقليل العمالة

¹ - Atreya Binod, Armstrong Anona, "A Review of the criticisms and the future of new public management", working paper series School of Management Victoria University 7/2002.p42.

(ب) التركيز على الكفاءة والفاعلية.

(ج) الانتقال من التحكم في المدخلات الإجراءات والأنظمة بإيجاد قياس المخرجات.

(د) تفضيل الملكية الخاصة، أسلوب التعاقد للخدمات العمومية وأتباع أسلوب المنافسة لتقديم الخدمات.

(هـ) تفويض الصلاحيات والسلطات للمستويات الإدارية الدنيا¹

3-1 - تقليص دور الدولة².

ويشمل تقليص دور الدولة وفقا لمفهوم الإدارة العمومية الحديثة الاتجاه نحو التخصيص، برامج تخفيض الميزانية، تشغيل الخدمات بأسلوب تحارى، تخفيف القيود الحكومية على القطاعات الإقتصادية .

يمكن تلخيص خصائص التسيير العمومي الجديد في مايلي :

- التركيز على النتائج من حيث الفعالية والكفاءة وجودة الخدمات.
- استبدال الهياكل التنظيمية الهرمية والمركزية الشديدة ببيئات تسييرية تعتمد على اللامركزية حيث تكون عملية إتحاد القرار بشأن تخصيص الموارد وتقديم الخدمات أقرب إلى نقطة التسليم أو تقديم الخدمة والتي توفر نطاق ردود الفعل من العملاء ومجموعة المصالح الأخرى
- المرونة لإستكشاف البدائل والتوجيه الأحكام العامة والقواعد التي قد تعطي عوائد أكبر النتائج السياسة الفعالة .
- زيادة التركيز على الكفاءة في الخدمات المقدمة من قبل القطاع العام والتي تنطوي على وضع الأهداف الإنتاجية، وخلق بيئة تنافسية داخل وبين مؤسسات القطاع العام.
- تعزيز القدرات الإستراتيجية في المركز التوجيه عملية تطور الدولة كي تتيح لها الإستجابة للتغيرات الخارجية والمصالح المتنوعة تلقائية بمرونة وبأقل تكلفة.

¹ - G.Wiess Tomas,"What happend to the idea of world governance",international studies quarterly, New york ,February 16,2009,p23.

² - Giaouque David," Science et management public ou l'histoire d'une relation ambige , le cas de la nouvelle gestion publique",Ethique publique ,volume4,N°1,Avril,2002,p13.

الفرع الثالث: أسس التسيير العمومي الجديد ودورها في تحسين الخدمة العمومية

يعتمد التسيير العمومي الجديد في قيامه على مجموعة من المبادئ التي تساعد على النجاح في تغيير أسلوب عمل الإدارات العمومية ومن بين أهم هذه المبادئ نذكر ما يلي¹:

- التركيز على مراعاة مبادئ الفعالية والكفاءة وجودة الخدمة. لتحصيل أحسن النتائج.
- الابتعاد عن الهرمية الكبيرة ومركزية الخدمة من خلال استبدال الهياكل التقليدية بأنظمة حكومية غير مركزية.
- حرية اقتراح البدائل في تسيير الخدمات العمومية وتبني أنظمة تسيير تساعد على تحسين العلاقات بين التكلفة والفعالية.
- العمل على جعل التنظيمات العمومية في وضعية تنافسية، من خلال إدراج مبدأ المنافسة².

كم حدد Hood في مقاله المعنون ب" الإدارة العامة لجميع الفصول" مجموعة من المبادئ نذكر منها:

- التدريب العملي على تغيير محترف للمنظمات العمومية، ومن المتوقع أن تسهم هذه الفكرة على صعوباتها في تحقيق أكبر قدر من المساءلة .
- معايير و تدابير أداء واضحة.
- زيادة التركيز على ضوابط الإنتاج.
- التحول إلى زيادة المنافسة في القطاع العام .
- الضغط نحو المزيد من الانضباط والتشف في استخدام الموارد في القطاع العام .
- التحول إلى تصنيف الوحدات في القطاع العام، أي تفتيت الوحدات الكبيرة، وتمويلها بشكل منفصل. منفصل³.

¹ - محمد عبد الستار كامل نصار، دور القانون الدولي في النظام الاقتصادي العالمي الجديد، دار الفكر الجامعي، ط1، الإسكندرية، سنة 2007، ص61.

² - مريزق عدمان، مرجع سابق، ص127.

³ - محمد السعيد جوال، مرجع سابق، ص73.

كذلك من بين أهم المبادئ التي قام عليها التسيير العمومي الجديد ما يلي :

- محاولة تطبيق أدوات وأساليب الإدارة المطبقة في القطاع الخاص داخل القطاع العمومي والاستفادة منها في مجال تقديم الخدمات العمومية
 - الفصل بين الأهداف و القرارات الإستراتيجية، والأهداف والقرارات العملية. وذلك على خلاف التسيير التقليدي.
 - التوجه نحو المواطن واعتباره زبونا يجب إرضاءه، والعمل على تحسين علاقاته بالدولة من خلال انفتاح المصالح الإدارية على المستخدمين والتقرب منهم
 - يدعو التسيير العمومي الجديد إلى اعتماد مرونة تنظيمية واسعة تجعل من عملية اتخاذ القرار داخل المنظمات والإدارات العمومية عملية تشاركية لا أحادية الجانب على عكس النموذج التقليدي.
 - يعتمد المناجمنت العمومي الجديد على الإدارة الموجهة بالنتائج
 - يعتمد التسيير العمومي الجديد على مبدأ التمايز، وهذا بسبب اختلاف البيئات التي تعمل فيها المنظمات حتى ولو كانت تمارس نفس النشاط¹.
- ومن هنا نستخلص أهم أربعة مبادئ التي يركز عليها التسيير العمومي الجديد :
- حل المشاكل في مستواها .
 - اعتبار المواطن زبون.
 - إرضاء الحاجات وتحسين الإجراءات
 - دور العوامل السياسية في توجيه وإعادة الشروط الضرورية للأداء.

¹ - نيشان سلوى، أفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب

الأجنبية (نيوزيلندا و فرنسا، والولايات المتحدة الأمريكية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في شعبة علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعه أحمد بوقرد، بومرداس ، 2014 -

المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر أداة لتحسين الخدمة العمومية

يعتبر موضوع الإدارة الالكترونية من المواضيع الحديثة على الإقليمية أو الدولية وخلال بحثنا حول هذا الموضوع نجد أن معظم المعلومات المتحصل عليها تتحدث عن الحكومة الالكترونية.

فالمصطلح الأجنبي للحكومة الالكترونية e - gouvernement لما ترجم إلى اللغة العربية تحصلنا على مفهوم الحكومة الالكترونية ولهذا ننصح الباحثين في هذا الموضوع أن الترجمة المصطلح e - gouvernement هو الإدارة الالكترونية بدلا من الحكومة الالكترونية وهذا راجع لعدة أسباب منها :

أولا :

عند استعمال مصطلح حكومة يتبادر عند اغلب الناس الجانب الأساسي على الرغم من أن عمل الحكومة لا يقتصر فقط على السياسة ولكن الجانب الإداري له دور كبير في تسيير شؤون السياسة.

ثانيا :

أن مصطلح حكومة هو تعبير محدود أي دورها منصب فقط على علاقة بينها وبين مجموعة من المؤسسات بينما نشاط الإدارة أكثر اتساعا ويشمل جميع المستويات في الدولة وتصل إلى جميع المواطنين .

الفرع الأول : أسباب ومتطلبات التوجه نحو الإدارة الالكترونية

إن التحول نحو تبني الإدارة الالكترونية يخضع للعديد من الأسباب التي تفرض مواكبة التحولات والتغيرات الحديثة إلا أن ذلك يتطلب العديد من الإجراءات. وقبل ذلك سنتطرق إلى مفهوم الإدارة الالكترونية:

1- مفهوم الإدارة الالكترونية :

إن مصطلح الإدارة الالكترونية ووفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر عن حديثه ، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح وأنه كان أغلبها قدم تعريف الحكومة الالكترونية نظرا للوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة

الإلكترونية والإدارة الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان¹.

من التعاريف الشائعة للإدارة الإلكترونية ما يلي :

تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات التحويل العمل الإداري البدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة. المفهوم الشائع للإدارة الإلكترونية على أنها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات منفذة مسبقاً².

يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية تعريفاً إجرائياً بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة³.

أما الدكتور سعد غالب إبراهيم فيقدم تعريفاً للإدارة الإلكترونية انطلاقاً من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها مثل الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية ويعرف الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة وبيئة وظيفية وتقنية مفتوحة في إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال والحكومة الإلكترونية الأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين أو الموجهة لأعمال أو الوجهة المؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة⁴.

في حين ركزت دراسات أخرى على محاولة تبين مدى إمكانية اختصار الوقت والسرعة في إنجاز المعاملات وتقريب المسافات فعرفت الإدارة الإلكترونية بأنها " إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصية الانجاز معاملاتهم مع ما يترافق من لهدار للوقت والجهد والطاقات ومنه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة

¹ - عامر طارق عبد الرؤوف الإدارة الإلكترونية ، الطبعة الأولى، عصر، دار السحاب للنشر و التوزيع ، 2007، ص 2 .

² - علاء عبد الرزاق والسالمي ، حسين علاء - شبكات الإدارة الإلكترونية، الأردن، عمان، شاروال للنشر، 2. ص 12

³ - نجم عبود ، الإدارة الإلكترونية ، دار المريخ النشر الرياض السعودية ، 2004، ص 127.

⁴ - سعد غالب ، والعلاق بشير عباس ، الأعمال الإلكترونية ، الأردن، عمان ، دار المناهج للنشر و التوزيع . 2002

والمواطنين انطلاقاً من التغيير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة ومضامين الخدمة العامة كمحصلة للتحويل في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي إلى شكل مرتكز أساساً على تقنيات الإنترنت والبرمجيات لتلبية حاجات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الحكومات¹.

وبالتالي تعتبر إدارة الحكومة الالكترونية تحولاً أساسياً في مفهوم الخدمة العامة بما يرسخ قيم الخدمة العامة ويصبح الجمهور المستفيد من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة ويزيد مفهومها عن مجرد التميز في أداء الخدمات العامة إلى خلق التواصل مع الجمهور عن طريق المعلومات وتعزيز دوره في المشاركة و الرقابة كما تتضمن تعديلات هيكلية في بناء التنظيمي للإدارة .

ومن ثم فالإدارة الالكترونية تعمل على تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيادي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ مشاريع الإدارة عن طريق إعادة التأهيل لمواكبة التطورات الجيدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء على الموظفين غير الأكفاء وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد ، وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها بدوائر صنع القرار .

ومنه يلاحظ تركيز هذه الأهداف التي قدمت للإدارة الالكترونية على الجوانب المتصلة بعملية الإصلاح الإداري كالقضاء على الروتين وزيادة فعالية الأجهزة الإدارية والتعامل الجيد مع طالبي الخدمة بشكل يدعم الثقة لدى عملاء الإدارة حيث يسجل عدم اهتمامها بالمحددات البيئية والتي تنعكس على مستوى المردود المنتظر أن يحققه التحويل نحو تطبيق الإدارة الالكترونية بسبب المشاكل التي تفرزها هذه البيئة والتي تؤثر سلباً على محتوى ونوع

¹ - علي حسن باكير، المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية مجلة آراء حول الخليج الإمارات العربية المتحدة العدد 23 مركز الخليج للأبحاث 2006 متاح في

الخدمات الالكترونية وجعل أسرار الأعمال الحكومية عرضة لتهديد ومخاطر الجرائم الالكترونية كإتلاف المواقع والبيانات وتدميرها عن طريق الفيروس المعلوماتي¹.

2- أسباب توجه نحو الإدارة الالكترونية :

يعتبر التحول إلى الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية ففكرة توظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي إدارة وقد فرض التقدم التقني والعلمي والمقابلة المستمرة بجودة المنتج والمنافسة الدائمة لجميع المنظمات داخل السوق كل هذه الأمور أدت إلى تطور الإدارة و الانتقال من المفهوم التقليدي إلى المفهوم الإلكتروني وقد أصبح عامل الزمن مؤثرا في هذا التحول السريع إذ لم يعد المعقول التأخر في عملية الإنتاج بدعوة التركيز على عامل الجودة بل التركيز على الفرص المتاحة ودخول السوق مبكرا عاملا أساسيا في نجاح أي مؤسسة ويمكن ذكر أهم الأسباب التي أدت إلى التحول الإلكتروني في النقاط التالية :

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال
- ضرورة توحيد المعطيات و البيانات على مستوى المؤسسة
- صعوبة قياس معدلات الأداء
- استخدام التطور التكنولوجي الاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرار
- المنافسة بين المؤسسات مما يحتم على ضرورة وجود آليات التمييز داخل كل مؤسسة
- وجوب تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل، وهذا ما يكسب الإدارة الالكترونية أهمية كبيرة نتيجة قدرتها على التوافق والانسجام مع التغيرات والتطور السريع الذي يشهده عالم الأعمال وقطاعات الخدمات المختلفة، بالإضافة إلى العديد من الفوائد أهمها²:
- تبسيط الإجراءات وخفض التكاليف وتقديم خدمات أكثر جودة وفعالية.
- اختصار الوقت والجهد في تنفيذ المعاملات الإدارية وتقديم الخدمة).

¹- بدر بن محمد المالك ، الأبعاد الإدارية والأمنية للتطبيقات الإدارية الالكترونية في المصارف السعودية (دراسة مسحية). رسالة ماجستير في العلوم الإدارية غير منشورة ، قسم العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ، 207، ص 13

²- صدام الخمايسة، مرجع سابق، ص81.

- الدقة والموضوعية في انجاز العمليات وكذا تسهيل عملية الاتصال بين وحدات الإدارة ودوائرها المختلفة ومع المؤسسات الأخرى.
- التقليل من استعمال الأوراق مما يؤثر إيجابيا على أداء المؤسسة ويعالج مشكل حفظ وتوثيق المعاملات وبذلك فإن الإدارة الالكترونية تعمل على سد الفجوة بين الإدارة والموظفين وإلغاء التقييم التقليدي البيروقراطي وإعادة بناء الأدوار والوظائف.
- وحتى يتم تطبيق الإدارة الالكترونية بالشكل الذي يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة ويزيد من فعاليتها لابد من توافر العديد من المتطلبات.

3-متطلبات التوجه نحو الإدارة الالكترونية :

أن نجاح مشروع الإدارة الالكترونية مرتبط بضرورة توفير مجموعة من المتطلبات اللازمة له وتتمثل في توفير جملة من المستلزمات البشرية والمادية والتنظيمية والبرمجيات .

أن نجاح الإدارة الالكترونية في تحقيق أهدافها لا يمكن بلوغه من خلال التمنيات وإنما يستلزم الأمر إدارة سياسية مؤكدة من أعلى المستويات أن الوصول إلى توفير متطلبات الإدارة الالكترونية لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال برنامج استراتيجي متكامل وشامل لإعادة هندسة عمليات وأعمال المنظمة

هناك مجموعة من المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية تتمثل فيما يلي :

- متطلبات تقنيات المعلومات والاتصالات الالكترونية
 - المتطلبات المالية .
 - المتطلبات التشريعية
 - متطلبات تأمين وحماية أعمال ومعاملات الإدارية الالكترونية
- ويمكن تناول تلك المتطلبات بشيء من الإيضاح كما يلي :

أولا المتطلبات الإدارية :

نحتاج الإدارة الالكترونية لكي تحقق للمنظمات الأهداف المبيعات منها إلى إدارة جيدة تساند التطور والتغيير وندعمه تأخذ بكل جدية ومستحدث في الأساليب الإدارية ، ضرورة وجود قيادات¹.

إدارة الكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وضع المعرفة.

بالإضافة إلى ذلك يتوجب على الإدارات في المنظمات التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المملة

والمعيقة لكل تطور وتجديد في أساليب المتبعة في المنظمات .

ثانيا : المتطلبات التقنية :

تعد الإدارة الالكترونية أسلوب إداري حديث يهدف إلى تطوير أداء المنظمات كما يمكنه أن يحقق نتائج كبيرة على المستويات الاقتصادية و الاجتماعية والسياسية لكن هذا الأسلوب الحديث يتطلب توفير البنية التحتية الملائمة لإقامة مشروع الإدارة الالكترونية مع ضرورة إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات لغرض تحديثا كي يستجيب للتغيير المنشودة لتقديم الخدمة الالكترونية ومن المهم الإشارة في هذا الجانب إلى ضرورة ارتباط الإدارة الالكترونية بجميع الأنظمة الالكترونية الحديثة وشبكات الاتصالات والمعلومات لأنها تعد من العناصر المهمة والضرورية لنجاح تطبيقات الإدارة الالكترونية مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة مثل ربط بعض أنشطة الأعمال خدمات الهاتف الخليوي المتكاملة مع الانترنت وتقنيات مثلا خدمات الرسائل و SMS الوسائط المعلوماتية الأخرى .

¹ - غنيم أحمد محمد ، مرجع سابق ، ص 343

ثالثا المتطلبات البشرية :

يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات ولا تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها حتى وان امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة لذا لا بد أن تأهيل العناصر البشرية تأهيلا جيدا وعلى مستوى عالي من الكفاءة ويجب إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الالكترونية .

ويمكن تنفيذ ذلك من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الالكترونية .

رابعا : المتطلبات المالية

بعد مشروع الإدارة الالكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة لكي نضمن له الاستمرار و النجاح وبلوغ الأهداف المنشودة من تحسين مستوى البنية التحتية وتوفير التمويل الكافي لهذا المشروع وضرورة وجود متطلبات مالية تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة التقليدية وبالتالي يجب رصد ميزانية مستقلة للمشروع بحيث تكون تحت المراجعة دور بالغرض ديمومة التمويل المستمر له.

خامسا: المتطلبات الأمنية :

لقد أصبحت هناك حاجة ماسة في ضوء الثورة التقنية وازدياد شبكات الاتصالات والمعلومات إلى وجود أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات و البيانات من الاختراق لان التطورات المتسارعة في عالم و التي تؤثر في الإمكانيات ، والتقنيات المتقدمة المتاحة الرامية إلى خرق منظومات الحواسيب بغية السرقة أو تدمير المعلومات مما أدى إلى التفكير الجدي لتحديد الأساليب والإجراءات الدفاعية الوقائية لحماية منظومات سواء الحواسيب أو الأجهزة ومعلومات (من أي خرق أو تخريب)¹.

¹ - ياسين سعد، الإدارة الإلكترونية وأنها تطبيقاتها العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، من 24 .

الفرع الثاني: دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية

ينتج عن تبني التنظيمات على اختلافها للإدارة الالكترونية خاصة المرافق الخدمية عدة نتائج وآثار ايجابية تصب في تحسين جودة تلك الخدمات وتحقيق رضا المستفيدين منها، وأهم هذه النتائج¹:

- إنجاز المعاملات الكترونيا مما يضمن صحتها ودقتها وتقليل الأخطاء.
- تقليص التكاليف المالية عند استخدام التكنولوجيا وتقديم الخدمة الكترونيا .
- سهولة الاتصال بين مختلف الأقسام والوحدات والأجهزة وهو ما يوفر إدارة أكثر فعالية وخدمة أكثر جودة.
- الاستفادة من الخدمات الحكومية عن طريق بوابات الخدمات الالكترونية.
- سهولة الوصول للمعلومات التي تحتاجها الإدارات وتعزيز التفاعل بين مختلف الأجهزة الحكومية وبذلك اختصار الوقت والتخلص من مظاهر الطوابير الطويلة لطالبي الخدمة
- تخفيض حاجة أجهزة الإدارة الاستخدام الملفات والأوراق عن طريق توفير شبكة الكترونية فعالة وهو ما يؤثر إيجابا في تقديم الخدمة.
- توفير الخدمة للأفراد في الوقت المناسب.
- تسمح الإدارة الالكترونية بتأهيل الموظفين لمواكبة التطورات الجديدة داخل المؤسسة وبذلك تمييز الموظفين المؤهلين من غيرهم.
- محاربة مظاهر الفساد الإداري خاصة البيروقراطية والمحاباة بين الموظفين وطالبي الخدمة.

وبالبحث في تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال تحسين الخدمة العمومية نجد خاصة:

- التوقيع والتصديق الالكتروني بموجب القانون 04-15² الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين.

¹ - العربي بوعمامة، رقاد حليلة، المرجع السابق، ص، ص 40، 41

² - قانون رقم 15 - 04، مؤرخ في 01 فيفري 2015، يحد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، ج رعد 06، صادرة في 10 فيفري 2015.

- إصدار بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين: حيث نص المرسوم الرئاسي 17-143¹ على كيفية إعداد وتسليم وتجديد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، بالإضافة إلى رخصة السياقة البيومترية والبطاقة الرمادية البيومترية.
- السجل التجاري الإلكتروني: بموجب المرسوم التنفيذي 18-112² الذي يحدد نموذج مستخرج من السجل التجاري الإلكتروني عن طريق معطيات مشفرة عن التاجر وهو ما يدعم التوجه نحو الإدارة الإلكترونية.
- عقود الحالة المدنية بموجب 14-08 المعدل بموجب القانون 17-03³ المتعلق بالحالة المدنية وتصحيح الأوامر والأحكام القضائية الصادرة بشأنها وإرسالها بالطريق الإلكتروني.
- السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني: وهي سلطة إدارية مستقلة لدى الوزير الأول منظمة بموجب القانون 15-04 وكذا المرسوم التنفيذي 16-134⁴ مكلفة بترقية استعمال التوقيع والتصديق الإلكترونيين.
- هذه أبرز النصوص التي تدعم تيتي الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين خدمات المرافق العمومية.

وبناء عليه فإن تبني مقاربة التسيير العمومي الجديد بكل عناصره وأسس وخصائصه كمنهج تسيير مستمد من قواعد القطاع الخاص وتفعيل تطبيقه على مستوى أجهزة الإدارات العمومية واعتماده ضمن أساليب وأنماط التسيير بالنظر لما يشتمل عليه كمنهج محدث يمكن من خلاله إحداث تغييرات كثيرة تعزز من فعالية التنظيم، وكذا مشاريع التحول نحو الإدارة الإلكترونية ودورها في توجيه الإدارة بأجهزتها المختلفة نحو مواكبة التغييرات على

¹ - المرسوم الرئاسي رقم 17-143، مؤرخ في 18/04/2017، يحدد كليات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، ج ر عدد 25، صادرة في 19/04/2017.

² - مرسوم تنفيذي رقم 18-112، مؤرخ في 05 أبريل 2018، يحدد نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة إجراء إلكتروني، ج ر عدد 21 صادرة في 11 أبريل 2018.

³ - القانون رقم 17-03 المؤرخ في 10 جانفي 2017، المتعلق بالحالة المدنية، ج ر عدد 02 صادرة في 11 جانفي 2017.

⁴ - المرسوم التنفيذي رقم 16-134، مؤرخ في 25 أبريل 2016، يحدد تنظيم المصالح التقنية والإدارية للسلطة الوطنية الصديق الإلكتروني وسيرها ومهامها، ج اس عدد 26 صادرة بتاريخ 28 أبريل 2016

مختلف الأصعدة وتطوير وتيرة العمل الإداري والرفع من مستوى الأداء وترشيد الإدارة كمطلب مجتمعي ضروري في إطار تبني آليات تحسين وتطوير جديدة من شأنها إحداث الأثر الإيجابي على مستوى تنظيم وتسيير الإدارة وتحسين نوعية خدماتها في حال تجسيدها كمنهج متكامل بمختلف عناصره ومتطلباته حتى تتحقق النتائج المطلوبة بفعالية أكبر.

الفرع الثالث: خطوات تنفيذ الإدارة الإلكترونية

وعندما نتخذ قرارا أوليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظماتنا لابد من التأكد من عدة أمور أهمها الحاجة الفعلية لهذه الإدارة وهل التكاليف التي سوف تصرف عليها موازنة للخدمات التي سوف تقدمها هذه الإدارة وهل تتوفر لديه العناصر الأساسية لإنجاح هذه الإدارة و إلى آخره من تساؤلات تتطلب الإجابة عليها ولذلك لابد من القيام بالخطوات التالية :

1. إعداد الدراسة الأولية :

ولإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضوية متخصصين في الإدارة والمعلوماتية لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة وجعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية والفنية والبشرية حيث يصل الفريق إلى واحد من القرارات التالية :

- تحتاج الإدارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية
- وجود تكنولوجيا معلومات سابقة ولكن تحتاج إلى تطوير
- ينسجم مع آخر التطورات الحديثة واستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة لغرض تطبيق الإدارة

الإلكترونية

- عدم الحاجة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لأنها غير اقتصادية

2. وضع خطة التنفيذ :

عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة أو المؤسسة من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ .

3. تحديد المصادر :

التي تدعم الخطة بشكل محددة وواضح ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ و الأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة وبعين هذا تحديث البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية في هذه الإدارة أو المؤسسة.

1. تحديد المسؤولية :

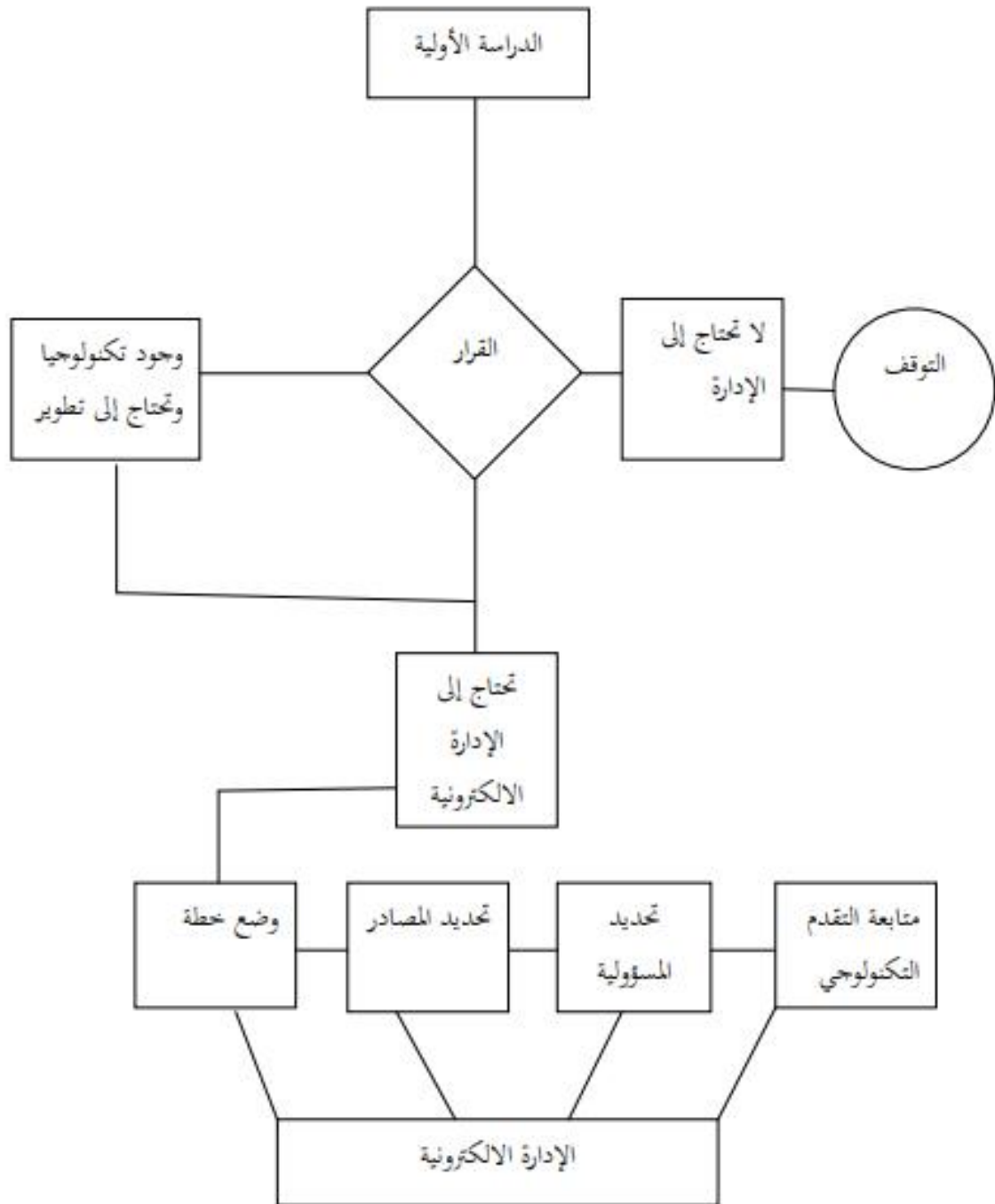
أن تنفيذ الخطة لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحددة في الخطة و الكلف المرصودة إليها

2. متابعة التقدم التقني :

نظرا لتطوير السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية والغرض مواكبة آخر الابتكارات في هذا المجال فان هناك مسؤولية مضافة عند تنفيذ الخطة وهو العمل على الحصول على آخر هذه الابتكارات في كافة عناصر الإدارة الالكترونية من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة في تطبيق الإدارة الالكترونية¹.

¹ - علاء عبد الرزاق السالمي ، مرجع سابق ، ص 64 - 65

الشكل رقم 01: خطوات تنفيذ الإدارة الإلكترونية



المصدر : علاء عبد الرزاق السالمي، حسين علاء، شبكات الإدارة الإلكترونية، الأردن، عمان، دار وائل للنشر، 208،

ص66.

المبحث الثاني: الإصلاحات المؤسسية ودورها في تحسين الخدمة العمومية

تواصلت خطط ومساعي ترقية وإصلاح المرافق والإدارات العمومية من خلال النصوص التشريعية والتنظيمية المتعددة التي تضمنت إجراءات وتدابير كثيرة تدعم فكرة الحسين، كما أسست لهياكل بصلاحيات ومهام تخدم هذا المجال، وذلك بغية نجاعة تطبيق السياسة العامة للحكومة وتطوير الوظيفة الإدارية وكذا تأهيل وتحسين المرافق والمؤسسات العمومية وتكييف أنشطتها وبرامجها مع جملة التغيرات الحاصلة في المجتمع؛ وإنتاج وتقديم خدمات عمومية ذات نوعية وجودة للمواطنين.

المطلب الأول: الإصلاح الإداري ودوره في تحسين الخدمة العمومية

بالنظر لما يعانيه المواطن من بيروقراطية وعديد المشاكل الأخرى المرتبطة بتقيد الخدمات العمومية، وفي إطار مسيرة الإصلاحات الواسعة التي تعتمدها الدولة وكدعم لمجمل الإجراءات والنصوص القانونية والتنظيمية في مجال تحسين الخدمة العمومية، فقد تم استحداث وزارة منتدبة لدى الوزير الأول مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية.

الفرع الأول: تحديث الهياكل المؤسسية للخدمة العمومية

أولاً: لجنة إصلاح هياكل الدولة

أنشئت بموجب المرسوم الرئاسي رقم 2000-1372¹، تكلف بتحليل وتقييم جوانب تنظيم الدولة وسيرها باقتراح الإصلاحات المواتية من خلال:

- الاضطلاع بدراسة مهام الإدارات المركزية للدولة وهياكلها وسيرها والتنسيق والتشاور والضبط والمراقبة.
- دراسة الجوانب المتعلقة بتنظيم الجماعات الإقليمية والإدارة المحلية والمصالح المتفرعة للدولة وصلاحياتها وسيرها
- دراسة طبيعة مجمل المؤسسات العمومية والهيئات التي تنهض بالخدمة العمومية وكذا مهامها وقوانينها الأساسية وصلاتها بالإدارات المركزية والمصالح المتفرعة للدولة

¹ - المرسوم الرئاسي رقم 2000-372، مؤرخ في 2000/11/22، يتضمن إحداث اللجنة الوطنية لإصلاح هياكل ومهام الدولة، ج ر عدد 71، صادرة في 2000/11/26.

- دراسة إعادة الصياغة المتلازمة لكافة القوانين الأساسية الخاصة بأعوان الدولة، وكذا الآثار القانونية والمؤسسية للإصلاحات.

أعقب ذلك صدور المنشور الوزاري رقم 2102 المتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية نوفمبر 2012¹، الذي تضمن اللص على توضيح مجهودات الدولة ضمن مسار الإصلاحات من خلال تزويد الإدارات المحلية بمنشآت قاعدية وتجهيزات ضرورية لأداء مهامها وتأطير الموارد البشرية وتفعيل برامج عصرنة المرفق العام وإدخال المعلوماتية، كما تضمن نص المنشور التأكيد على ضرورة تحسين الخدمات بالنظر لجملة اللقائص والمشاكل الملموسة خاصة في جانب تعامل الإدارة مع المواطن من حيث غياب التواصل، التوجيه، والتكفل بالانشغالات وتغييب عنصر الإعلام والعديد من المشاكل التنظيمية، وهو ما يستدعي العديد من الإصلاحات تضمنها نص المنشور تتعلق بالاستقبال والتكفل بشكاوى وطلبات المواطنين، تحسين ظروف الاستقبال، التوجيه والاتصال وإعلام المواطنين، محاربة مظاهر البيروقراطية والمحسوبية، وإجراءات أخرى تتعلق بتنظيم الإدارة وتأهيل الموارد البشرية.

تلى هذا المنشور عدة إصلاحات حمل مضمونها العديد من النصوص التشريعية والتنظيمية وكذا إصلاحات هيكلية.

ثانيا : اللجنة الولائية المكلفة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الولائية:

نص على إنشائها تعليمة وزارة الداخلية والجماعات المحلية رقم 1477² حيث في إطار برنامج وزارة الداخلية لإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية تحدث هذه اللجنة برأسها الولاية وتشكل من: الأمين العام للولاية، مدير التنظيم والشؤون العامة، المفتش العام للولاية، مدير الإدارة المحلية، 04 ولاية منتدبين أو رؤساء دوائر و04 رؤساء مجالس شعبية بلدية على الأكثر، 04 أمناء عامين للبلديات على الأكثر مع مراعاة التنوع في البلديات، عضوين من

¹ - المنشور الوزاري رقم 2102، المؤرخ في 2012/11/14، يتعلق بتحسين العلاقة بين الإثارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية

² - التعليمة رقم 1477 عن وزارة الداخلية والجماعات المطية تتعلق بإنشاء لجان ولائية مكلفة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية مؤرخة في 2013/09/30

المجالس الشعبية الولائية، ويمكن للجنة دعوة الجامعيين وعملي الحركة الجمعوية الذين يمكنهم إثراء أعمالها والمشاركة في اجتماعاتها.

تتولى هذه اللجنة عدة مهام تنصب حول حصر العراقيل والصعوبات التي تعترض عملية إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية، وتقديم الاقتراحات والتوصيات الكفيلة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية الولائية - موافقة المصالح الإدارية المحلية في إعداد وتنفيذ مخططاتها الخاصة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية التقييم الأوري لنشاطات المصالح المحلية الموجهة عادة لتأهيل المرافق العمومية الإدارية¹.

ترسل بصفة دورية تقارير شهرية عن نشاطها إلى الإدارة المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية يتضمن اقتراحاتها فيما يخص إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية من حيث استقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم، وتوجيههم وإعلامهم، وكذا تخفيف الإجراءات الإدارية، تحسين نوعية الإطار البشري للمرافق العمومية الإدارية ووضعها هذه المرافق، بالإضافة إلى التقييم الدوري لبرامج العمل.

تتأسس هذه اللجنة بقرار يتخذه الوالي يحدد فيه تشكيلتها وترسل نسخة منه إلى الإدارة المركزية لوزارة الداخلية.

توالت عمليات الإصلاح من ضمنها إصدار المرسوم التنفيذي الذي أنشأ وزارة الخدمة العمومية والتي تتمتع بأهمية كبيرة في المجال حيث يتولى الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية مهمة تصور واقتراح القواعد العامة المتعلقة بتنظيم الخدمات وسيرها بالتشاور مع الوزراء المعنيين لتكييفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية وتلبية حاجيات مستعملي المرفق العام ليتم إلغاؤها في نفس السنة مع إصدار مرسوم تنفيذي سنة 2014 التحديث مهام وصلاحيات المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري بما يتوافق والمستجدات والمتغيرات على المستوى الوطني وجملة من النصوص التنظيمية الأخرى وكذل حمله مخطط الحكومة لتحسين الخدمة العمومية .

¹ - بن الدين فاطمة، الدور التنموي للجماعات المطية وعلاقته بالجامعة، مجلة الإنسان والمجال، العدد 03 (عدد خاص) المركز الجامعي البيض، (أفريل 2016)، ص 22.

الفرع الثاني: مقومات الإصلاح الإداري للخدمة العمومية (تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن، تبسيط الإجراءات وشكليات الإدارة)

يرجع البعض أن اختلالات الإدارة الجزائرية والمرافق العامة بصفة عامة في جانبها الأول لعجز الهياكل والمهام والتسيير ، ولعجز في سياسة الموارد البشرية في الجانب الثاني . ولهذا فقد ركز الإصلاح الإداري للخدمة العمومية على العناصر التالية:

(1) يجب إعادة تكييف مهام المرافق العامة : وهي إعادة النظر في توزيع المهام بين الإدارة المركزية والإدارة الإقليمية .

(2) فيما يخص الهياكل : يجب أن يركز الإصلاح على ما يلي :

§ توزيع دقيق للمهام وتحديد الصلاحيات والذي يتم على ضوءه تحديد الهياكل بحيث توضع الهياكل تبعا للمهام وليس العكس .

§ إعادة صياغة مفهوم اللامركزية وتدعيمه بالاستقلال المالي، لأن إعادة هيكلة الإدارة غير كافية لتحقيق تسيير فعال لهذه المرافق العمومية بل يجب إعادة طرق التسيير الجديدة وتحديث وسائل الإدارة ومناهج عملها عن طريق إنشاء شبكة معلوماتية داخلية وخارجية لتسهيل نشر المعلومات وترقية سبل الاتصال والحوار وغرس ثقافة الإعلام وفتح المجال أمام المرتفقين للمشاركة في تسيير شؤونهم لتكريس الشفافية على مستوى كل أعمال المرفق التي تتطلب بدورها مراجعة طرق معالجة الملفات والإجراءات الإدارية والالتزام بالمشروعية من أجل تحسين الخدمة العمومية .

(3) إعادة النظر في الترسنة القانونية؛ بحيث يجب تعديل مختلف القوانين والتقليص من عددها وجعلها أكثر استقرار وأكثر قابلية للتطبيق خاصة فيما يتعلق بمسألة احترام الآجال والمواعيد ، وهذا ما يجعل التشريعات تحدد الأحكام الجديدة وكيفية احترامها .

(4) تفعيل دور أعوان المرافق العمومية في عملية الإصلاح : يعتبر الموظف الأداة الأهم لإنجاح أي عملية إصلاح والذي يجب أن يكون في مستوى أداء تلك المهام والتسيير الجديد، وذلك من خلال توفره على الكفاءات والخبرات اللازمة التي تسمح له بقيادة أي

عملية إصلاحية من جهة ، وتوفير الجو الملائم لعمله من خلال تحفيزه بمختلف الوسائل المتاحة من جهة ثانية¹.

أ) البحث عن الموظف الفعال: بالرجوع للمهام الجديدة الموكلة للمرفق العام في إطار التحولات الجديدة والانفتاح يجب توفر الموظف على مؤهلات نوعية تتعلق أساسا مضمون التكوين، مستوى الخبرة والتحكم المهنيين، وكذا السمات الشخصية للموظف لذلك إن تفعيل دور الموظف أصبح ضرورة لا تأتي إلا من خلال²:

§ انتهاج إستراتيجية تكوين للموارد البشرية ويجب أن تتماشى هذه الأخيرة مع الدور الجديد للمرافق العامة والرهانات المفروضة عليها ، وما هو منتظر من الموظف حتى تسمح للموظف بأداء مهامه بكل فعالية ،

§ تحديد دقيق للكفاءات المطلوبة ، لأن المعارف النظرية المكتسبة لا تكفي وحدها، ذلك أن المرافق تحتاج إلى موظفين ذوي كفاءات نوعية عملياتية ويمكن تكيفها واستغلالها في مختلف الأوضاع والحالات بحيث تجمع هذه الكفاءات بين المعارف النظرية ، المهارة، وكذا حسن السلوك .

ب) ضرورة تفعيل دور الموظف بتوفير ظروف عمل ملائمة: إذ يجب على المرافق العامة أو الدولة بصفة عامة تبني مختلف الآليات التي من شأنها أن تؤدي إلى تحسين تحفيز موظفيها وذلك من خلال إعادة النظر في آليات التحفيز القانونية منها والميدانية.

5) ترقية العملية الاتصالية الداخلية : وذلك من خلال حصول الموظف على كافة المعلومات المتعلقة بوظيفته ومختلف المستجدات المتعلقة بما .

6) تبني أفكار الحكم الرشيد: أعتبر أغلب المتخصصين أن تبني أفكار الحكم الرشيد والأخذ بها كأرضية للإصلاحات يساعد على تطوير وعصرنة الإدارة العمومية وتوفير مرفق عام فعال،

¹ - شريفي نادية، المرجع السابق ، ص 74

² - شريفي نادية، المرجع السابق ، ص 75.

فإذا كانت هذه النقاط السابقة من بين العناصر التي يجب أن يشملها الإصلاح ، والتي تفرض ضرورة إعادة النظر في تحديد أو تحديث المرفق العمومي إننا نرى وبالنظر إلى الوضعية التي آل إليها المرفق العمومي ضرورة:

§ ضرورة قيام المرفق العمومي بإشباع حاجيات الأفراد القاعدية وجعله تابعا للدولة وقيام هذه الأخيرة بدورها المقوم.

§ العمل على فرض رقابة فعالة على سير المرفق العام خاصة فيما يتعلق بالتسيير المالي في مختلف مراحل أو بعبارة أخرى ترشيد مالية المرافق العامة .

§ إشراك القطاع الخاص إلى جانب المرفق العام في القيام ببعض الخدمات العمومية ، ولعل أهم مثال على ذلك والذي لقي نجاحا كبار يتمثل في خدمة المياه ، خدمة الهاتف أي إنشاء مؤسسات أو شركات مختلطة .

§ اعتماد المرفق العام عند إشباع الخدمات العمومية على التوعية "Qualité" الأمر الذي يفتح المجال أمامه للمنافسة ،

§ التطور الأحسن للموارد البشرية على مستوى المرفق العام باعتبارها المحرك العام والأساسي للنجاح أي نشاط وذلك بالتركيز على عنصر التكوين وتحسين الظروف الاجتماعية لموظفيه .

§ إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في إدارة وتسيير المرفق العام وذلك قصد تمكينه من المشاركة في التنمية الشاملة وتحسين الخدمة العمومية بأقل تكلفة وفي أجال معقولة.

§ دعم الحوار الاجتماعي للمرفق العام وعدم إقصاء التمثيل العمالي ، أي مشاركة التنظيم النقابي في حسن سير المرفق العام وذلك بضمان استقلالية هذا التنظيم وتمكينه من التفتح على مختلف التطورات.

§ توجيه عمل المرفق العام نحو منطقتي النتائج ، ولكن شرط توفير الإمكانيات وفرض الرقابة، أو بعبارة أخرى بقدر نتائج نشاط المرفق يمكن تقييم مدى فعاليته.

§ العمل على ضمان استقلالية سير المرفق العام عن كل إيديولوجية.

المطلب الثاني: المرصد الوطني للمرفق العام أداة مؤسساتية للرفع من مستوى الخدمة العمومية

حيث سنتناول في هذا المطلب الإطار التنظيمي للمرصد الوطني للمرفق العام (الفرع الأول) و الإطار الوظيفي للمرصد الوطني للمرفق العام.

الفرع الأول: الإطار التنظيمي للمرصد الوطني للمرفق العام

من خلال المادة 08 من المرسوم الرئاسي رقم 16-03 المؤرخ في 07 جانفي 2016، المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، على أن المرصد الوطني للمرفق العام يرأسه الوزير المكلف بالداخلية أو ممثله، من الأعضاء يشكلون من خمس شخصيات يختارون بخبرتهم من بين الإطارات السامية الذين مارسوا وظائف عليا على مستوى مؤسسات الدولة، يقترحهم وزير الداخلية والجماعات المحلية¹.

أولا: رئاسة المرصد الوطني للمرفق العام

من خلال المرسوم الرئاسي رقم 16-03 المؤرخ في 07 جانفي 2016 المنشأة المرصد الوطني للمرفق العام، قد أسندت مهمة رئاسة المرصد الوطني للمرفق العام إلى الوزير المكلف بالداخلية في المادة (08)².

وتوكيل الوزير المكلف بالداخلية والجماعات المحلية: يسب علاقة وزارة الداخلية والجماعات المحلية التي تقوم بتسيير والإشراف على الإدارة المحلية والمرافق العامة والتي هدفها تقديم خدمات لجمهور العامة وكذلك لقرب الإدارة المحلية من المواطن ومشاكله التي يطرحها على مستوى البلدية .

ثانيا: تشكيلة المرصد الوطني للمرفق العام

يتكون المرصد الوطني للمرفق العام من وزارة المالية، وزارة الصناعة والمناجم، وزارة العلاقة، وزارة التجارة، وزارة السكن والعمران والتهيئة، وزارة النقل، وزارة التربية الوطنية، وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، وزارة البريد

¹ - المادة 18 من المرسوم الرئاسي رقم 16-03)، المرجع السابق، ص 14.

² - المادة (8) من الرسوم الرئاسي رقم 16-3، مرجع سابق، ص 14

والتكنولوجيا والإعلام والاتصال، ممثل عن المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإدارة، ممثل عن مديرية الوطني الاقتصادي والاجتماعي، ممثل عن الديوان الوطني للإحصاء، رئيس مجلسين شعبيين ولأئيين يعينهما الوزير المكلف بالداخلية، وريا محسين شعبيين بلديين يعينهما الوزير المكلف بالداخلية ممثلان عن الجمعيات ذات الطابع الوطني يختاران من بين الجمعيات الأكثر تمثيلا، ممثل عن وسائل الإعلام، يمكن المرصد الوطني أن يستعين في أشغاله مساهمة كل شخص محل كفاءات¹.

الفرع الثاني : الإطار التنظيمي للمرصد الوطني للمرفق العام

سنحاول معرفة كيفية اكتساب عضوية في المرصد الوطني للمرفق العام (أولا)، ثم التطرق إلى انعقاد الجمعيات الدورية لعمل المرصد الوطني للمرفق العام (ثانيا)، طبيعة مهام وأهداف المرصد الوطني للمرفق العام (ثالثا) .

أولا: كيفية اكتساب عضوية في المرصد الوطني للمرفق العام

حسب المادة 09 من المرسوم الرئاسي رقم 16-03 يعين أعضاء² المرصد الوطني لمدة ثلاث سنوات، قابلة للتجديد بقرار من الوزير المكلف بالداخلية، بناء على اقتراح من المؤسسات والهيئات التي يخضعون لها، وفي حالة انقطاع عهدة أحد الأعضاء، يتم استخلافه حسب الأشكال نفسها للمدة المتبقية.

ثانيا: الأتماعات الدورية لعمل المرصد الوطني

حسب المادة العاشرة من نفس المرسوم الرئاسي يقوم المرصد الوطني للمرفق العام بإعداد نظامه الداخلي في أول اجتماع له، حيث يجتمع المرصد الوطني في دورة عادية أربع مرات في السنة، وتمكن أن يجتمع في دورات غير عادية يطلب من رئيسه أو يطلب من ثلثي أعضائه على الأثل وهذا وفقا لما جاء في المادة العاشرة، وفي إطار عمل المرصد الوطني للمرفق العام تكون ت حيل النفقات الضرورية السير المرصد في ميزانية تسيير وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

¹ - المادة 18 من المرسوم الرئاسي رقم (16-03)، المرجع السابق، ص 14.

² - المادة (19) من المرسوم الرئاسي رقم (16-03)، المرجع السابق، ص 15.

ثالثا: طبيعة مهام وأهداف المرصد الوطني للمرفق العام

حسب المرسوم الرئاسي رقم (16-03)، ووفقا لما جاء في نص المادة 02 منه والتي بينت بأن المرصد الولي هو هيئة استشارية ومقرها مدينة الجزائر، كما أن للمرصد الوطني مهام وأهداف سنتطرق إليها في فرعين، الأول خصص لمهام المرصد الوطني، والثاني خصص لأهداف المرصد الوطني للمرفق العام .

(1) مهام المرصد الوطني للمرفق العام

يكلف المرصد الوطني للمرفق العام، بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات المعنية الأخرى بتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها وبهذه الصفة يكلف على وجه الخصوص ما يلي:

§ اقتراح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين تنظيم المرفق العام وسيره، قصد تكيفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وكذا مع حاجات مستعملي المرفق العام .

§ اقتراح أعمال تنسيق وربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية والإدارية والهيئات العمومية قصد ترقية الابتكار والنجاعة في مجال خدمات المرفق العام .

§ اقتراح كل تدبير رامي إلى ترقية حقوق مستعملي المرفق العام وحمايتهم وكذا المساواة في الاستفادة من المرفق العام.

§ العمل على إعداد كل الدراسات والآراء والمؤشرات والاحصائيات والمعلومات التي من شأنها ترقية الأعمال الوجه لتحسين نوعية خدمات المرفق العام مع المساهمة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتحقيقها

§ كما يكلف المرصد بعصرنة المرفق العام وكذا دراسة واقتراح كل التدابير التي من شأنها المساهمة في قيام الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية بتنفيذ برنامجها الخاص بعصرنة المرفق العام وهذه الصفة يقترح المرصد الوطني كل التدابير التي تحفز على تطوير الإدارة الالكترونية إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وتعميمها، كما يقوم المرصد تحفيز على وضع أنظمة وإجراءات فعالة للاتصال قصد ضمان إعلام المواطنين حول خدمات المرفق العام وتحسين الحصول المستعملين على المعلومة وجمع آرائهم واقتراحاتهم والرد على شكاويهم.

§ كما يهدف إلى تحسين ظروف عمل أعوان المرفق العام بالمساهمة في اقتراح وإرساء المهنية والآداب داخل المرفق العام.

§ بعث الثقة والحفاظ عليها بين أعوان المرفق العام ومستعمليه.

§ كما يعمل المرصد الوطني على التشجيع على الإرساء الدائم لمبدأ الأئسنة في العلاقات بين أعوان المرفق العام ومستعمليه.

§ ترقية القيم الأخلاقية المرتبطة بنشاطات أعوان المرفق العام.

§ العمل على ترقية ثقافة المردودية والاستحقاق الشخصي لأعوان المرفق العام

(2) أهداف المرصد الوطني للمرفق العام

إن عمل المرصد الوطني للمرفق العام بالدرجة الأولى هو تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن ، بحيث مؤسسة المرصد الوطني تمثل قوة اقتراح لإيجاد الحلول لمشاكل المواطن والتكفل بما في إطار تحسين الخدمة العمومية، كما يسعى إلى المساهمة في حل الإشكاليات المرتبطة بعلاقة المواطن بالإدارة وتحسين العلاقة بينهما، واسترجاع الثقة في هياكل الدولة، كما يعد المرصد الوطني للمرفق العام مكسبا هامة لكونه يعمل مع الدوائر الوطنية، ويشرف على تقييم وتنفيذ السياسات الوطنية في أحسن الظروف، عن طريق تقاسم تقارير واقتراحات إلى الوزير الأول مرحلية وعرض تقارير سنوية لرئيس الجمهورية تتعلق بنوعية الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية للمواطن¹.

¹ www.el-mass.cott/de/index.php تاريخ الاطلاع 2021/06/15 بتوقيت 13:12 , أنشر موقع جريدة المساء يومية

خلاصة الفصل :

أصبح تحسين الخدمة العمومية والتكفل الفعلي بقضايا المواطن من قائمة انشغالات الحكومة ومطلبا مجتمعيا ملحا في نفس الوقت، ويأتي إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام في ظل المستجدات الراهنة والمتطلبات الإدارية، الاجتماعية والاقتصادية كثيرة وبغرض القضاء أو التصدي لكل المعوقات والإكراهات التي تعرقل نشاط المرفق العام، واستعادة ثقة المواطن في الإدارة بحصوله على خدمات رفيعة وذات مستوى جودة عالية، من خلال عمل هذه الهيئة على البحث لتدارك النقائص وتقديم الاقتراحات .

وتتجه السياسات الحكومية الجزائرية منذ فترة يسيرة نحو الاعتناء بالقطاعات الأساسية والتي وقد أنش لها علاقة مباشرة مع المواطن، أي تحتك بالمواطن بشكل معتاد، نُت هيئات أو مؤسسات تسهل تطوير المرافق العمومية

وكذلك اتجهت مساعي الحكومة الجزائرية لمواصلة عصرنة خدمات المرفق العمومي، وإصلاح الخدمة العمومية فجاء المرسوم الرئاسي رقم 16 - 03 المؤرخ في 07 يناير 2016 الذي نص على إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام كهيئة استشارية تعمل على تطوير وتحسين المرافق العمومية في الجزائر.

الغائبة

الخاتمة:

وختاما وبعد دراستنا لموضوع بحثنا المتمثل في الآليات القانونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، يمكن القول بأن الجزائر قد بذلت خلال العشريتين الأخيرتين مجهودات كبيرة لإصلاح وتحسين الخدمة العمومية ، منها ما حقق نجاحا معتبرا ومنها ما لم يتوج بنفس القدر من النجاح لحد الساعة، حيث أن إدارة الخدمات العامة الحديثة تتطلب تغيير على مستوى مؤسساتي و كذا مؤسسي، الأمر الذي يتطلب دعم و تجنيد واسع ومثابرة مستمرة من طرف جميع الشرائح ، إلا أن الرافعة الحقيقية تكمن في قناعة المعنيين بصحية الأشياء التي يقومون بها و بإقناع الغير بأن الإدارة العامة الحديثة و الأساليب التي تتضمنها لمصلحة الجميع . وأخر هذه الجهود كانت إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام والذي ألحق بوزارة الداخلية والجماعات المحلية بموجب المرسوم الرئاسي رقم 16-03 المؤرخ في 07 جانفي 2016 ، حيث أوكلت له مهام استشارية لمرافقة ومتابعة عملية الإصلاحات وعصرنة الإدارات العمومية والمرافق العامة .

إن المتصفح للتركيبية المكونة للمرصد الوطني للمرفق العام، يلاحظ أنه ورغم كون هذه الحيلة مست العديد من القطاعات غير أنها تبقى غير كافة من حيث التمثيل ومن حيث العدد بالنظر لشساعة الرقعة الترابية للجزائر من جهة ومن حيث حجم المشاريع والمسار الإصلاحية التي سطرته السلطات العليا للبلاد من جهة أخرى.

وأخيرا خلصنا لمجموعة من النتائج والتوصيات تكمن في :

(1) نتائج الدراسة :

- يتضح أن التسيير العمومي الجديد وكذا الحكامة من المفاهيم التي اكتسبت زخما كبيرا في الفكر والممارسة الإداريين، بالنظر إلى المزايا والفوائد التي يوفرانها للمنظمات التي تطبق مبادئها. وقد ظهر هذان المفهومان في فترتين زمنيتين متقاربتين، وهذا في محاولة للتصدي للأزمات الاقتصادية والهيكلية و التسييرية التي عانت منها الكثير من البلدان الغربية بالنسبة لمفهوم التسيير العمومي الجديد، وللتصدي كذلك لنفس الأزمات بالنسبة للبلدان النامية.

- إن تطبيق مبادئ التسيير العمومي الجديد المتمثلة أساسا في تقليص دور الدولة، والتغيير في آلية الجهاز الحكومي، والتغيير في أسلوب تسيير المنظمات التابعة للقطاع العام من شأنها تهيئة الأرضية المساعدة على تطبيق مبادئ الحاكمة في مؤسسات القطاع العام وهي على الخصوص الاستقلالية، والمساءلة، والمشاركة، وبالتالي تحسين حكمة هذه المؤسسات.
- صعوبة تطبيق مضامين التسيير العمومي الحديث في القطاع العام بالنظر لمتطلبات تطبيقه والتي تحتاج توفير بيئة تنظيمية فعالة وتنافسية.
- تبني الإدارة الإلكترونية كخطوة فعالة نحو تطوير المرافق العمومية وبالنظر لما قدمه هذا الأسلوب مازال يحتاج لمجهودات أكثر تضمن فعاليتها من حيث كفاءة الموارد البشرية، التخصص، توفير البيئة القاعدية المناسبة، توفير الإمكانيات المادية، التخطيط الجيد وغيرها من المتطلبات للوصول إلى تجسيد إدارة إلكترونية فعالة.
- تجزئة خطط الإصلاح والحسين وهو ما يحدث خلا في استمرارية ونجاعة مختلف الخطط والأساليب المقترحة والمعتمدة واستهلاك الأغلفة المالية دون تحقيق نتائج ملموسة.
- توفير الهياكل المؤسسية دون إيجاد الآليات التي تسمح بتنشيطها وتحقيق النتائج المنتظرة من إنشائها.
- تحول الجزائر التدريجي في مجال الإدارة من التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية اجتازت مرحلة للحاق بركب الدول المتطورة ، وذلك بتطبيق الإدارة الإلكترونية على ارض الواقع ، و كمشروع الوثائق البيومترية فقد نجح إلى حد ما نظرا التسريع وتيرة إنجاز الوثائق سواء جواز السفر البيومتري أو حتى بطاقة التعريف الوطنية البيومترية ، ما رجع الفائدة على الحكومة وعلى المواطن على حد سواء من خلال عصرنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وحتى تقرب المواطن من الإدارة عبر إصلاح المنظومة الإدارية لإرساء مفهوم الشفافية والبعد عن البيروقراطية .لكن هذا لا ينفي وجود مجموعة من العوائق والنقائص التي يلزم تجاوزها خصوصا في الشق التقني لتوفير البنية الشاملة لتحقيق الإدارة الالكترونية.

(2) الاقتراحات :

نقترح مايلي:

- إصلاح قطاع التوظيف واعتماد الكفاءة والاستحقاق والمناسبة للوظيفة وتعزيز إجراءات حصول المواطن على المعلومات والوثائق الإدارية من خلال إلزام الإدارة بتفعيل دور الإعلام ونشر المعلومات والتعليمات والمناشير.
- تحقيق العدالة الاجتماعية بين المواطنين ودعم أسس اللامركزية من أجل تنمية محلية شاملة وتفعيل مسالة الإدارة والرقابة الدورية على الموظفين والأعوان المستخدمين.
- تشجيع التنافسية على مستوى القطاع العام للتخلص من آثار الاحتكارية التي تعرقل سيرورة المرافق وتحسين تقديم الخدمات.
- إيجاد آليات تسمح بدعم التوازن الموي بين الأقاليم المختلفة.
- تحقيق التوازن بين الهياكل ومختلف الصلاحيات الممنوحة للأجهزة المحلية بما يخدم فعالية أدائها للمهام المنوطة بها.
- التنسيق بين تخطيط المشاريع وحاجات الأقاليم وجموع الساكنة من أجل تحقيق نتائج إيجابية للمشاريع التنموية.
- تنظيم علاقة المواطن بالإدارة وتجسيد النصوص القانونية ذات العلاقة مما يسمح بتجاوز الإشكالات في التواصل والاتصال بين الإدارة ومستعملها وتحقيق الرضا عن أداء وتقديم الخدمة.
- إيجاد الآليات المناسبة التي تسمح باستمرار عمليات الإصلاح وتناسقها وعدم التعارض في مضامينها.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المراجع والمصادر:

I-باللغة العربية:

أولاً: الكتب

- (1) بن الدين فاطمة، الدور التنموي للجماعات المطية وعلاقته بالجامعة، مجلة الإنسان والمجال، العدد 03 (عدد خاص) المركز الجامعي البيض، أفريل 2016.
- (2) ثابت عبد الرحمن إدريس ، المدخل الميت في الإدارة العامة ، الدار الجامعية ، دون بلد النشر، سنة 2001 .
- (3) سعد غالب ، والعلاق بشير عباس ، الأعمال الإلكترونية ، الأردن، عمان ، دار المناهج للنشر و التوزيع . 2002 .
- (4) طارق عاشور، "مقاربات التسيير العمومي الجديد كآلية لتفعيل وتعزيز تنافسية وكفاءة المنظمات الحكومية" مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 1، 2011- 2012 .
- (5) عامر طارق عبد الرؤوف الإدارة الإلكترونية ، الطبعة الأولى، عصر، دار السحاب للنشر و التوزيع ، 2007 .
- (6) العربي بوعمامة ، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية ، محطة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، العدد09، جامعة الوادي ، ديسمبر 2014 .
- (7) علاء عبد الرزاق والسالمي ، حسين علاء - شيكات الإدارة الإلكترونية، الأردن، عمان، شاروال للنشر، .
- (8) علي حسن باكير، المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية مجلة آراء حول الخليج الإمارات العربية المتحدة العدد 23 مركز الخليج للأبحاث 2006 .
- (9) فريجة حسين، شرح القانون الإداري (دراسة مقارنة)، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص79.
- (10) محمد عبد الستار كامل نصار، دور القانون الدولي في النظام الاقتصادي العالمي الجديد، دار الفكر الجامعي، ط1، الإسكندرية، سنة 2007.
- (11) مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، ط 1 ، 2015.
- (12) ناجي عبد النور، دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة (تجربة البلديات الجزائرية)، دفاتر السياسة والقانون، العدد 01، جانفي 2009.
- (13) نجم عبود ، الإدارة الإلكترونية ، دار الميرخ النشر الرياض السعودية ، 2004.
- (14) ياسين سعد، الإدارة الإلكترونية وأنها تطبيقاتها العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005.

ثانيا: الرسائل والمذكرات الجامعية:

- (1) ضريفي نادية ، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حلة عقود الامتياز ، اطروحة دكتوراه في القانون العام ، كلية الحقوق بن عكنون ، جامعة الجزائر 1، 2011/2012 .
- (2) نيشان سلوى، أفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية (نيوزيلندا و فرنسا، والولايات المتحدة الأمريكية)، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في شعبة علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعه أحمد بوقرد، بومرداس ، 2014 - 2015.
- (3) عبد الكريم عاشور ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة منتوري - قسنطينة ، 2009/2010.
- (4) بدر بن محمد المالك ، الأبعاد الإدارية والأمنية للتطبيقات الإدارية الالكترونية في المصارف السعودية (دراسة مسحية) . رسالة ماجستير في العلوم الإدارية غير منشورة ، قسم العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ، 207.
- (5) حمريط سهام ، تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص قانون اداري ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد بوضياف - المسيلة 2016/2015،
- (6) شريف موسى، حمودي وليد، تطبيق المناجمت العمومي في إدارة الجماعات المحلية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص ادارة الجماعات، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة محمد بوقرة، بومرداس ، الجزائر، 2014-2015.
- (7) صالح بخالد ، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، منكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة وتسيير الجماعات المحلية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة ، 2017 / 2018 .
- (8) قوادري عائشة و شيروف سارة ، دور الاتصال الخارجي في تحسين الخدمة العمومية ، منكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة 8 ماي 1945 - قالمة ، 2016-2017.
- (9) بوبكر علام، بن زيان نوال، البيروقراطية بحث في تحويلات النموذج ما بعد البيروقراطية والقيم العامة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في علوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر، 2015.

ثالثا: المقالات والمؤتمرات والملتقيات:

(1) عائشة قادة بن عبد الله، فائزة سبتي، تطبيقات الحوكمة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية - حالة البلدان العربية-كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة بومرداس، 29 و30 أكتوبر 2014.

رابعا: النصوص القانونية :

- القوانين

- (1) القانون رقم 16 - 01 المتضمن تعديل الدستوري ، المؤرخ في 26 جمادى الأولى عام 1437 الموافق 6 مارس سنة 2016 ، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 14، الصادر بتاريخ 27 جمادى الأول عام 1473 هـ الموافق 23 أبريل 2008 .
- (2) القانون رقم 11-10 المتعلق بالبلدية ، المؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق 22 يونيو 2011
- (3) تعليمة وزير الداخلية و الجماعات المحلية رقم 1599 ، المؤرخة في 25 ماي 2011 ، تتعلق بتخفيف الملفات الإدارية و الإجراءات تحسين الخدمات الصادرة عن الإدارات المحلية.
- (4) النشرة الرسمية للتربية الوطنية ، العدد 546 ، المديرية القرية التوثيق التربوي مكتب النشر و المنشور رقم 398 المؤرخ في 30 نوفمبر 2013 ص 07 ، ديسمبر 2013
- (5) التعليم رقم 1477 عن وزارة الداخلية والجماعات المطية تتعلق بإنشاء لجان ولائية مكلفة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية مؤرخة في 2013/09/30
- (6) القانون رقم 14-04 المؤرخ في 2014/02/24، المتعلق بقانون السمعى البصري ، الجريدة الرسمية العدد 16 ، المؤرخة في 2014/03/23.
- (7) قانون رقم 15 - 04، مؤرخ في 01 فيفري 2015، يحد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، ج رعد 06، صادرة في 10 فيفري 2015.
- (8) القانون رقم 17-03 المؤرخ في 10 جانفي 2017، المتعلق بالحالة المدنية، ج عدد 02 صادرة في 11 جانفي 2017.

- المراسيم :

- (1) مرسوم تنفيذي رقم 18-112، مؤرخ في 05 أفريل 2018، يحدد نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة إجراء إلكتروني، ج ر عدد 21 صادرة في 11 أفريل 2018.
- (2) المرسوم التنفيذي رقم 16-134، مؤرخ في 25 أفريل 2016، يحدد تنظيم المصالح التقنية والإدارية للسلطة الوطنية الصديق الإلكتروني وسيرها ومهامها، ج اس عدد 26 صادرة بتاريخ 28 أفريل 2016
- (3) المرسوم التنفيذي رقم 14-193، المؤرخ في 05 رمضان عام 1435 الموافق 03 يوليو 2014، يحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية و الإصلاح الإداري، العدد 41، الجريدة الرسمية الجزائرية المؤرخة في 8 رمضان عام 1435 الموافق 06 يوليو 2014
- (4) المرسوم التنفيذي رقم 13-381 المؤرخ في 15 محرم عام 1435 الموافق 19 نوفمبر 2013 يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، ج ر، ع59 المؤرخة في 20-11-2013.
- (5) المرسوم رقم 88-131 المتضمن ينظم العلاقات بين الإدارة و المواطن، المؤرخ في 22 ذو القعدة عام 1403 هـ الموافق يوليو 1988 م، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 27، الصادر في 22 ذو القعدة عام 1408 هـ
- (6) المرسوم الرئاسي رقم 2000-372، مؤرخ في 22/11/2000، يتضمن إحداث اللجنة الوطنية لإصلاح هياكل ومهام الدولة، ج ر عدد 71، صادرة في 26/11/2000.
- (7) المرسوم الرئاسي رقم 12-15 المؤرخ في 11/12/2012 يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد باديس ابابا بتاريخ 31/01/2011، الجريدة الرسمية العدد 68 مؤرخة في 16/12/2012.
- (8) المرسوم الرئاسي رقم 16-03 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، المؤرخ في 26 ربيع الأول عام 1437 الموافق 7 يناير سنة 2016 الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 13، المؤرخة في 3 ربيع الأول عام 1437 هـ الموافق 13 يناير 2016.
- (9) المرسوم الرئاسي رقم 20-442 المؤرخ في 30 ديسمبر 2020 المتعلق بإصدار التعديل الدستوري، الجريدة الرسمية العدد 82 صادرة بتاريخ 30 ديسمبر 2020.
- (10) المرسوم الرئاسي رقم 17-143، مؤرخ في 18/04/2017، يحدد كفاءات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، ج ر عدد 25، صادرة في 19/04/2017.
- (11) المنشور الوزاري رقم 2102، المؤرخ في 14/11/2012، يتعلق بتحسين العلاقة بين الإثارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية

II. باللغة الأجنبية:

- 1) Giracudon Anne, La notion de service public Memoire du stude , icole national superieur desciences de l'information et des bibliothèques, France, Janvier 2010.
- 2) ANDRONICEANU Armenia, "New Public Management, a Key Paradigm for Reforming Public Management in Romanian Administration", Academy of Economic Studies, Bucharest &2007.
- 3) Atreya Binod, Armstrong Anona, "A Review of the criticisms and the future of new public management", working paper series School of Management Victoria University 7/2002.
- 4) G.Wiess Tomas,"What happend to the idea of world governance",international studies quarterly, New york ,February 16,2009.
- 5) Giauque David," Science et management public ou l'histoire d'une relation ambige , le cas de la nouvelle gestion publique" ,Ethique publique ,volume4,N°1,Avril,2002.

فهرس

المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	التشكر
	فهرس المحتويات
أ	مقدمة
الفصل الأول	
الخدمة العمومية في الجزائر بين التراجع والفاعلية	
07	تمهيد
08	المبحث الأول: الإطار العام لخدمة العمومية
08	المطلب الأول : تعريف الخدمة العمومية وتحديد معاييرها
08	الفرع الأول : تعريف الخدمة العمومية
12	الفرع الثاني: أنواع الخدمات العمومية
14	الفرع الثالث : مبادئ الخدمات العمومية
16	المطلب الثاني : المعايير المحددة للخدمة العمومية
16	الفرع الأول : معياري المساواة و التطور
16	الفرع الثاني: معياري المجانية والشمولية
17	الفرع الثالث: معياري الفعالية والتضامن
18	المبحث الثاني: مقتضيات تحسين الخدمة العمومية
18	المطلب الأول: الأساس القانوني لفكرة تحسين الخدمة العمومية
18	الفرع الأول : الأساس التشريعي لتحسين الخدمة العمومية
19	الفرع الثاني: الأساس التنظيمي لتحسين الخدمة العمومية
22	الفرع الثالث : الأساس التشريعي الفرعي لتحسين الخدمة العمومية
24	المطلب الثاني : المنظمات العمومية ودورها في تحسين الخدمة العمومية
24	الفرع الأول: مفهوم منظمات الخدمات العمومية
29	الفرع الثاني: التحديات التي تواجه تحسين الخدمة العمومية
39	خلاصة الفصل

الفصل الثاني	
آليات تحسين الخدمة العمومية	
41	تمهيد
42	المبحث الأول : التسيير العمومي الجديد وترقية الخدمة العمومية
42	المطلب الأول: نمط التسيير العمومي الجديد وترقية الخدمة العمومية
42	الفرع الأول : أسباب ظهور التسيير العمومي الجديد (سياق العالمي)
46	الفرع الثاني : خصائص نمط التسيير العمومي الجديد
49	الفرع الثالث: أسس التسيير العمومي الجديد ودورها في تحسين الخدمة العمومية
51	المطلب الثاني: الإدارة الالكترونية في الجزائر أداة لتحسين الخدمة العمومية
51	الفرع الأول : أسباب ومتطلبات التوجه نحو الإدارة الالكترونية
58	الفرع الثاني: دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية
60	الفرع الثالث: خطوات تنفيذ الإدارة الالكترونية
63	المبحث الثاني: الإصلاحات المؤسساتية ودورها في تحسين الخدمة العمومية
63	المطلب الأول : الإصلاح الإداري ودوره في تحسين الخدمة العمومية
63	الفرع الأول: تحديث الهياكل المؤسساتية للخدمة العمومية
66	الفرع الثاني: مقومات الإصلاح الإداري للخدمة العمومية (تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن، تبسيط الاجراءات وشكليات الادارة)
69	المطلب الثاني: المرصد الوطني للمرفق العام أداة مؤسساتية للرفع من مستوى الخدمة العمومية
69	الفرع الأول: الإطار التنظيمي للمرصد الوطني للمرفق العام
70	الفرع الثاني : الإطار التنظيمي للمرصد الوطني للمرفق العام
73	خلاصة الفصل
75	خاتمة
79	قائمة المصادر والمراجع