

جامعة الجلفة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

عصرنة وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

دراسة حالة ولاية المسيلة

2016-2007

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية

تخصص : ادارة الموارد البشرية

اعداد الطالب :

رحال عبد الرزاق

السنة الجامعية 2017/2016

جامعة الجلفة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

عصرنة وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر
دراسة حالة ولاية المسيلة
2016-2007

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية
تخصص : ادارة الموارد البشرية

اشراف الاستاذ:
بالعايب بلقاسم

اعداد الطالب :
رحال عبد الرزاق

السنة الجامعية 2017/2016

جامعة الجلفة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

عصرنة وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

دراسة حالة ولاية المسيلة

2016-2007

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية

تخصص : ادارة الموارد البشرية

إشراف الاستاذ:

بالعايب بلقاسم

إعداد الطالب :

رحال عبد الرزاق

اعضاء لجنة المناقشة

رئيسا

بن علي خليل

الأستاذ:

مقرا

بالعايب بلقاسم

الأستاذ:

مناقشا

بعيطيش يوسف

الأستاذ:

السنة الجامعية 2017/2016

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أسرتي الصغيرة التي اقتطعت

جزءاً من وقتها لإنجاز هذه المذكرة

إلى أبنائي

سماح

أميرة

مريم

عبد العزيز

تشكرات

الحمد والشكر لله عز وجل على توفيقه وعونه لنا في كامل مشوارنا الدراسي اللهم لك الحمد حمدا

كثيرا

أتقدم بكل تعابير الشكر والعرفان لك من قدم لنا يد العون من اجل مواصلة وتحديد المسار الدراسي

وانجاح مسيرتنا الجديدة في كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة نزيان عاشور بالجلفة

واخص بالشكر

- الدكتور خليل جداوي على وقوفه الى جانبنا ومساعدته لنا وتفهمه لظروفنا

- الاستاذ بالقاسم العايب الاستاذ المشرف على اعداد المذكرة على نصائحه القيمة

- اساتذة قسم العلوم السياسية على جهوداتهم في اصال المعلومة وتقديم الفوائد القيمة في

المحاضرات و الاعمال الموجهة

- الزملاء في العمل على تشجيعهم ومؤانرتهم لنا

- الزملاء في الدفعة على الاوقات الرائعة التي قضيناها في طلب العلم والتحصيل

إلى كل هؤلاء لكم مني جزيل الشكر والعرفان

مقدمة

مقدمة :

تعتبر الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا ، والسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين الخدمة العمومية يعني السعي إلى تحقيق رضا المواطن لان تحسين طرق تقديم الخدمة العمومية بما يتماشى وحاجة المواطن تجعل هذا الأخير يشعر بالاطمئنان والثقة بالنظام الحاكم.

وفي الحقيقة لا يمكن تصور تعزيز أسس دولة القانون وتكريس العدالة الاجتماعية من دون مرافق عمومية إدارية ناجعة وفعالة ، وبالتالي فان تحسين وعصرنة الخدمة العمومية التي تدخل في إطار عام واشمل هو إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية هي في صلب اهتمامات السلطات العمومية بالجزائر .

ومن هذا المنظور وفي إطار تحسين وعصرنة الخدمة العمومية على مستوى جميع القطاعات حظيت الجماعات المحلية باهتمام خاص من طرف السلطات العمومية لتحسين أدائها ، حيث بذلت الدولة مجهودات كبيرة من اجل تزويد الإدارات المحلية بمنشآت قاعدية وتجهيزات ضرورية لأداء مهامها وذلك بإنجاز وتجهيز وتهيئة العديد من المقرات الإدارية وتعزيز مواردها البشرية لضمان تأطيرها بالإضافة إلى تفعيل برنامج طموح يهدف إلى عصرنة المرافق العمومية الإدارية وإدخال المعلوماتية في إدارتها وأدائها لمهامها

من هذا المنطلق نجد أن السلطات العمومية قد راهنت على الإدارة المحلية في الجهود المبذولة في سبيل عصرنة وتحسين الخدمات المقدمة للجمهور باعتبارها أقرب إدارة جوارية للمواطن ونابعة من صميم الشعب .

ومن هنا عمدت الجزائر إلى الجماعات المحلية فاهتمت بتنظيمها على الوجه الذي يسمح بتوسيع نطاق مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العامة على مستواها ، ووسعت من مجال اختصاصها ليشمل إلى حد بعيد كل الشؤون ذات الطابع المحلي ، كما عملت على إعادة تأهيل إدارتها وعصرنتها بما يضمن تكيفها ومسايرتها للتطورات والتغيرات الحاصلة على جميع الأصعدة وعلى الوجه الذي يحقق ارتياحا لدى المواطن المحلي المستفيد من خدمة الإدارة المحلية

مقدمة :

وبالنظر إلى هذا الاهتمام المتزايد في الجزائر بتحسين الخدمة العمومية وعصرنتها على مستوى الإدارة المحلية، تتجلى أهمية معالجة هذا الموضوع من زاويتين .

الزاوية الأولى : علمية تبرز من خلال المؤثرات المحيطة بهذه الفكرة والمتمثلة في كونها ضمانا من ضمانات أعمال مبدأ التكيف الذي لا يقل أهمية عن المبادئ الأخرى التي تحكم تنظيم المرافق العامة، إضافة إلى تأثير كافة مخططات وبرامج تحسين الخدمة العمومية في الوقت الراهن بمؤشرات الحكم الراشد والتي تقتضي بناء إدارة عمومية فعالة وقادرة على تلبية الحاجات العامة للجمهور بقدر من الكفاءة والاحترافية في الأداء فضلا عن تزايد الاهتمام بجانب عصرنة المرافق العمومية من خلال الاهتمام بإدخال الوسائل التكنولوجية الحديثة والتوجه نحو الإدارة الالكترونية كأحد متطلبات الحداثة والتطور ذلك من خلال تأثيرها على فعالية المؤسسات الإدارية وتسهيل اتصالها بالمواطن وسرعة استجابتها ودقة أدائها، كما تساهم بشكل واضح في ترشيد الخدمة العمومية وتقديمها بطريقة شفافة، في ظل المساواة والكفاءة في الأداء .

الزاوية الثانية : عملية تتجلى من خلال دور فكرة عصرنة وتحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية ممثلة في الولايات والبلديات وذلك بتطوير أدائها وعصرنتها وتغيير واقع الخدمة العمومية بها، مما يحدث أثرا ايجابيا على أساليب تسييرها، بتحريرها من أنماط التسيير البالية و على علاقتها بالمواطن الذي يصبح عنصرا فعالا ومشاركا في التسيير المحلي ما يعزز علاقة الثقة والتواصل بينها وبينه.

ما يجعل الإدارة المحلية إدارة عصرية متفتحة على محيطها ومهتمة بإرضاء المستفيدين من خدماتها، في ظل النزاهة، الشفافية والنجاعة .

أهمية اختيار الموضوع :

لقد أخذ موضوع عصرنة وتحسين الخدمة العمومية وتحسين الأداء في المرافق العمومية المحلية أهمية خاصة في السنوات الأخيرة من طرف السلطات العليا للبلاد وذلك من اجل تدارك التأخر المسجل في هذا المجال خاصة مع التطورات التكنولوجية وما أصبحت تفرضه الساحة العالمية مثل المنظمة العالمية للطيران على سبيل المثال وكذا تزايد متطلبات المواطنين من مختلف الخدمات . ما اجبر السلطات العمومية على انتهاج سياسات عامة لإصلاح الخدمة العمومية بهدف التأقلم مع المتغيرات وأيضا تجسيد مبدأ " الحكم الراشد " من خلال ترشيد الخدمة العمومية كإحدى متطلباته الهامة . وعليه فان أهمية هذه الدراسة تكمن في :

عصرنة وتحسين الخدمة العمومية يعتبر موضوع الساعة بالنسبة للسلطات العمومية وهو احد ركائز إقامة الحكم الراشد .

قلة الدراسات المتخصصة التي تناولت هذا الموضوع بصورة منفصلة ، بحيث أن تناول موضوع العصرنة والتحسين يكون في أغلب الأحيان مبعثرا في دراسات وبحوث أشمل .

02 / مبررات اختيار الموضوع:

يرتبط اختيار موضوع البحث في رغبة وميول الباحث لاختيار موضوع معين دون غيره بعدة اعتبارات ، قد تكون ذاتية تخص شخص الباحث من خلال تخصصه بالدرجة الأولى أو من خلال مجال عمله وممارسته لنشاط معين يرتبط بموضوع البحث ، وقد تكون لاعتبارات موضوعية تخص البحث في حد ذاته من حيث قيمته العلمية أو حدائته وأهمية تناوله في الفترة الراهنة .

وعليه يمكن أن نوجز مبررات اختيارنا لموضوع " عصرنة وتحسين الخدمة العمومية " إلى :

01 / المبررات الموضوعية : لقد أصبح في السنوات الأخيرة موضوع تحسين أداء الخدمة العمومية الشغل الشاغل للسلطات السياسية خاصة بعد تبنيه ضمن نقاط برنامج الحكومة وأصبح بالنسبة للإدارة الجزائرية عموما وقطاع الداخلية على وجه الخصوص موضوع الساعة وأساسا لتقييم أداء الموظفين العموميين ، ما يجعل تناول هذا الموضوع يتميز بالجدة .

مقدمة :

مع ما لاحظناه خلال البحث من محدودية الدراسات التي تناولته ، فلم نجد خلال بحثنا المتواضع أي دراسة تناولت موضوع عصرنة وتحسين الخدمة العمومية كموضوع منفصل للدراسة ، ففي اغلب البحوث والدراسات تكون عصرنة وتحسين الخدمة العمومية فصلا أو جزءا من دراسة أشمل. وهذا ما يدفع إلى تناول الموضوع بالدراسة ومحاولة إثرائه خاصة من الناحية العملية .

2 / المبررات الذاتية : والتي تتمثل في رغبة الباحث بحكم تخصصه في توضيح مختلف الإجراءات التي اتخذتها السلطات العمومية من أجل عصرنة وتحسين الخدمة العمومية ، و للبحث أكثر في كفاءات تنفيذها و المشاكل التي تعترضها وتقديم الحلول والاقترحات المناسبة لتجاوزها.

3- حدود الدراسة :

1/ الإطار المكاني :

اخترنا ولاية المسيلة كحالة نتعرض فيها إلى كيفية تنفيذ مختلف الإجراءات الرامية إلى عصرنة وتحسين الخدمة العمومية على المستوى المحلي ، وجاء اختيارنا لها بحكم عملنا كإطار بهذه الولاية ، ومن مهامنا تنفيذ هذه الإجراءات.

2/ الإطار الزمني :

تهتم الدراسة بالفترة من 2007 إلى غاية 2016 وهي الفترة التي عرفت تبني السلطات العمومية لفكرة عصرنة وتحسين الخدمة العمومية بصورة جادة من خلال برنامج الحكومة لسنة 2007.

4 - أدبيات الدراسة :

حاولنا الاستفادة من بعض الكتب والدراسات والبحوث والمقالات التي تناولت الموضوع ، ولعل من أهمها:

كتاب التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة¹ للكاتب مريزق عدمان والذي تناول فيه بالدراسة الخدمة العمومية على مستوى الإدارة العمومية الجزائرية ومحاولات إصلاحها ، حيث انطلق الباحث من إشكالية قيام الإدارة الحالية بالتركيز على الأهداف دون النظر إلى نوعية الانجاز وجودة المخرجات ودون التوجه للمواطن ما أدى إلى خدمات أكثر رداءة ، ليخلص في ختام دراسته إلى نتيجة هي ضرورة وضع تصور جديد للوظيفة العمومية واعتماد تسيير جديد للإدارة العمومية في الجزائر بالاستفادة من التجارب الدولية الرائدة في هذا المجال .

مذكرة التخرج لنيل شهادة الماجستير في الحقوق لعشور عبد الكريم ، بعنوان دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر² ، والذي تناول إشكالية دور الإدارة الالكترونية كآلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية ، أين تطرق إلى تطبيق نموذج الإدارة الالكترونية في الجزائر مقارنة بما تم القيام به في نفس الموضوع على مستوى الإدارة الأمريكية ، حيث خلص في ختام دراسته إلى أن تطبيق الإدارة الالكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية الخدمات العامة الالكترونية .

دراسة لناجي عبد النور بعنوان دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة³ ، تطرق فيها الباحث إلى ادوار ووظائف البلدية في تقديم الخدمات العامة وعلاقتها بالسلطة المركزية ، والتي خلص فيها إلى نتيجة هي أن نجاح البلدية في القيام بالأدوار المنوطة بها يتطلب وجود جهاز إداري ذو كفاءة وخبرة يعتمد على أساليب وتقنيات حديثة في الاتصال وتقديم الخدمات.

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

² عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، في العلوم السياسية ، جامعة قسنطينة ، الجزائر 2009-2010

³ ناجي عبد النور – دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة ، جامعة ورقة ، الجزائر ، متاح في : <https://revues.univ-ouargla.dz/.../516-2013-05-02-10-55-32.htm> تاريخ الاطلاع 2017/05/10 الساعة 22:30

مقدمة :

حاولت الدراسات المذكورة الإشارة إلى موضوع عصرنة وتحسين الخدمة العمومية من جوانب مختلفة دون التعرض للموضوع بصورته الكلية ، وركزت خصوصا على الجوانب النظرية وقدمت أفكارا وتصورات معرفية ولم تتعمق كثيرا في الجوانب العملية التطبيقية خاصة السياسات المتبعة من طرف السلطات العمومية في هذا الإطار وتنفيذها على الميدان ، وكذا النصوص القانونية المنظمة للموضوع .

ولإثراء الموضوع نسعى من خلال هذه الدراسة إلى معرفة السياسة المتبعة من طرف السلطات العمومية في الجزائر من اجل عصرنة وتحسين الخدمة العمومية وتنفيذ هذه السياسات ميدانيا على المستوى المحلي وذلك بالاستفادة من التدابير المتخذة ميدانيا و من مجموعة النصوص القانونية والتنظيمية التي أصدرتها السلطات العمومية في إطار السعي إلى وضع القواعد القانونية المسيرة للعملية ، خاصة المتعلقة منها بقطاع الداخلية والجماعات المحلية.

5- طرح الإشكالية :

من المتفق عليه أن جميع الدول بمختلف أشكالها وأنظمتها تتقاطع في نقطة القيام بمهمة تقديم الخدمة العامة لمواطنيها

ولتحقيق هذه الغاية تلجأ السلطات العمومية للبلاد إلى سن جملة من القوانين والتنظيمات في كل مرة لمواكبة الأحداث والتطورات الحاصلة سواء في الساحة السياسية ، الاقتصادية و التكنولوجية والاجتماعية ، وذلك من اجل تحسين الأداء وتقديم خدمة أفضل للمواطن للوصول إلى تحقيق رضاه ويكون على المؤسسات والإدارات العمومية الالتزام بتنفيذها وفق السياسة المعتمدة من طرف السلطات المركزية وتحت رقابتها.

وعليه فان إشكالية هذا البحث تتمحور حول :

" ما مدى تنفيذ الإجراءات التي قامت بها السلطات العمومية لعصرنة وتحسين الخدمة العمومية على المستوى المحلي".

مقدمة :

الأسئلة الفرعية :

يأتي تحت الإشكالية العامة مجموعة من الأسئلة :

- ما هي آثار التوجه نحو عصرنة وتحسين الخدمة العمومية؟
- ما هي التدابير التي اتخذتها السلطات العمومية لعصرنة وتحسين الخدمة العمومية؟
- ما هو واقع تطبيق هذه العملية على المستوى المحلي ؟

الفرضيات :

الفرضية /01

السعي إلى عصرنة وتحسين الخدمة العمومية هو نتيجة للمشاكل المطروحة و للتطورات المفروضة من المحيط .

الفرضية /02

نجاح السلطات العمومية في عصرنة وتحسين الخدمة العمومية مرتبط بوضع النصوص التنظيمية و بتوفير المتطلبات المادية والبشرية لتنفيذ العملية.

الفرضية /03

نجاح تطبيق عملية عصرنة وتحسين الخدمة العمومية على المستوى المحلي مرتبط بتأهيل المرافق العمومية المحلية .

6 - المنهج المتبع:

إن اختيار منهج معين للبحث تمليه طبيعة الموضوع التي تفرض اختيار منهج معين دون غيره من المناهج الأخرى ، وفي دراستنا سنعتمد على :

• المنهج الوصفي :

الذي يعتمد على دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بظاهرة معينة بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة وآثارها والعلاقات التي تتصل بها وكشف الجوانب التي تحكمها¹. اذ سنعتمده في وصف الظاهرة المدروسة ، ويظهر هذا من خلال التطرق إلى مفهوم الخدمة العمومية وصف خصائصها ووصف كفاءات وعمليات و إجراءات العصرية والتحسين على المستوى المحلي ، وتحليل النتائج التي تم التوصل إليها خلال تنفيذ هذه الإجراءات ومدى تحقيقها للنتائج المرغوبة.

• منهج تحليل المضمون :

ويظهر تطبيق هذا المنهج من خلال تحليل مضامين النصوص القانونية والتنظيمية التي لها علاقة بموضوع عصرية وتحسين الخدمة العمومية .

• منهج دراسة الحالة :

والذي يقوم على أساس دراسة حالة معينة ، يقوم الباحث بدراستها ، والتي قد تكون وحدة إدارية مثلا بشكل مستفيض يتناول كافة المتغيرات المرتبطة بها وتناولها بالوصف الكامل والتحليل².

و يظهر استعمالنا لهذا المنهج من خلال دراسة تطبيق إجراءات العصرية وتحسين الخدمة العمومية على المستوى المحلي بإدارة ولاية المسيلة.

بالإضافة إلى اعتمادنا في هذه الدراسة على الاقتراب المؤسسي (القانوني) الذي يعتمد على المؤسسة كوحدة تحليل³، من خلال دراسة تنفيذ إجراءات العصرية والتحسين على مستوى الإدارة المحلية والنصوص التشريعية والتنظيمية التي تتناول هذه الفكرة .

¹ الهاشمي بن واضح ، منهجية إعداد بحوث الدراسات العليا ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، الجزائر ، 2016

² نفس المرجع.

³ نفس المرجع.

7- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف المتعلقة بموضوع عصرنة وتحسين الخدمة العمومية في الإدارة المحلية وتنقسم هذه الأهداف إلى أهداف نظرية وأهداف عملية

أما النظرية فتتمثل في الإحاطة بالجوانب النظرية لفكرة تحسين الخدمة العمومية والمعطيات المؤثرة فيها، أما الأهداف العملية فتتمثل في التعرف على مدى تنفيذ المخططات الحكومية الرامية إلى عصرنة وتحسين الخدمات العمومية على مستوى الإدارة المحلية وإبراز ما تم تحقيقه على أرض الواقع، و الصعوبات التي تعترض العملية، فضلا عن تقديم بعض التوصيات والاقتراحات لتحقيق العصرنة وتحسين الخدمة العمومية بصورة أنجع .

8- خطة الدراسة:

للإجابة عن الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول يشمل الأول دراسة الجوانب النظرية لفكرة عصرنة وتحسين الخدمة العمومية بتحليل مفهومها وتبيان الدوافع المؤدية إلى تبني هذه الفكرة، وأثرها على أداء الإدارة المحلية وتحسين علاقتها بالمواطن.

في حين تم تخصيص الفصل الثاني للجانب العملي باستعراض سياسة الحكومة المنتهجة في هذا الإطار في قطاع الداخلية والجماعات المحلية، والإجراءات التي قامت بها وزارة الداخلية والجماعات المحلية لتنفيذ هذه السياسة، وفي الفصل الثالث تعرضنا إلى تجسيد هذه السياسة على أرض الواقع لدى إدارة ولاية المسيلة كنموذج لعصرنة وإصلاح الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية.

لنخلص في الأخير إلى تقييم تطبيق عملية عصرنة وتحسين الخدمة العمومية في قطاع الداخلية والجماعات المحلية مع إعطاء بعض الاقتراحات والتوصيات لتجاوز المشاكل و النقائص المطروحة .

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لعصرنة و تحسين الخدمة العمومية

تمهيد

أخذ مفهوم عصرنة و تحسين الخدمة العمومية حيزا واسعا من الاهتمام في السنوات الأخيرة ،فضلا عن كونه مطلبا شعبيا مرافقا للتطورات والحركية التي يعرفها المجتمع ،فهو محل اهتمام خاص من السلطات العمومية التي تضع ضرورة تقديم خدمة عمومية أكثر عصرنة وأكثر فعالية واقرب إلى المواطن في صميم اهتمامها ويتجلى ذلك من خلال الاهتمام الشخصي للقائد الإداري الأول في البلاد – فخامة رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة – الذي يشدد على القضاء على الممارسات البيروقراطية وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن والذي جاء في إحدى خطاباته الموجهة لرؤساء المجالس الشعبية البلدية : \geq ... يجب لزاما تحسين العلاقات بين الإدارة والمواطنين وذلك بدحر البيروقراطية والقضاء على ما يعترى الإدارة من إختلالات وبإعادة الاعتبار للخدمة العمومية . من هذا الباب أكلف الحكومة بتعجيل الورشات التي باشرتها من اجل تخفيف الإجراءات الإدارية \leq

ليأتي مخطط عمل الحكومة لسنة 2007 الذي تضمن محاور العمل الحكومي من اجل تأهيل الخدمة العمومية وتجديدها وضمن تكيفها المتواصل مع محيطها.

ومعالجة مفهوم الخدمة العمومية و عصرنتها تحسينها يقتضي منا دراستها في هذا الفصل النظري وفق المباحث التالية .

المبحث الأول : مفهوم الخدمة العمومية

تتمثل وظيفة الدولة في يومنا هذا في تقديم الخدمات للمواطنين¹ وفي إطار ممارستها لهذه الوظيفة تتحمل مسؤولية توفير الخدمات للمواطنين في أحسن الظروف بدون استثناء ولا تمييز، ضمن مناخ يسوده السعي إلى تحسين الإطار المعيشي للمواطنين والاستجابة إلى تطلعاتهم .

المطلب الأول : تعريف الخدمة العمومية

التطرق إلى ضبط تعريف للخدمة العمومية يقودنا بالضرورة إلى مفهوم المرفق العام فالخدمة العمومية هي وجه من أوجه نشاط المرافق العامة ، الذي يتميز باختلاف في التعاريف وتعدد جهات النظر المختلفة بين القضاء والفقهاء الإداري، بالاعتماد على معايير مختلفة بين معيار عضوي أو شكلي والذي ينظر إلى الهيئة أو الجهاز الإداري الذي يتولى النشاط ومعيار موضوعي أو وظيفي الذي يقوم على طبيعة النشاط الذي تمارسه الإدارة .

إلا إن غالبية الفقهاء والقضاء الإداريين ذهبوا إلى الجمع بين المعيارين السابقين ، فعرفوا المرفق العام على انه : كل نشاط تضطلع به الإدارة بنفسها أو بواسطة أفراد عاديين تحت إشرافها وتوجيهها بقصد إشباع الحاجات والخدمات العامة للجمهور .²

ووفقا للقانون الإداري الفرنسي ، الخدمة العمومية هي تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة فنية ، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام³.

إذن فالخدمة العمومية هي وجه من أوجه نشاط المرافق العامة الحكومية أو المفوضة من طرفها لتقديم خدمة عمومية ، فيصبح مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية هي تلك الرابطة

¹ عمار بوحوش ، الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة ، ط 2 ، حسين داي الجزائر ، دار البصائر 2008 ، ص 5
² مولود ديدان ، القانون الإداري ، ط 1 ، باب الزوار ، الجزائر ، دار بلقيس ، بدون سنة نشر ، ص 212
³ مريزق عدمان ، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، ط 1 ، المحمدية ، الجزائر جسر للنشر والتوزيع 2015، ص 14

التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة¹

وبالتالي فإن أساس ومبرر قيام الحاكم بتقديم الخدمات العمومية عن طريق إنشاء المرافق العامة باختلاف أنواعها هو مدى حاجة المواطنين لهذه المرافق والتي تلبية حاجياتهم العامة التي لا يمكنهم توفيرها لأنفسهم دون تدخل من الحكام² .

وما يمكن استنتاجه من التعاريف السابقة أن الخدمة العمومية ، تتميز بالخصائص التالية :

- وجود حاجة عامة ضرورية يتطلب التكفل بها .

- الهدف من الخدمة العمومية هو الصالح العام .

- الهدف من الخدمة العمومية هو خدمة المواطن وتحسين مستوى معيشتة .

- تقديم الخدمة العمومية تضمنه هيئات عمومية أو من تفوضه بذلك .

ويعتبر المفهوم الواسع للخدمة العمومية بحيث يتضمن كل الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية للمواطنين .

أما المفهوم الضيق للخدمة العمومية ، والذي يعتبر محور دراستنا فهو ما يعرف بالخدمة المدنية وتحديدًا الخدمات الإدارية التي تقدمها الهيئات الحكومية ذات السيادة والإدارات العمومية المتمتعة بصلاحيات السلطة العامة³ ، وهذا ما يحيلنا في المطلب الموالي إلى التعرف على أنواع الخدمات العمومية .

1. عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، في العلوم السياسية ، جامعة قسنطينة ، الجزائر 2009-2010 . ص 40
2 محمد الصغير بعلي ، القانون الإداري ، ط 1 ، عنابة ، الجزائر ، دار العلوم للنشر، 2004، ص 208
3 ج ج د ش، رئاسة الجمهورية ، المرسوم الرئاسي رقم 365/97، المؤرخ في 1997.09.27، المتعلق بشروط استعمال العلم الوطني ، ج ر رقم 64 بتاريخ 01 أكتوبر 1997 ص 5

المطلب الثاني : أنواع الخدمات العمومية

تتعدد أنواع الخدمات العمومية بتعدد نشاطات المرافق العامة الحكومية ، ما أدى إلى وجود تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية ، يمكن حصرها في المجموعات التالية¹ :

01/ الخدمات الإدارية : وهي الخدمات المرتبطة بالإدارات العمومية كخدمة الحالة المدنية في البلديات .

02/ الخدمات الاجتماعية والثقافية :

منها المرتبطة بمؤسسات غير حكومية ومنها المرتبطة بمؤسسات حكومية والتي تشمل التعليم ، المساعدات الاجتماعية ورعاية الفئات الهشة ، الصحة العمومية كحملات التلقيح والوقاية من الأمراض المتنقلة عن طريق المياه والحيوان ، ويمكن أيضا إضافة الخدمات ذات المنفعة الاجتماعية والتي تهتم فئات معينة من المواطنين كخدمات المتاحف والمكتبات العامة²

03/ الخدمات الصناعية والتجارية :

وهي الخدمات التي جاءت نتيجة لتطور دور الدولة وتدخلها في الحياة الاقتصادية وانتقالها من دور الدولة الحارسة إلى دور الدولة المتدخلة والتي تهدف إلى تحقيق رفاهية المواطن من خلال توفير خدمات النقل ، الاتصالات ، المياه ، الطرقات ، الطاقة الخ .

04/ الخدمة حسب طريقة تقديمها : يوجد هنا صنفان :

- خدمة فردية .

- خدمة جماعية .

¹ إسماعيل شريف، أساسيات التسيير العمومي، ط 1 ، باب الزوار ، الجزائر ، دار قرطبة للنشر ، 2015 . ص 182
² مصطفى بودراف ، التسيير المفوض والتجربة الجزائرية في مجال المياه ، مذكرة ماجستير في الحقوق ، جامعة الجزائر 1 ، الجزائر ، 2011 / 2012 . ص 59

05/ الخدمة حسب طبيعة استهلاكها : نجد صنفان :

- خدمة ذات استهلاك إجباري ، التعليم الأساسي إجباري¹

- خدمة ذات استهلاك اختياري ، مثلا : خدمات النقل بالسكك الحديدية

06/ من حيث تحمل تكلفة الخدمة : نجد ثلاث أصناف :

- خدمة مجانية : تقدم بدون مقابل وتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية مثل حملات التلقيح ، الأمن العمومي ، الإنارة العمومية الخ .

- خدمة بمقابل : والتي يتحملها بشكل مباشر المستفيد منها كالكهرباء ، الهاتف العمومي ، الماء الشروب الخ .

- الخدمة المدعمة : يتحمل المستفيد جزء من تكلفة الخدمة والباقي تتحمله خزينة الدولة مثل النقل العمومي ، السكن الاجتماعي .

كما يذهب البعض إلى تصنيف الخدمة العمومية إلى صنفين²:

01/ الخدمات غير المسوقة : مثل خدمات البلدية ، الدفاع ، الأمن العمومي ، النظافة العمومية الإنارة العمومية ...الخ، وهي خدمات مجانية ويستفيد منها سواء كانوا مواطنين أو مقيمين ، ويتم تمويلها من خزينة الدولة .

02/ خدمات مسوقة : وتتمثل في خدمات الكهرباء والغاز ، المياه ، النقل العمومي ...الخ، وهي خدمات يتم الحصول عليها بمقابل إما يغطي إجمالي تكلفة الخدمة أو جزءا منها بالنسبة للخدمات المدعمة .

¹ ج ج د ش ، دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 المعدل والمتمم بالقانون 01/16 المؤرخ في 2016/03/06 المتضمن التعديل الدستوري ، المادة 53-فقرة 03 ، ج ر عدد 14 بتاريخ 2016/03/07 ص 3

² نور الدين شنوفي ، المناجمنت العمومي ، محاضرات مقدمة للموظفين المرشحين لرتبة متصرف ، جامعة التكوين المتواصل ، الجزائر ، متاح في www.foad8.ufc.dz/cours/...publique/Managment_publicque_%20administrateur.pdf .

تاريخ الاطلاع 2017/05/10 الساعة 18:30

وعموما فان تصنيف الخدمات العمومية يتأثر بالنهج السياسي ، الاقتصادي والاجتماعي الذي تتبناه الدولة فما يعتبر خدمة عمومية لا تخضع لمقياس الربح والخسارة في دولة ما ، نجده في دولة أخرى مسيرا على أسس تجارية تطبق عليها معايير الربح والخسارة .

المطلب الثالث : المعايير التي تميز الخدمة العمومية .

اتفق معظم الباحثين في ميدان الإدارة العمومية على مجموعة من المعايير التي تميز الخدمة العمومية ، وهي في الحقيقة مستمدة من المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرافق العامة والتي تتلخص في المعايير التالية¹ :

1/ معيار المساواة :

يعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي الخ ، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة، ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير والمواثيق العالمية وإعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية² " كل المواطنين سواسية أمام القانون "³

تستهدف المؤسسات ضمان مساواة كل المواطنين والمواطنات في الحقوق والواجبات بإزالة العقبات التي تعوق تفتح شخصية الإنسان وتحويل دون مشاركة الجميع الفعلية في الحياة السياسية ، الاقتصادية والاجتماعية والثقافية⁴

ومع ذلك فان مبدأ مساواة المنتفعين أمام المرافق العامة ليس مطلقا إذ يشترط تماثل المراكز من حيث تشابه وتعادل أوضاعهم⁵ . فمثلا القاعدة الدستورية تنص على :

¹ نور الدين شنوفي ، مرجع سابق

² مريزق عدمان – مرجع سابق ، ص 18

³ ج ج د ش ، دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 ، مرجع سابق ، المادة 03

⁴ ج ج د ش ، دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 ، مرجع سابق ، المادة 31

⁵ محمد الصغير بعلي ، مرجع سابق ، ص 222

تساوى جميع المواطنين في تقلد المهام والوظائف في الدولة دون أي شروط أخرى غير الشروط التي يحددها القانون¹ ، فهنا النص الدستوري يؤكد على مبدأ المساواة في الالتحاق بالوظيفة العامة لجميع المواطنين ، لكن الأمر يقتصر فقط على الذين تتوفر فيهم الشروط التي يحددها القانون .

2/ معيار التطور أو التكيف :

هذا المعيار يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى ، مثل الانتقال من الاعتماد على الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية ، لمجارات التطورات التكنولوجية وسرعة انتقال المعلومات والمعطيات .

3/ معيار المجانية النسبية :

امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة ، من حيث مستوى الدخل ، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع مثل خدمة الصحة والأمن ... ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد ، بحيث تتعدد التغيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم ، أين يقتضي معيار المساواة في التعامل ، بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات ذات الصفة الصناعية والتجارية² .

4/ معيار الشمولية : انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين لأنها تعتبر ضرورية ومن ثم فان هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم³ .

ونرى أن هذا المعيار يقترب من معيار المساواة إلا انه يمكن أن يجد مرجعيته في مبدأ « عدم التخصيص » أي لا يمكن تخصيص خدمة معينة لفئة معينة من المواطنين إلا وفق الشروط المحددة قانونا ، أي أن كل من توفرت فيه الشروط يستفيد من الخدمة دون تحديد مسبق لشخص بعينه أو فئة بعينه .

¹ ج ج د ش ، دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 ، مرجع سابق ، المادة 51.

² مريزق عدمان ، مرجع سابق ، ص 19

³ مريزق عدمان ، نفس المرجع ، ص 19

5/ معيار الفعالية :

الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية) ، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل ، الكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة والأمن وشق الطرقات في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاوله النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى . وعليه فان مثل هذه الخدمات تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية¹.

6/ معيار التضامن :

الخدمة العمومية ما هي إلا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان ، بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية ، لذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها إلى ثلاثة أصناف وفق معيار التضامن الاجتماعي وهي²:

- 1 - مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش .
- 2 - مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة .
- 3 - مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة .

¹ مريزق عدمان ،مرجع سابق. ص 19

² نجلاء فتحي عبدة ، المواطنة في الإدارة العامة ، موقع الإدارة العامة والمحلية ، متاح في

<https://kenanaonline.com/users/PLAdminist/posts/394356> تاريخ الاطلاع 2017 /05/10 ساعة 12:00

المبحث الثاني : دواعي التوجه نحو عصرنة وتحسين الخدمة الوطنية

تهدف السلطات العمومية دوماً إلى تأهيل الخدمة العمومية وتجديدها بصفة مستمرة ومتواصلة لضمان تكيفها المتواصل مع التغيرات والتطورات التي يعرفها محيطها ومع تطور حاجيات المرتفقين وتطلعاتهم. وتحقيقاً لهذا الهدف تضع السلطات العمومية التدابير التي من شأنها مواجهة المشكلات التي تعرفها الخدمة العمومية.

المطلب الأول : مشكلات الخدمة العمومية

نتناول في هذا المطلب المشكلات التي تعاني منها الإدارة العمومية والتي تشترك فيها العديد من الدول خاصة النامية منها والتي يمكن وصفها بالمشاكل التقليدية للإدارة العمومية حيث اجتهد العديد من الباحثين في محاولة ضبط هذه المشاكل ومدى تأثيرها في أزمة الخدمة العمومية¹. كما سنتناول أهم المشاكل التي تعد من خصوصيات الإدارة الجزائرية ونركز على مشاكل الإدارة المحلية لأنها موضوع دراستنا .

الفرع الأول : المشاكل التقليدية للخدمة العمومية

يمكن حصر جملة المشاكل التقليدية التي تعاني منها الإدارة عموماً وعملية تقديم الخدمة العمومية خاصة إلى جهاز البيروقراطية في الدولة والمشاكل الناتجة عنه ، فالمشكل الكبير الذي يواجه أي جمهور يتعامل ويتفاعل مع الجهاز البيروقراطي هو اتساع نطاق الخدمات الاجتماعية وحتمية التعامل مع أجهزة ومؤسسات إدارية عملاقة لتلبية حاجاته .

ويمكن الإشارة إلى أهم المشكلات التي يعاني منها الجهاز البيروقراطي نتيجة التوسع في إنشاء الأجهزة والمؤسسات الإدارية كما يلي²:

1 – التضخم التنظيمي : ويظهر هذا المشكل على عدة مستويات، فعلى المستوى المركزي يظهر من خلال إحداث وزارات كثيرة وكتابات دولة و وزارات منتدبة³ كما يظهر هذا المشكل من خلال

¹ عاشور عبد الكريم ، مرجع سابق. ص 47

² عمار بوحوش ، مرجع سابق ، ص 211

³ إسماعيل شريف – مرجع سابق ، ص 197

التوسع في عمليات التوظيف مما ينعكس على مستوى الأداء ، من خلال وجود عدد من الموظفين أكبر من حاجة الإدارة أو المؤسسة العمومية أو ما يمكن تعريفه اصطلاحاً بالبطالة المقنعة والذي هو نتيجة للسياسات الاجتماعية التي تنتهجها الدول خاصة النامية منها والتي تسعى إلى شراء السلم الاجتماعي من خلال توظيف الأفراد ومنحهم رواتب منتظمة دون مراعاة الفعالية أو النجاعة المالية للمناصب التي يتم إحداثها.

2 – التمسك بحرفية القوانين واللوائح والتهرب من المسؤولية

يتميز الموظف العمومي بشدة التمسك بتنفيذ اللوائح والقوانين والتطبيق الحرفي للأوامر والتوجيهات ، وهو نمط تقليدي في التسيير الإداري كان نتيجة طغيان نظام المركزية في اتخاذ القرار،¹

إذ ينحصر دور الموظف في التنفيذ دون أن تكون له القدرة على الاجتهاد والسعي لإيجاد الحلول للمشاكل المطروحة وهذا ما يؤدي إلى شل الجهاز الإداري من خلال البطء في تقديم الخدمات و إذا كان من واجب الموظف الالتزام بالإجراءات وعدم الخروج عنها ومن حقه أيضاً حماية نفسه من الوقوع في الخطأ الذي قد يكون له أثر سلبي عن مساره المهني فإنه بالمقابل يجد الالتزام بتنفيذ الإجراءات غطاءاً للتهرب من المسؤولية بحجة أن صلاحياته محدودة وفي الواقع هو يستخدم سلطته وصلاحياته حسب مزاجه من خلال استغلال الثغرات التي توجد في اللوائح والتنظيمات .

3- التمييز في أداء الخدمة :

من الأسباب الرئيسية التي كانت وراء فقدان المواطن للثقة في الجهاز البيروقراطي هي التمييز في تطبيق نفس الإجراءات بين المواطنين ، فمن جهة يستفيد مواطن من الخدمة بسهولة و بدون تعقيد وفي المقابل تجد مواطن آخر تفرض عليه مجموعة من التعقيدات للحصول على نفس الخدمة .

وتعود هذه الظاهرة إلى تفشي الوساطة والمحاباة والرشوة واستغلال الوظيفة ، حتى وصل الأمر إلى قيام قناعة لدى العامة من المواطنين إن الحصول على الخدمات لا يتم إلا من خلال طريقة من الطرق المذكورة ، مما شجع ظاهرة الفساد الإداري¹

¹ عمار بوحوش – مرجع سابق، ص 214

4 - الروتين الإداري :

إن الالتزام بتنفيذ اللوائح والقوانين بشكل حرفي واحترام الشكليات التي يجب أن تتوفر في المعاملات الرسمية والمستويات الإدارية التي تمر عبرها حتى تصل إلى طالبها كل ذلك أوجد ظاهرة الروتين الذي أصبح ظاهرة مرضية يعاني منها موظفو الإدارة على كل مستوياتها بسبب غياب التجديد وعدم الإحساس بأهمية الوقت.²

5- الببطء في التجاوب مع المتغيرات:

يبقى اكبر مشكل يواجه الجهاز البيروقراطي هي مشكلة مراجعة القوانين واللوائح والتنظيمات وتحديثها بحيث تتماشى مع التغيرات الاجتماعية وروح العصر³ فالموظف الموكلة إليه مهمة تقديم الخدمة للجمهور لا يستطيع تغيير الإجراءات والاستجابة لطلبات المواطنين حتى ولو كان غير مقتنع بما يقدمه من خدمات، لان التغيير يجب أن يمر على سلسلة طويلة من المسارات التي تصل في نهاية الأمر إلى إقناع السلطات العليا بضرورة التغيير ما يكسبه الصفة الرسمية والشرعية.

ويمكن أن نظيف بعض مشكلات الخدمة العمومية والتي تتمثل فيما يلي⁴:

4 غياب الاتصال بين منظمات الخدمة العمومية وبين الجماهير مما خلق فجوة بين ما تقدمه هذه

المنظمات وتطلعات وتوقعات المواطنين

5 اقتنار الابتكار والتطوير الناتج عن السياسات المخططة والمدروسة للتغيير في عمليات و

إجراءات إنتاج وتقديم الخدمة العامة للجمهور

6 ضعف أنظمة المتابعة و الرقابة

7 تفشي ظاهرة الاهتمام بالمظاهر الجمالية في هياكل تقديم الخدمات العامة

¹ صباح أسابع ، التنظيم البيروقراطي والكفاءة الإدارية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، جامعة قسنطينة ، الجزائر 2006-2007 ، ص 90

² نفس المرجع ص 90

³ .عمار بوحوش، مرجع سابق ، ص 215

⁴ مريزق عدمان ،مرجع سابق. ص 197

8 قدم أنماط التسيير

9 تعقيد الإجراءات

10 نقص التأطير وهجرة الكفاءات نحو القطاع الاقتصادي

وبصفة عامة فإن مساوئ النظام البيروقراطي متعددة ولا يمكن حصرها ، لان ظروف العمل تختلف من منطقة إلى أخرى ومن منظمة إلى أخرى، وبالتالي يختلف حجم المشاكل ومستوى التعقيدات التي تبرز على صعيد العمل.

الفرع الثاني : مشاكل تخص البيروقراطية الجزائرية .

بالإضافة إلى المشاكل التي سبق ذكرها والتي يعاني منها الجهاز البيروقراطي الوطني كغيره من الأجهزة البيروقراطية في العالم وخاصة في دول العالم الثالث ، نجد كذلك أن الجهاز البيروقراطي في الجزائر يعاني من بعض المشاكل التي تميزه عن بقية الأجهزة الإدارية ، ولعل أبرز هذه المشاكل ما يلي :

1/ الخلفية التاريخية :

لقد اثر الإرث التاريخي على البيروقراطية الجزائرية فمن العهد التركي الذي ترك أثره في الضمير الجماعي للمجتمع من خلال ترسيخ عقلية ((البايك)) أين ترسخ شعور لدى الموطن بعدم الانتماء للإدارة و أن أملاك البايك هي أملاك مستباحة

ولا يخفى الأثر الجسيم للحقبة الاستعمارية الفرنسية على الإدارة الجزائرية من خلال تبني النموذج الفرنسي في الإدارة¹، ورغم سعي السلطات الجزائرية منذ الاستقلال للقضاء على المظاهر السلبية الموروثة وإذا كان من الممكن القضاء على المظاهر السلبية المادية فانه من الصعب التغلب على القضايا و المظاهر السلوكية والفكرية التي غرسها الاستعمار الفرنسي.

كما أن لتبني النهج الاشتراكي عقب الاستقلال أثره الواضح على الجهاز البيروقراطي الجزائري والذي كان قبل الإقرار بالتعددية الحزبية والانفتاح يتميز بالمركزية الشديدة والانعدام الكلي

¹ صباح أسابع ، مرجع سابق ، ص 85

للمراقبة الخارجية في ظل سيادة الحزب الواحد الذي كان محصنا ضد أي مساءلة ، ما حول الجهاز البيروقراطي الحكومي إلى مركز قوة في المجتمع الجزائري و وسيلة لاستغلال النفوذ والصراع من اجل الحصول على مناصب قيادية لتحقيق أهداف ذاتية.¹

وبعد انتهاء سياسة التعددية منذ 1988 أين شهدت الإدارة الجزائرية العمومية بعض الانفتاح إلا أن ذلك لم يخلصها من التناقضات التي عرفتها في الفترات السابقة مع بقاء نفس الأشخاص وبنفس الذهنيات في المستويات الإدارية المختلفة ما خلق نوع من مقاومة التغيير و عرقلة مسار الإصلاحات التي تصطدم في اغلب الأحيان بعراقيل بيروقراطية تحول دون تنفيذها في ارض الواقع.²

2/ مميزات مشاكل النظام البيروقراطي الجزائري :

- يمكن تشخيص جملة من المشاكل التي يعاني منها الجهاز البيروقراطي الجزائري فيما يلي³ :
 - إضفاء طابع السرية الشديد على الأعمال الإدارية ولو كانت بسيطة .
 - شيوع النزعة السلطوية لدى عدد كبير من القيادات الإدارية والركون إلى إصدار الأوامر من دون بذل الجهد .
 - تفشي بعض النزاعات والممارسات الخاطئة في الجهاز الإداري التي ترتبط بقضايا التعيين ، تولي المسؤوليات ، الترقية على أساس المحسوبية والعلاقات الشخصية .
 - الشيوع الواسع لأسلوب الوساطة لقضاء أو انجاز بعض المعاملات الإدارية إلى درجة اقتناع العامة من الناس أن قضاء أمر إداري لا يتم إلا عن طريق الوساطة .
 - النظر إلى بعض المراكز الحساسة في الدولة على أنها مصدر للكسب والإثراء غير المشروع والتمتع بالامتيازات ، حتى انه تكونت نظرة نمطية لدى المواطن تجاه المسئول حيث أصبح ينظر إليه

¹ صباح أسابع ، مرجع سابق ، ص 86

² ناجي عبد النور – دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة ، جامعة ورقة ، الجزائر ، متاح في :

<https://revues.univ-ouargla.dz/.../516-2013-05-02-10-55-32.htm> تاريخ الاطلاع 2017/05/10 الساعة 14:00

³ صباح أسابع ، نفس المرجع (بتصرف) ص 90 .

على انه يستغل المنصب لأغراضه الشخصية والحصول على مزايا مادية بطرق غير مشروعة فالمسئول في نظر المواطن فاسد حتى تثبت نزاهته(الباحث) .

- وجود مقاومة للتغيير لدى الموظفين القداماء في الإدارة بسبب عدم استيعابهم للتغيرات المتسارعة خاصة في الجوانب السياسية، الاجتماعية والتكنولوجية .

- اعتبار النقد البناء وإبداء وجهات النظر نوع من المعارضة ونزعة غير تعاونية .

- الإهمال وسوء معاملة الجمهور.

- ضخامة المنظومة التشريعية وتعدد اللوائح وتعارضها أحيانا فيما بينها والتسرع أحيانا في إصدارها وهذا ما يبرز من خلال كثرة التعديلات على النصوص القانونية وعدم تنفيذ العديد من القواعد التشريعية بسبب عدم صدور النصوص التنظيمية التي تطبعها .

وقد اعترفت السلطات الجزائرية بتغلغل ظاهرة الفساد في الإدارة والمجتمع الجزائريين ، وتتصدر قضايا الفساد في الجزائر قضايا اختلاس الأموال العمومية وسوء استغلال الوظيفة ورشوة الموظفين . وقد اعترف رئيس الجمهورية بتفشي ظاهرة الفساد في الإدارة الجزائرية في العديد من المناسبات وشدد على ضرورة محاربة هذه الظاهرة.¹

¹ ج ج د ش ، وزارة الاتصال – المركز الوطني لوثائق الصحافة والإعلام – القضاء الأعلى في خدمة الأمة 1963- 2014 ، القبة ، الجزائر 2014 ، ص 81

المطلب الثاني : أعمال مبدأ تكييف المرفق العام .

تعتبر الخدمة العمومية مظهرا من مظاهر نشاط المرافق العامة التي من خلالها يقوم المرفق بتلبية احتياجات المرتفقين ، وهي الاحتياجات المتجددة والمتغيرة باستمرار فان الأمر يقتضي تجدد وتغير وتعديل قواعد وطرائق عمل وسير المرافق العامة تماشيا وتناغما مع تلك التطورات إعمالا لمبدأ التكيف¹ والذي يعد من بين المبادئ التي يقوم عليها المرفق العام إلى جانب مبدأ الاستمرارية ومبدأ المساواة .

فإذا كانت الحاجات تتطور بتطور الزمن فانه لا بد على الإدارة العمومية أن تستجيب لتلك التطورات أو التغييرات التي تحدث في مختلف المجالات من خلال تكييف خدماتها مع هذه التغييرات حتى تتمكن من تقديم خدماتها بأحسن طريقة استجابة للضرورات التي يملها واقع الحال

الفرع الأول : ضرورات التغيير .

إذا كانت الإدارة هي المنفذ للسياسات العامة للدولة ، فان أي تغيير في السياسات العامة للدولة يتطلب بالضرورة تكيف الإدارة مع هذا الوضع ، لتتلاءم مع الوضع الجديد .

1 / الضرورات السياسية :

كما سبق واشرنا أن الإدارة العمومية هي أداة تنفيذ سياسة النظام القائم وبرامجه وأهدافه

فبالنسبة للجزائر جاء تطوير وعصرنة الخدمة العمومية في ظل التحولات السياسية التي عرفتها البلاد بعد 1988 والانتقال من نظام الحزب الواحد إلى التعددية الحزبية وما رافقها من تحولات في النهج السياسي من خلال تكريس المسار الديمقراطي وتعزيز دور منظمات المجتمع المدني وترسيخ مبادئ الحرية وحقوق الإنسان .

¹ محمد الصغير بعلي ، مرجع سابق ، ص 235

لذلك فإن المشرع الجزائري يفرض على الإدارة الالتزام بمبدأ التكيف ولم يترك المجال هكذا للسلطة التقديرية للإدارة ، أزمها بالسهر على تكيف مهامها وهياكلها مع احتياجات المواطنين والعمل على تطوير أي إجراء ضروري لتتلاءم دوما مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير¹

كما تسعى السلطات العمومية من خلال برامج العمل المختلفة إلى تجسيد التكيف مع المتغيرات السياسية المتميزة بالتعددية والتداول السياسي والحفاظ على عدم التحيز والشفافية وديمومة المرفق العام²

2 / الضرورات الاقتصادية:

تتمثل الضرورات الاقتصادية في تحسين وعصرنة الخدمة العمومية من خلال التكيف مع المتغيرات الاقتصادية وتهيئة مناخ الأعمال ، فالتغيير الذي يتم على السياسة الاقتصادية يتطلب تغييرا جوهريا في الإدارة العمومية في الاتجاه الذي يتوافق مع هذه السياسة ، بحيث يكون تطوير الخدمات المقدمة عنصرا فعالا في نجاح السياسة الاقتصادية من خلال السهر على ضمان تناسق وانسجام التدابير الخاصة بالإصلاحات في مختلف ميادين الحياة الاقتصادية والاجتماعية³.

بالنظر إلى السلبيات التي تعرفها الخدمة العمومية خاصة البطء في إجراء المعاملات وتفشي مظاهر الفساد والبيروقراطية فإنه لا يمكن انتظار حدوث إقلاع اقتصادي ناجح إلا إذا رافقه إصلاح للخدمة العمومية .

كما أن عنصر ترشيد النفقات والتحكم في التكاليف وتحقيق النجاعة والرشاد بعقلنة استعمال الموارد والوسائل بما يخدم مصلحة المواطن يعتبر من الأهداف الاقتصادية لعملية تحسين وعصرنة الخدمة العمومية.

¹ ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، مرسوم رئاسي رقم 88- 131 المؤرخ في 04 يوليو 1988 ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن .
ج ر عدد 27 بتاريخ 06 يوليو 1988 ، ص 1013.

² ج ج د ش ، الأمانة العامة للحكومة ، برنامج عمل الحكومة 2007 ، الجزائر 2007 ص 24 .

³ ج ج د ش ، الأمانة العامة للحكومة ، نفس المرجع ص 24

3 / الضرورات الاجتماعية والثقافية

إن التحولات الاقتصادية والسياسية تفرض بالضرورة تحولات على مستوى المجتمع في أنماط التفكير، التطلعات إلى مستوى معيشة أفضل، الوعي بدور المجتمع المدني في التأثير على السياسات العامة مما يزيد من الضغط الشعبي للمطالبة بتحسين الخدمات وهذا ما يحتم على السلطات العمومية وضع الإجراءات العملية للاستجابة بسرعة لهذه التطلعات والانشغالات المتعددة والعاجلة حيث يكون على السلطات العمومية التكفل الفوري والدائم بها من خلال انتهاج مسعى ناجح وعصري وشفاف ونبذ السلوكيات السلبية والقضاء على النقاط السوداء التي تعتبر مصدر ارتياب للمواطن إزاء الدولة¹، فلا يمكن تصور تعزيز أسس دولة القانون وتكوين العدالة الاجتماعية من دون مرافق عمومية إدارية ناجعة وفعالة²

المطلب الثالث : تجسيد لمؤشرات الحكم الراشد :

كما سبق وان بينا فان هناك العديد من المؤثرات التي كانت وراء تبني فكرة تحسين وعصرنة الخدمة العمومية من طرف السلطات العمومية، وجعل إعادة تأهيل المرافق العمومية المحلية في صلب اهتمامات السلطات العمومية³، مع السهر على تعزيز تجسيد مبادئ الحكم الراشد والتحسين الدائم للخدمة العمومية⁴.

فظهر مصطلح الحكم الراشد في السنوات الأخيرة أصبح احد أهم العوامل المؤثرة في ضرورة تحسين وعصرنة الخدمة العمومية للوصول إلى تجسيد مبادئ الحكم الراشد .

¹ ج ج د ش ، الوزارة الأولى ، تعليمة الوزير الأول رقم 298 بتاريخ 22 سبتمبر 2013 المتعلقة بإصلاح الخدمة العمومية .
² ج ج د ش ، و . د . د والجماعات المحلية ، المنشور رقم 2102، بتاريخ 2012/11/14 المتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وتأهيل المرافق العامة .
³ نفس المرجع .
⁴ ج ج د ش ، الأمانة العامة للحكومة ، برنامج عمل الحكومة 2014 ، الجزائر 2014 ص 21 .

الفرع الأول : مفهوم الحكم الراشد .

من خلال دراسة مفهوم الحكم الراشد ، يتجلى بان هناك تباين في انتساب أصل مصطلح الحكم ، إلا أن هناك تقارب كبير في تعريفه " الاقتراب النظري " ، أما المؤسسات والمدارس المختلفة فقد عرفت الحكم الراشد كل حسب وجهة نظر معينة " الاقتراب المؤسساتي " ¹ من الناحية النظرية يصعب وضع تعريف مانع وجامع للحكم الراشد، نظرا لارتباطاته المتشعبة التي تمتد إلى الميادين الاقتصادية ، السياسية والاجتماعية ، فهذه العناصر ذات الحركية المستمرة الناتجة عن التغييرات التي تفرضها العولمة . لذلك فان الاجتهاد متواصل قصد التحكم في المفهوم ، حيث ينظر إليه من طرف بعض الباحثين على انه عملية قيادة وتوجيه شؤون منظمة ما والتي قد تكون : دولة ، مجموعة دول، جهة ، جماعة محلية ، مؤسسة عمومية أو خاصة ، وذلك من خلال التنسيق الاستشارة ، المشاركة والشفافية في اتخاذ القرارات ² .

أما من الناحية المؤسساتية فقد استخدمت المؤسسات الدولية مصطلح الحكم الراشد لتحديد معايير حسن سير الإدارة العمومية في الدول النامية والقيام بإصلاحات مؤسساتية ضامنة لنجاح مختلف البرامج الاقتصادية .

وفيما يلي نقدم أهم التعريفات التي تقدمت بها ابرز المؤسسات الدولية :

01- تعريف البنك العالمي :

البنك العالمي، وفي تقريره الصادر سنة 1992 تحت عنوان " الحوكمة و التنمية" ، عرف الحكم الراشد على أنه " :الطريقة التي تمارس بها السلطة في تسيير الموارد الاقتصادية و الاجتماعية الوطنية الموجهة للتنمية ³ .

¹ عبد العزيز جراد ، ملتقى الحكم الراشد في الإدارة العمومية ، المدرسة الوطنية للإدارة ، الجزائر 2006 ، ص 10

² محمد الشريف بالمهوب ، الحكم الراشد والدور الاقتصادي والاجتماعي للدولة بين المتطلبات والمقاومة. متاح في biblio.univ-alger.dz/jspui/bitstream/1635/12153/1/HAMADOU_SALIMA.PDF.pdf تاريخ الاطلاع 2017/05/11 الساعة 9:00

³ علي بن يحيى عبد القادر ، تأثير طبيعة نظام الحوكمة على الأداء التنموي للأقطار العربية ، متاح في <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/9863> تاريخ الاطلاع : 2017/05/10 الساعة 15:00

02- تعريف برنامج الأمم المتحدة للتنمية : " PNUD "

التعريف الذي تقدمت به هذه الهيئة يصور الحكم الراشد على انه تطبيق تسيير فعال للأنظمة الاقتصادية ، السياسية ، والإدارية بحيث يكون هذا الحكم قائما على المشاركة ، الشفافية والمسؤولية وكذا تفعيل احترام الشرعية ومشاركة المواطنين في تسيير شؤونهم¹ .
وتتمثل ركائز الحكم الراشد حسب برنامج الأمم المتحدة للتنمية على اللامركزية ، مرفق عام فعال ، الشراكة : مجتمع مدني - قطاع خاص - الحكومة .

03- تعريف مجموعة دول النيباد : " NEPAD "

مبادرة الشراكة الجديدة من اجل تنمية إفريقيا - النيباد - والتي بادرت بها الجزائر ، جنوب إفريقيا ، نيجيريا ، ثم تم انضمام كافة البلدان الإفريقية إليها ، أقرت أن رشاد الحكم إلى جانب ضمان تجذر الديمقراطية، ودولة الحق والقانون ، تشكل ركائز التحول العميق في المجالات السياسية ، الاقتصادية ، الاجتماعية والثقافية على حد سواء، وهي الركائز التي يقتضيها السلم والتنمية الدائمين² ، فالحكم الراشد حسب المنظمة هو حكم قائم على الديمقراطية بالأساس .

04 - الحكم الراشد في التشريع والتنظيم الجزائريين :

ورد مصطلح الحكم الراشد في القانون 06-06 المؤرخ في 20 فيفري 2006 المتضمن القانون التوجيهي للمدينة³ في الفصل الأول المتضمن المبادئ العامة ، حيث عرفه في المادة الثانية على انه : " هو الذي بموجبه تكون الإدارة مهتمة بانشغالات المواطن وتعمل للمصلحة العامة في إطار الشفافية ."
كما تحدث عنه في المادة 11 في إطار تسيير المدينة ، حيث أشار إلى ترقية الحكم الراشد في مجال تسيير المدن من خلال :

- تطوير أنماط التسيير العقلاني باستعمال الوسائل والأساليب الحديثة.

¹ عبد العزيز جراد ، مرجع سابق ، ص 11

² ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، خطب ورسائل عبد العزيز بوتفليقة ، مقتطف من كلمة فخامة رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة في افتتاح الندوة الوطنية حول مبادرة الشراكة الجديدة من اجل تنمية إفريقيا ، الجزائر 2002/01/21 .

³ ج ج د ش ر الجمهورية ، قانون رقم 06-06 المؤرخ في 20 فبراير 2006 المتضمن القانون التوجيهي للمدينة . ج ر ع 15 بتاريخ 12 مارس 2006 ، ص 16

- توفير وتدعيم الخدمة العمومية باستعمال الأساليب والوسائل الحديثة .
- توفير وتدعيم الخدمة العمومية وتحسين نوعيتها .

الفرع الثاني : دور الحكم الراشد في تحسين الخدمة العمومية .

يشكل الحكم الراشد منظومة متكاملة كفيلة بتحقيق التحسين المرجو في نوعية الخدمات العمومية المختلفة ، إذ أن ضمان هذه الأخيرة يقتضي القيام بسلسلة من التغييرات الكبيرة في الفكر الإداري نحو التنمية والتطوير¹ ، أمام تعدد آليات ومؤشرات ومقاييس الحكم الراشد ما يترك المجال واسعاً لمحاولة إسقاطها على عنصر تحسين أو عصرنة الخدمة العمومية . حيث يمكن اعتبار الشفافية والمساءلة والمشاركة² إلى جانب الكفاءة والفعالية ، أهم مداخل تحقيق ذلك :

1/ الشفافية :

- يجب على المرفق العام أن يسير بكل شفافية حتى يقدم للمواطنين جميع حقوقهم في المعلومة وفي تقييم القرارات وسلوكيات الموظفين العموميين³ ، وفي هذا الإطار يتعين على المؤسسات العمومية لإضفاء الشفافية على كيفية تسيير الشؤون العمومية أن تلتزم أساساً⁴ بـ :
- اعتماد إجراءات وقواعد تمكن الجمهور من الحصول على معلومات تتعلق بتنظيمها وسيرها ، وكيفية اتخاذ القرارات فيها .
- تبسيط الإجراءات الإدارية .
- نشر معلومات تحسيسية عن مخاطر الفساد في الإدارة العمومية .
- الرد على عرائض وشكاوي المواطنين .
- تسبيب قراراتها عندما تصدر في غير صالح المواطن ، وتبيين طرق الطعن المعمول بها ويكون ذلك من خلال وضع أنظمة وإجراءات فعالة للاتصال بغرض ضمان إعلام الجمهور بالخدمات المقدمة، وتحسين وصول المرتفقين إلى المعلومة وجمع آرائهم و اقتراحاتهم والرد على شكاويهم¹

¹ عاشور عبد الكريم ، مرجع سابق. ص 60

² إسماعيل شريف ، مرجع سابق ، ص 200

³ إسماعيل شريف ، نفس المرجع ، ص 200

⁴ ج د ش ، ر. الجمهورية ، القانون 01-06 المؤرخ في 20-02-2006 ، المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته ج ر رقم 14، ص 4

ويلاحظ أن تطبيق عنصر الشفافية الإدارية يركز على نشاط الإدارة ، ولا غرابة في ذلك إذ أن الإدارة هي المنفذ للسياسة العامة للحكومة ونجاحها هو نجاح للنشاط الحكومي . ويعتبر توفر الشفافية الإدارية من أهم التدابير الرامية إلى الوقاية من الفساد الإداري الذي يعيق تقديم خدمات عمومية ذات نوعية جيدة .

2/ المساءلة :

تمكن هذه الآلية من تفادي الوقوع في الفساد والرشوة والمحسوبية إلى جانب قطع الطريق أمام الاستئثار بالمال العام ، وحماية المصالح العامة ، ويتحقق ذلك من خلال القيام بجلسات الاستماع للمسؤولين ، وإنشاء لجان للفحص والتفتيش وتقوية أجهزة الصحافة ، ووسائل الإعلام² ، وإلى جانب الوقاية من الفساد، تعمل هذه الآلية أيضا على ضمان سير الإدارة في الطريق الصحيح من خلال وضع نظام للرقابة³ يعتمد على :

- الرقابة الإدارية : والتي تركز على رقابة مشروعية نشاط الإدارة طبقا للنصوص التشريعية والتنظيمية .

- الرقابة المالية : تتم على نفقات الإدارة وتكون من اختصاص المحاسب العمومي وكذا من مهام هيئات مختلفة كمجلس المحاسبة والبرلمان الخ .

- التقييم : ويتمثل في التقييم الدوري للموظفين وتقييم الانجازات التي تم تحقيقها ومدى تحقيق الأهداف المسطرة من اجل إصلاح الخلل إن وجد .

- المشاركة : وهي أسلوب يتيح للمواطنين والأفراد تقديم إسهاماتهم ضمن جمعيات منظمة لتقديم الآراء والاقتراحات التي تمكن من اتخاذ قرارات سليمة من خلال تعزيز مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية أو ما يعرف بالديمقراطية التشاركية التي تبنى على تكريس مبدأ المواطنة في خدمة الأمة عبر وضع إجراءات شفافة وقنوات دائمة للحوار والتشاور حول تنفيذ القرارات والمشاريع الموجهة لتلبية طلب المواطنين⁴ .

¹ ج ج د ش ، الامانة العامة للحكومة ، برنامج عمل الحكومة 2014 ، مرجع سابق ص 22

² إسماعيل شريف ، نفس المرجع ، ص 200

³ عبد العزيز جراد ، مرجع سابق ، ص 20

⁴ ج ج د ش ، الامانة العامة للحكومة ، برنامج عمل الحكومة 2014 ، مرجع سابق ص 17

- الكفاءة والفعالية :

إن مساهمة آليات الحكم الراشد في تحسين وعصرنة الخدمة العمومية يتطلب أن تتصف الإدارة أو المرافق العمومية بالكفاءة والفعالية ، من خلال تجنيد كل إمكانيات الإدارة من هياكل ومعدات وتقنيات تكنولوجية وموارد بشرية بشكل يضمن سرعة الاستجابة للخدمات التي يطلبها المرتفقون¹، وتكون الكفاءة والفعالية من خلال تقليل تكاليف الخدمات وأجال الحصول عليها وتحقيق جودتها ، ومن أجل الوصول إلى هذا الهدف يجب تبسيط قدر المستطاع الإجراءات الإدارية ، وتحرير الإدارات والمنظمات والمواطنين من الأعباء الإدارية الثقيلة² ولا يمكن الوصول إلى الكفاءة والفعالية إلا من خلال تطبيق آليات تحسين وعصرنة الخدمة العمومية ومواكبة التطورات التكنولوجية والمجتمعية .

المطلب الرابع : تجسيد الإدارة الالكترونية :

إن تفسير مفهوم الحكومة الالكترونية واسع جدا بحيث لا يوجد تعريف مشترك لها، ولكن يشار للحكومة الالكترونية بأنها استخدام تقنية المعلومات في الوزارات والإدارات والأجهزة الحكومية للاتصال بالمواطنين والشركات والأجهزة الحكومية المختلفة من خلال شبكة المعلومات أو أي طريقة تقنية أخرى تمكنها من الوصول إلى أقصى حد يمكن الوصول إليه لتقديم الخدمات بالسرعة والكفاءة المطلوبة³

والواقع أن التوجه نحو تطبيق الحكومة أو الإدارة الالكترونية لا يعتبر خيارا للإدارة العمومية بل أصبح أمرا مفروضا بحيث لا يمكن مواصلة العمل بالأساليب التقليدية القديمة في ظل التغيرات التكنولوجية الحاصلة في محيط وبيئة الإدارة العمومية المجبرة على التكيف مع الوضع الجديد والاستجابة للتطلعات الجديدة للمرتفقين .

ولمعرفة مدى تأثير الإدارة الالكترونية في تحسين وعصرنة الخدمة العمومية نتعرض إلى مزايا وخصائص وأهداف تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العمومية⁴

¹ عاشور عبد الكريم ، مرجع سابق. ص 63

² مريزق عدنان ، مرجع سابق ، ص 82 بتصرف

³ واعر وسيلة - دور الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمات الحكومية - حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر - متاح في fatima-zahra.yolasite.com/... 20% الحكومة 20% الالكترونية 20% تاريخ الاطلاع 2017 /05/12 الساعة 9:00

⁴ عبد المؤمن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر ، جامعة سعيدة ، الجزائر . متاح في:

الفرع الأول : أهداف ومزايا الحكومة الالكترونية :

وسوف نقتصر هنا على المزايا والأهداف التي تهتم الخدمة العمومية وهي :

- تقديم الخدمات للمواطنين بسرعة وبأقل تكلفة .
- زيادة الكفاءة من خلال توفير الوقت .
- التقليل من البيروقراطية والتعقيدات الإدارية .
- تحسين مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين بالتغلب على الأخطاء التي يقع فيها الموظفون في النظام التقليدي.
- تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات .
- تقليص الازدواجية في الإجراءات .
- تحقيق الشفافية الإدارية .
- القضاء على التزاحم بالمصالح الإدارية .

الفرع الثاني : مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر :

تعمل السلطات العمومية في الجزائر على إنشاء " الإدارة الالكترونية " والذي يتمحور حول

ثلاث توجهات أساسية¹ :

1- الاستجابة للتطلعات الجديدة للمواطنين

2- تحسين التسيير العمومي

3- ترشيد المصاريف وتشجيع التنمية المستدامة

وفي هذا الإطار تم إطلاق مشروع الجزائر الالكترونية 2013 والذي تضمن 13 محورا اهتمت محاوره الرئيسية بما سيحدثه إدخال وتعزيز استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية ، من تحول في الأساليب التنظيمية والأعمال الحكومية بشكل يعيد النظر في كيفية التسيير والتنظيم وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين . إذ ترمي الجزائر في تحولها للحكومة الالكترونية إلى إعطاء الأولوية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ، وهو ما يوجب ضرورة فك مركزية

¹ . ج ج د ش ، و د ج م ، لقاء الحكومة الولاية ، مداخلة وزيرة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، قصر الأمم ، الجزائر 13.12.2016 نوفمبر 2016

تسيير المعلومات بهدف تحسين نوعية عملية صنع القرار ، و يجدر التنبيه إلى أن محاولة الجزائر تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية يعرف مراحلها الأولى ، ولذلك وضعت أهداف خاصة وأحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية¹ والتي كان من المقرر انجازها إلى غاية 2013 . ويمكن حصر هذه الأهداف في المحاور التالية²:

- 1/ تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية
- 2/ تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى المؤسسات .
- 3/ تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال
- 4/ دفع تطور الاقتصاد المعتمد على المعرفة
- 5/ تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة
- 6/ تطوير القدرات البشرية
- 7/ تدعيم البحث في مجال التطوير والإبداع
- 8/ تأهيل الإطار القانوني سواء التشريعي أو التنظيمي
- 9/ المعلومة والاتصال
- 10/ تميم التعاون الدولي
- 11/ آليات التقييم والمتابعة
- 12/ الإجراءات التنظيمية
- 13/ الموارد المالية

وإذا كان هذا البرنامج لم يتم تنفيذه بصفة كاملة ، حيث مازال مشروع الحكومة الالكترونية يفتقر إلى الوصول إلى مرحلة المنظومة الكاملة وذلك لعدة عوامل اعترضت تجسيده ومن أهمها³:
- التأخر في استكمال البنية التحتية.

¹ عشور عبد الكريم . مرجع سابق ، ص 131

² عادل غزال - مشروع الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق - مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية نموذجا متاح في journal.cybrarians.org/index.php?option...id...ghazal... تاريخ الاطلاع 2017/05/15 الساعة 22:15

³ ج ج د ش ، و د ج م ، لقاء الحكومة الولاية ، مداخلة وزيرة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، قصر الامم ، الجزائر 13.12 نوفمبر 2016

- محدودية انتشار الانترنت في الجزائر المقدره بحوالي 25.33% .
- تأخر تطوير التعاملات الالكترونية التي لا تزال في بدايتها .
- محدودية الجانب التشريعي من خلال تأخر التشريعات في مسايرة عملية التحول إلى الإدارة الالكترونية
- التكلفة الباهظة للاستثمار في تقنيات المعلومات
- سيطرة المفاهيم التقليدية والتمثلة في البيروقراطية السلبية وصعوبة التغلب عليها .
- والملاحظ أن عمليات التحديث والتغيير للتحول إلى الإدارة الالكترونية واستعمال التكنولوجيات المتاحة لتسهيل الأعمال الإدارية مازالت تلاقي معارضة أو عدم وعي من أولئك الموظفين القداماء الذين التحقوا بالإدارة قبل الطفرة التكنولوجية حيث مازالت ذهنياتهم مرتبطة بالإدارة الورقية . فحتى إذا سلمنا أن هناك تأخر في تجسيد الإدارة الالكترونية للأسباب السالفة الذكر وهي أسباب مادية بالدرجة الأولى ، فغن لمقاومة التغيير دور مهم أيضا في تأخر تجسيد العملية.

فالواقع العملي يثبت أن هناك وسائل وتكنولوجيات متاحة إلا أنها غير مستغلة بسبب الذهنيات غير الواعية فعلى سبيل المثال تتوفر وزارة الداخلية على شبكة داخلية مؤمنة – انترانت – تضمن التحويل الالكتروني لكل المراسلات والتقارير مهما كان حجمها بين الدوائر والولاية والإدارة المركزية ، إلا أن هذه الوسيلة غير مستغلة بصورة كاملة حيث مازال يطلب تحويل المراسلات والتقارير عن طريق البريد المحمول وما يرافقه من ضياع وقت وجهد وتكلفة ، رغم أن الجهة المستقبلية يمكنها تلقيها وطباعتها الكترونيا في بضعة ثواني .

ويبقى على السلطات العمومية بذل المزيد من الجهود فمثلا لا يتوفر لحد الآن سوى 32 موقع واب للإدارات يمكن النفاذ إليها عبر الانترنت ، كما أن هناك بعض الهيئات لازالت تقوم بايواء محتوياتها خارج التراب الوطني ، مما يؤدي إلى عدم توفر هذه المحتويات في حال وقوع حادث كبير مثلما كان عليه الحال في أكتوبر 2015 عندما تعطل الكابل البحري¹

¹ ج ج د ش ، و د ج م ، لقاء الحكومة الولاية ، مداخلة وزيرة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، مرجع سابق

المبحث الثالث : اثر عصرنة و تحسين الخدمة العمومية على الإدارة والمواطن.

تقوم الخدمة العمومية على طرفين فاعلين في معادلة تحسينها وعصرنتها هما المواطن المستفيد من الخدمات من جهة والإدارة مقدمة الخدمات من جهة أخرى وبالتالي فان أي عملية تطرأ على تقديم الخدمات العمومية يكون لها بالضرورة اثر على علاقة المواطن بالإدارة وعلى أداء هذه الأخيرة في حد ذاتها .

المطلب الأول : أثرها على علاقة الإدارة بالمواطن .

يعبر عن العلاقة بين الإدارة والمواطن بأنها علاقة سياسية وقانونية واجتماعية وإدارية مركبة يتمتع بموجبها الفرد بمركز قانوني وسياسي واجتماعي أمام الدولة والإدارة العامة ، متمتعاً بحقوق وحرريات في مواجهة الإدارة العامة ومتحملاً لواجبات والتزامات وبالتالي فان هذه العلاقة متبادلة وتتضمن التزامات الإدارة العامة تجاه المواطن وحقوقه تجاه الإدارة¹

وإذا كانت الخدمات التي تقدمها الإدارة دون مستوى الطموحات فإنها تشكل مصدر إحباط لمستعملي المرافق العمومية الإدارية ما من شأنه توسيع الهوة بين المواطن والدولة² ما يدعونا إلى التطرق إلى الاختلالات الموجودة في العلاقة الموجودة بين الإدارة والمواطن و كيفية استعادة ثقة المواطن وتمتين علاقته بالإدارة من خلال التطرق إلى سبل تحسين هذه العلاقة من خلال تحسين وعصرنة الخدمة العمومية.

الفرع الأول : الإختلالات الموجودة في العلاقة بين الإدارة والمواطن

يمكن إرجاع الإختلالات التي تعتري العلاقة بين الإدارة والمواطن إلى إختلالات داخلية تخص المرفق العمومي وإختلالات تتعلق بالمعاملات بين الإدارة والمواطن.

¹ نزيهة عمران : الإدارة العمومية والمواطن أي علاقة تشخيص للاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية – مجلة الفكر . عدد 12 جامعة بسكرة ، الجزائر متاح في

fdsp.univ-biskra.dz/images/revues/mf/.../MF1227-OUMRANE.pdf

² ج ج د ش ن و د ج م مجلة ذاكرة وانجازات ، مرجع سابق ص 10

1 - الإختلالات الداخلية :

وهي الإختلالات الموجودة على المستوى الداخلي للإدارة ومن ابرز هذه الإختلالات :

- **التضخم الكبير في الهياكل الإدارية وكثرة مستوياتها:** والتي تؤدي إلى البطء في اتخاذ القرارات فكثرة الإدارات المتداخلة والمستويات الإدارية يجعل المواطن لا يعرف أين يتجه بقصد الحصول على خدمة معينة وهذا بسبب تعدد وتداخل الاختصاصات¹.
- **المركزية الشديدة :** والتي تساهم في بطء عملية اتخاذ القرار بحيث يجد المواطن نفسه ينتظر لمدة طويلة من اجل الحصول على خدمات بسيطة بسبب تركيز سلطة اتخاذ القرار².
- **تعدد المتدخلين :** والتي تنتج عن تعدد القواعد القانونية وتداخل الاختصاصات ما يعكس تعقد الإجراءات بسبب تعدد الجهات الواجب التعامل معها .

2 - الإختلالات في التعامل بين الإدارة والمواطن

وتبرز هذه الإختلالات عندما يتقدم المواطن لطلب الخدمة أمام الجهات الإدارية ، أين يجد نفسه ملزما باحترام إجراءات معينة يطالبه بها الموظفون القائمون على ضمان تقديم هذه الخدمة .

والإختلال الذي قد يصيب العلاقة بين الإدارة والمواطن عند مطالبته بهذه الإجراءات هي نتيجة تفشي واستفحال الظواهر البيروقراطية المرضية والممارسات السلبية من طرف الجهاز البيروقراطي ومن هذه المظاهر³:

- نقص فيما يخص استقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم : وذلك من خلال عدم التكفل الجيد باستقبال المواطن سواء من ناحية ظروف الاستقبال أو من خلال تقديم ردود سلبية وغير مقنعة أو عدم الاهتمام بالطلبات والشكاوي التي يقدمها المواطن حيث يتم إهمالها ولا تحضى بالرد
- نقص فيما يخص التوجيه ، الاتصال والإعلام : حيث تتمثل هذه النقائص في :
- نقص إعلام المواطنين حول مختلف الخدمات والإجراءات التي يجب إتباعها للحصول على الخدمة والملفات المطلوبة

- نقص في وسائل الإرشاد لتوجيه المواطن على مستوى الإدارات .
- غياب اتصال فعال يثمن مجهود الإدارة فيما يخص الخدمات التي تقدمها .

¹ نزيهة عمران ، مرجع سابق.

² نفس المرجع .

³ ج ج د ش ، وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، المنشور 2102 ، مرجع سابق.

- استقبال المواطنين يتم من طرف أعوان غير مؤهلين .

بالإضافة إلى السلبيات التي تعرفها اغلب الإدارات العمومية كلها تؤثر بصورة سلبية على علاقة الإدارة بالمواطن وجعلها تتميز بعدم الثقة .

الفرع الثاني : سبل تمتين العلاقة بين الإدارة والمواطن .

يعتبر المواطن محور اهتمام السلطات العمومية في عملية تحسين وعصرنة الخدمة العمومية وقد أولت الجزائر اهتماما خاصا لتقوية علاقتها بالمواطن واستعادة الثقة بين الإدارة والمواطن وذلك من خلال السعي إلى وضع كل التدابير التي من شأنها الرقي بالخدمة العمومية إلى مستوى طموحات الشعب ، ويمكن رصد هذا الاهتمام على مستوى التشريع والبرامج الحكومية وعلى مستوى الهيئات التي تم استحداثها لتجسيد فكرة تحسين وعصرنة الخدمة العمومية .

1/ على المستوى التشريعي والتنظيمي والعمل الحكومي .

أ / النصوص التشريعية والتنظيمية

- المرسوم الرئاسي 88-131 المؤرخ في 04 يوليو 1988 ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن.

كما سبق وشرنا في مبحث سابق أن المرسوم التنفيذي 88-131 المؤرخ في 04 يوليو 1988 ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن¹، هو المرجع الذي يعتمد عليه في سياسة تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن ، وهذه تعد نقطة ايجابية تحسب للمشرع الجزائري ، الذي سبق حتى الداعين إلى تجسيد الحكم الراشد من خلال مبادئ سبقهم المشرع الجزائري إليها بسنوات ، وقد نص هذا المرسوم في مواده الاثنتين والأربعين على جملة من الإجراءات الكفيلة بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن يمكن إجمالها فيما يلي :

- في مجال إعلام المواطنين : تجد مكانها في الفصل الثاني – القسم الأول من المادة 8 إلى المادة 11 أين يلزم الإدارة بوجوب اطلاع المواطنين على التنظيمات والتدابير التي تسطرها من خلال نشرها أو تمكين المواطنين من الاطلاع عليها مباشرة

¹ ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، مرسوم رئاسي رقم 88-131 مرجع سابق ، ص 1013

– في مجال استقبال المواطنين : نصت عليها في الفصل الثاني بالقسم الثاني المواد 12.13.14 أين ألزم الإدارة بترتيب أمورها على نحو يسمح لها باستقبال المواطنين أحسن استقبال من خلال توفير أماكن لائقة وأعوان مؤهلين لتوجيهه والتكفل به

– في مجال تحسين نوعية الخدمة : نص عليها في الفصل الثاني القسم الرابع المواد 21-30 تحت عنوان التحسين الدائم لنوعية الخدمة حيث نص في هذه المواد على الإجراءات الكفيلة بضمان التحسين المستمر للخدمة العمومية من خلال تبسيط الإجراءات ومواكبة التطورات وتقديم خدمة نوعية للمواطن .

– في مجال المشاركة : لم يهمل المرسوم دور المواطن في تحسين أداء الإدارة العمومية حيث نص في المادة 33 على وجوب مساهمة المواطن في تحسين سير الإدارة عن طريق تقديم اقتراحاته وفق الإجراءات المقررة .

- القانون 10-11 المؤرخ في 22 يونيو 2011 والمتعلق بالبلدية :

أدرج قانون البلدية رقم 10-11 المؤرخ في 22 يونيو 2011¹ في المادتين 11 و12 مشاركة المواطنين في تسيير البلدية واستشارتهم حول خيارات وأولويات التهيئة والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية من اجل تحقيق أهداف الديمقراطية المحلية والتسيير الجوارى.

ب / الأعمال الحكومية :

لقد أولت الحكومة اهتماما خاصا لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وذلك من خلال :

- برنامج عمل الحكومة لسنة 2007 :

تضمن برنامج الحكومة لسنة 2007 الموافق عليه من طرف المجلس الشعبي الوطني يوم 28 جوان 2007 الدعوة إلى تعزيز دولة القانون من خلال حماية المواطن وإرساء علاقة ثقة حقيقية بين

¹ ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، القانون رقم 10-11 المؤرخ في 22/06/2011 المتعلق بالبلدية ، ج ر عدد 37 بتاريخ 2011/07/03 ، ص 04

الإدارة والمواطن عن طريق تهذيب الحياة العمومية وكذا تبسيط وتسهيل التدابير والإجراءات والشكليات الإدارية¹.

كما تتجسد إعادة الاعتبار لسلطة الدولة عن طريق إعادة النظر في مهامها ومسؤولياتها وتنظيمها وأنماط تدخلها وفي علاقتها مع المواطنين².

- برنامج عمل الحكومة لسنة 2014 :

تضمن برنامج عمل الحكومة لسنة 2014 النص على ضرورة ترقية خدمة عمومية ناجعة الأمر الذي سيسمح باستعادة الثقة وتعزيزها بين المواطن والإدارة ... وان التدابير التي سيتم اتخاذها ستفضي إلى ما يجعل عمل السلطات العمومية متطابقا مع متطلبات دولة يسودها القانون من أجل القضاء على كل أشكال التعسف والتجاوزات التي تعد مصدرا للفساد وتغذي الشعور بالإقصاء والإجحاف والتهميش³.

- التعليم رقم 298 بتاريخ 2013.09.22.

تعليمية الوزير الأول رقم 298 المؤرخة 22 سبتمبر 2013 تضمنت الخطوط العريضة لإصلاح الخدمة العمومية والتي تهدف إلى الاستجابة إلى تطلعات المواطنين وانشغالهم والقضاء على النقاط السوداء التي تعتبر مصدرا لارتياب المواطن إزاء الدولة⁴

-التعليم رقم 321 المؤرخة في 20 أكتوبر 2013

تعليمية الوزير الأول رقم 321 المؤرخة في 20 أكتوبر 2013 جاءت لتوضح كيفية تجسيد أهداف الإصلاح ، والشروط التي يجب أن تتوفر لتحقيقها⁵.

- المنشور رقم 2102 بتاريخ 2012-11-14 .

صدر هذا المنشور عن وزارة الداخلية وقد جاء موضوعه تحت عنوان : (تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية) حيث ابرز هذا المنشور أهم الاختلالات التي تعاني منها العلاقة بين الإدارة والمواطن من خلال سرد نتائج التقييمات والمعاينات التي قامت

¹ ج ج د ش ، الأمانة العامة للحكومة ن برنامج عمل الحكومة 2007 ، ص 20 .

² نفس المرجع ص 20 .

³ نفس المرجع ص 20 .

⁴ ج ج د ش ، الوزارة الأولى ، تعليمية الوزير الأول رقم 298 ، مرجع سابق.

⁵ الوزارة الأولى - تعليمية الوزير الأول رقم 321 المؤرخة 2013.10.20 المتعلقة بإصلاح الخدمة العمومية.

بها مصالح وزارة الداخلية ، ثم وضع التدابير التي يجب القيام بها من أجل إعادة تأهيل المرافق العمومية المحلية وتحسين ظروف استقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم ومحاربة كل مظاهر البيروقراطية والمحسوبية .

ثانيا : على مستوى الهيئات الحكومية .

عملت السلطات العمومية الجزائرية سعيا منها لوضع مخططات ناجحة لإصلاح الخدمة العمومية وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن إلى إنشاء عدة هيئات مكلفة بهذه المهمة لعل أهمها :

01 – لجنة إصلاح هياكل الدولة :

أنشأت هذه اللجنة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 372/2000 المؤرخ 22-11-2000 تتمثل مهامها في دراسة مهام وهيكل وسير الإدارات المركزية للدولة واليات التنسيق والتشاور والتنظيم والمراقبة كما أنها كلفت بدراسة الأوجه المتعلقة بتنظيم الجماعات الإقليمية ومهامها وسيرها والإدارة المحلية والخدمات المركزية للدولة وطبيعة مهام والقوانين الأساسية لمجمل المؤسسات العمومية والأجهزة المسيرة للخدمة العمومية¹ وعلاقتها بالإدارات المركزية والخدمات اللامركزية للدولة وقد نصبت هذه اللجنة يوم 25 نوفمبر 2000 من طرف رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة واعدت تقريرا شاملا عن الإصلاحات التي يجب القيام بها وسلمته لرئيس الجمهورية ويبقى هذا التقرير مرجعا للإصلاحات التي تتم في مختلف القطاعات .

02 – الوزارة لدى الوزير الأول المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية :

أحدثت هذه الوزارة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 13/312 المتضمن تعيين أعضاء الحكومة حيث أن استحداث دائرة وزارية مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية ووضعها لدى الوزير الأول لهو دليل على إرادة الحكومة لتكوين إصلاح حقيقي للخدمة العمومية ، التي ينبغي السمو بها إلى مستوى انسب بما يسمح بالاستجابة لتطلعات المواطنين وانشغالاتهم

¹ ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية، مرسوم رئاسي رقم 372/2000 بتاريخ 22/11/2000 المتضمن إنشاء لجنة إصلاح هياكل الدولة ومهامها. الجزائر. ج ر عدد 71 بتاريخ 26/11/2000 ص 4

وفي هذا الإطار كلفت هذه الوزارة في مجال إصلاح الخدمة العمومية بمهمة تصور واقتراح القواعد العامة المتعلقة بتنظيم الخدمة العمومية وسيرها بالتشاور مع الوزراء المعنيين لتكييفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية ولتلبية حاجيات مستعملي المرفق العام¹.

وقد شرعت هذه الوزارة في وضع تدابير وإجراءات لإصلاح الخدمة العمومية وتحسينها منها تقليص عدد الوثائق في الملفات (التعلية 151 المؤرخة في 05-12-2013) وكذا استقبال شكاوي المواطنين والتحصير لإنشاء المرصد الوطني للخدمة العمومية ودار الخدمة العمومية بالجنوب وإعداد ميثاق للخدمة العمومية بهدف توضيح حقوق وواجبات أعوان الخدمة العمومية وكذا واجبات وحقوق المستعملين².

ويبقى التخلي عن هذه الوزارة بعد أول تعديل حكومي (سبتمبر 2013) بعد مرور 7 أشهر فقط من إنشائها ، أمر غير واضح والتفسير الوحيد الذي يمكن إعطاؤه لإلغاء هذه الوزارة هو تداخل صلاحياتها مع الإجراءات التي كانت تقوم بها وزارة الداخلية من خلال إعداد قانون البلدية والولاية ووضع الإجراءات العملية لتخفيف الملفات الإدارية ورقمنة الإدارة المحلية ، وفتح المجال للاستماع لانشغالات المواطنين من خلال الرقم الأخضر 1100 كما يمكن أن السلطات العمومية رأت في إنشاء المرصد الوطني للخدمة العمومية لدى وزير الداخلية يغطي المهام الموكلة لهذه الوزارة .

03 – المرصد الوطني للمرفق العام :

يندرج إنشاء المرصد الوطني للخدمة العمومية في إطار ترقية الخدمة العمومية³ والذي – كما سبق ذكره – كان ضمن برنامج الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية إلا أن تجسيده تأخر إلى غاية سنة 2016 حيث وضع تحت سلطة وزير الداخلية والجماعات المحلية⁴ وهو هيئة استشارية

¹ ج ج د ش ، الوزارة الاولى، المرسوم التنفيذي رقم 381/13 مؤرخ في 19.11.2013 يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية . ج ر عدد 59 ، ص 04

² ج ج د ش ، الوزارة الاولى، نفس المرجع ن ص 04

³ ج ج د ش ، الامانة العامة للحكومة ، برنامج عمل الحكومة لسنة 2014 ، مرجع سابق ، ص 22

⁴ ج ج د ش ن رئاسة الجمهورية ، المرسوم الرئاسي رقم 03/16 المؤرخ في 07.01.2016 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام ن ج ر عدد 02 ص 13

- يرأسها وزير الداخلية مكلف بإجراء دراسات وتقديم اقتراحات لتدارك النقائص ونبذ البيروقراطية وانعدام الفعالية والسلوكيات السلبية¹ وفي إطار هذا الهدف الهام يكلف على الخصوص بـ²
- تقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها
 - اقتراح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين وتنظيم المرفق العام وسيره .
 - اقتراح التدابير الرامية إلى ترقية حقوق مستعملي المرافق العامة .
 - إعداد الدراسات والآراء والمؤشرات والإحصائيات والمعلومات التي من شأنها ترقية الأعمال - الموجهة لتحسين نوعية خدمات المرفق العام .
 - اقتراح أعمال تنسيق وربط عبر الشبكات بين الدوائر الوزارية والإدارية والهيئات العمومية من أجل ترقية الابتكار والنجاعة في مجال خدمات المرفق العام .
 - دفع وتشجيع مشاركة مستعملي المرفق العام والمجتمع المدني في تحسينات المرفق العمومي .
 - المساهمة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيفها .
 - اقتراح كل تدبير من شأنه المساهمة في قيام الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية بتنفيذ برنامجها الخاص بعصرنة المرفق العام .
 - اقتراح تحفيزات لتطوير الإدارة الالكترونية وتعميمها .
 - وضع أنظمة وإجراءات فعالة للاتصال قصد ضمان إعلام المواطنين حول خدمات المرفق العام وتحسين حصول المستعملين على المعلومة وجمع آرائهم واقتراحاتهم والرد على شكاويهم.
- المطلب الثاني : أثرها على أداء الإدارة المحلية .**

لا يمكن التطرق إلى مفهوم الإدارة المحلية دون الحديث عن مفهوم اللامركزية، والجزائر كغيرها من دول العالم مرت بتجربة تخفيف اللامركزية في نظامها الإداري – وذلك بحكم مقتضيات التوجه العصري الذي يفرض تقاسم الصلاحيات بين السلطة المركزية والسلطات المحلية وتقريب الإدارة من المواطن مع تزايد وتوسع النشاطات والخدمات التي تقع على عاتق الإدارة المحلية³

¹ ج ج د ش ، الامانة العامة للحكومة ، برنامج عمل الحكومة لسنة 2014 ، مرجع سابق ، ص 22

² ج ج د ش ن رئاسة الجمهورية ، المرسوم الرئاسي رقم 03/16 ، مرجع سابق

³ عمار عوابدي ، دروس في القانون الإداري ، ط2 ، د م ج – الجزائر 1984 .

إذن فالإدارة المحلية تقوم على فكرة اللامركزية ونقصد هنا اللامركزية الإقليمية المبنية على أساس توزيع سلطات الوظيفة الإدارية في الدولة بين الإدارة المركزية من جهة وبين الإدارة المحلية من جهة أخرى على أساس إقليمي جغرافي مع وجود رقابة وصائية إدارية على هذه الوحدات¹

ونظرا لأهميتها تم تجسيدها على أساس دستوري - وتشريعي ، حيث تنص المادة 15 من الدستور على أن ' الجماعات الإقليمية للدولة هي البلدية والولاية البلدية هي الجماعة القاعدية ' كما تنص المادة 16 على انه " يمثل المجلس المنتخب قاعدة اللامركزية ومكان مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية "

أما القانون رقم 10-11 المتعلق بالبلدية تنص المادة 02 منه على " البلدية هي القاعدة الإقليمية اللامركزية ومكان لممارسة المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية " ويتضح من النصوص المذكورة أن الإدارة البلدية في مفهوم الدستور والتشريع الراهن تقوم على مبدئين هما اللامركزية وما يرافقها من صلاحيات لفائدة الجماعة الإقليمية تقتضي التحسين المستمر لأنماط التسيير المحلي ومبدأ الديمقراطية التشاركية التي تعتبر من المبادئ الأساسية للحكم الراشد وما يتطلبه من تشجيع للمجتمع المدني لتنظيمه على المستوى المحلي وتوجيه نشاطه نحو خدمة تطوير المجتمع بصفة عامة والجماعة المحلية التي ينشط في إقليمها بصفة خاصة . ونظرا لهذه الأهمية التي يحوزها مبدأ اللامركزية والديمقراطية التشاركية رأينا انه من الأجدر التعرض إلى اثر تحسين وعصرنة الخدمة العمومية على ترقية الديمقراطية التشاركية وأثرها على تجديد الإدارة المحلية وتحسين أنماط التسيير المحلي.

الفرع الأول : ترقية الديمقراطية التشاركية :

يتبوأ المواطن مكانة متميزة في كل النشاطات وكل الإصلاحات الرامية إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد وعصرنة هياكل الدولة ومهامها ، كما يظل المواطن الفاعل والمستفيد لاسيما من خلال تحسين ظروف معيشته باستمرار²

¹ محمد محمود الطعمنة - نظم الإدارة المحلية - الملتقى العربي ' نظم الإدارة المحلية في الوطن العربي - سلطنة عمان - 2003 متاح في unpan1.un.org/intrdoc/groups/public/.../UNPAN014889.PDF

² ج ج د ش ، الامانة العامة للحكومة ، برنامج عمل الحكومة لسنة 2007 ، مرجع سابق ، ص 12

ويرتبط مفهوم الديمقراطية التشاركية بالحكم الراشد المبني على المشاركة والذي يشجع المبادئ الديمقراطية التي تدعو إلى مشاركة المواطنين في الحياة السياسية والاجتماعية من خلال مختلف التنظيمات ، فالمجتمع المدني في هذا الإطار لا يقف موقف المتفرج بالنسبة للإدارة كمقدم لخدمات المرفق العام بل له وظيفة أوسع من خلال المشاركة والتعاون من أجل التنمية¹ أن الهدف الأساسي من الاعتماد على مبدأ الديمقراطية التشاركية هو إصغاء السلطة العمومية للمواطنين ومعرفة حاجاتهم .

وبصورة أدق هي الانتقال من التخطيط المركزي التنازلي إلى التخطيط القاعدي التصاعدي حتى تتمكن السلطات المركزية من تشخيص الوضعية المحلية والاستجابة لحاجات المواطنين الحقيقية النابعة من اقتراحاتهم وتطلعاتهم في ظل مسعى إشراكهم في تسيير شؤونهم المحلية²، بحيث يجب وضع الآليات التي تساعد على الوصول إلى هذا الهدف ، ومن هنا يأتي دور تحسين وعصرنة الخدمة العمومية بفضل التكيف ، مع وضع إجراءات شفافة وقنوات دائمة للحوار والتشاور .

ومن الإجراءات التي تساعد على ترقية مشاركة المجتمع المدني في ظل تحسين الخدمة العمومية وعصرنتها . إعادة تنظيم الاستقبال في المصالح التي تستقبل الجمهور وتحسين الإصغاء والاتصال الاجتماعي والذي من خلاله يمكن لشرائح المجتمع من مواطنين وجمعيات المشاركة في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالتنمية المحلية والتدخل في الشؤون المرتبطة بحياتهم اليومية والتي لها علاقة باهتماماتهم وانشغالاتهم ، وقد جاء في المادة 11 من القانون 10-11 أن البلدية تشكل الإطار المؤسسي لممارسة الديمقراطية على المستوى المحلي والتسيير الجوّاري – ويتخذ المجلس الشعبي البلدي كل التدابير لإعلام المواطنين بشؤونهم واستشارتهم حول خيارات وأولويات التهيئة والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية .

ويمكن في هذا المجال استعمال على وجه الخصوص الوسائط والوسائل الإعلامية المتاحة وتضيف المادة 12 أن المجلس الشعبي البلدي يسهر على وضع إطار ملائم للمبادرات المحلية التي

¹ طيب السعيد – الحكم الراشد والمجتمع المدني ، محاضرات أقيمت على طلبة المدرسة الوطنية للإدارة نوفمبر 2005. الجزائر
² عصام بن شيخ و الأمين سويقات – إدماج الديمقراطية التشاركية في تدبير الشأن المحلي حالة الجزائر المغرب. جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2013 مناح في

تهدف إلى تحفيز المواطنين وحثهم على المشاركة في تسوية مشاكلهم وتحسين ظروف معيشتهم قصد تحقيق الديمقراطية المحلية في إطار التسيير الجوّاري .

وفي إطار مشروع الرقمنة يمكن للمجالس المحلية استعمال الوسائط والوسائل الإعلامية المتاحة لفتح المجال للمواطنين للتعبير عن انشغالاتهم والمشاركة في اتخاذ القرارات .

الفرع الثاني : تجديد الإدارة المحلية وتحسين أنماط التسيير المحلي .

في إطار تحسين الخدمة العمومية وعصرنتها ، فإن التركيز على تحسين أداء الإدارة المحلية يهدف إلى إعطاء نفس جديد لهذه الإدارة وإخراجها من أنماط التسيير التقليدية ، ولذلك فإن تجديد الإدارة المحلية وتحسين أنماط تسييرها في إطار عملية العصرنة يتضمن المحاور التالية¹

- تركيز التسيير المحلي على العمل الجوّاري ولقد تعرضنا لهذا الموضوع في الفقرة الأولى من خلال ترقية الديمقراطية التشاركية .

- عصرنة وسائل وأدوات تسيير الإدارة ، من خلال استغلال الوسائل التكنولوجية الحديثة في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال .

- تحسين أداء الموارد البشرية ، من خلال تدعيم الإدارة بالإطارات الكفؤة واعتماد برنامج لتكوين الإطارات المحلية .

- تدعيم الهياكل الإدارية المحلية ، بانجاز الهياكل الأساسية خاصة مقرات البلديات والملحقات الإدارية وإعادة الاعتبار للهياكل الموجودة بتوسيعها أو ترميمها .

¹ ج ج د ش ، الأمانة العامة للحكومة ، برنامج عمل الحكومة لسنة 2007 ، مرجع سابق ، ص 23

خلاصة الفصل الأول

من خلال ما تم التعرض إليه في هذا الفصل نستخلص ما يلي :

أولاً : على مستوى مفهوم الخدمة العمومية

أن مفهوم عصرنة و تحسين الخدمة العمومية يعني إصلاح أداء القطاع الذي يقوم بتقديم الخدمة العامة الجمهور والرفع من كفاءته وفعاليتة بما ينعكس على نوعية خدماته ، ورأينا أن هذه الفكرة تجد أساسها القانوني في كم معتبر من النصوص التشريعية والتنظيمية .

ثانياً : على صعيد دواعي التوجه نحو عصرنة الخدمة العمومية

وجدنا أن لفكرة التوجه نحو عصرنة الخدمة العمومية امتدادات ودواعي مختلفة أبرزها مواجهة المشكلات التي تواجهها الخدمة العمومية نتيجة مظاهر البيروقراطية المختلفة ، إضافة إلى مبدأ تكيف المرافق العامة والذي تشكل فكرة العصرنة والتطور إحدى مقتضياته وتعرفنا على اطر تحقيق هذا المبدأ ودورها في تحسين الخدمة العمومية زيادة على ذلك فان عصرنة الخدمة العمومية هي تجسيد لمؤشرات الحكم الراشد الذي يقتضي فعالية وكفاءة الهيئات الإدارية .

بالإضافة إلى تجسيد الحكومة الالكترونية التي لا تخرج عن مبدأ التكيف الذي سبقت الإشارة

إليه .

ثالثاً : بالنسبة لأثر عصرنة و تحسين الخدمة العمومية

تؤدي الآثار التي خلفها فكرة تحسين الخدمة العمومية سواء من ناحية إعادة الاعتبار للعلاقة التي تربط الإدارة بالمواطن بتمتينها وتحسينها أو من ناحية أثرها الايجابي على أداء الإدارة المحلية. إلى تجديد أنماط التسيير المحلي وجعلها مواكبة للمستجدات على جميع الأصعدة ، من خلال تشجيع العمل الجوارى التشاركي مع المجتمع المدني ، واستغلال وسائل تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة ، وتأهيل الإطار البشري المحلي من خلال برامج التكوين المستحدثة ، بالإضافة إلى تأهيل المرافق العمومية المحلية وتحسين ظروف العمل بها وظروف استقبالها للمواطنين .

الفصل الثاني

استراتيجية السلطات العمومية في عصرنة
و تحسين الخدمة العمومية

تمهيد :

باشرت السلطات العمومية في الجزائر إصلاحات مست مختلف المجالات ، وقد خصت المرفق العمومي باهتمام خاص بحيث شكل احد أهم محاور برنامج الحكومات المتعاقبة الغاية منه الرقي بالخدمة العمومية لأعلى مستويات الجودة حتى تكون في مستوى تطلعات المواطن .

وكان هذا المسعى من أولى اهتمامات الحكومة التي خصص له برنامجا متعدد المجالات والمراحل لكون الخدمة العمومية تكتسي أهمية بالغة في نشاط السلطات العمومية لأنها تمثل واجهة الإدارة بالنسبة للمواطن .

وهذا ما انعكس بصورة مباشرة على المخططات الحكومية التي أعطت أهمية خاصة للموضوع من خلال اعتماد مجموعة من البرامج والسياسات الرامية إلى الرقي بالخدمة العمومية إلى أعلى مستويات الجودة ، وهذا ما يظهر من خلال النصوص التشريعية والتنظيمية الصادرة من اجل تجسيد هذه الإصلاحات على ارض الواقع ، والإجراءات المتخذة من طرف القطاعات الوزارية ومنها قطاع الداخلية والجماعات المحلية لتجسيد هذه السياسات على أرض الواقع، وهذا ما سنتناوله بالدراسة في المباحث التالية.

المبحث الأول : المرجعية القانونية لعصرنة وتحسين الخدمة العمومية .

إن اعتماد سياسة عصرنة وتحسين الخدمة العمومية وتنفيذها في الميدان يتطلب بالدرجة الأولى وجود النصوص القانونية اللازمة التي ترسم خريطة الطريق لتنفيذ هذه السياسة بتحديد مجالاتها وكيفيات تطبيقها والجهات المخولة بذلك.

المطلب الأول : النصوص التشريعية .

نظرا للكّم الهائل من النصوص التشريعية التي تهتم بفكرة الخدمة العمومية ، فإننا سنقتصر هنا على نصوص التشريع الأساسي أي الدستور و أحكام قانون البلدية والولاية لتعلق دراستنا بالإدارة المحلية .

الفرع الأول : أحكام الدستور .

نصت أحكام دستور 1996 المعدل والمتمم على الصلاحيات التي يختص بممارستها الوزير الأول ، ومن بينها السهر على حسن سير الإدارة العمومية¹ ويكون ذلك من خلال إصداره للمراسيم التنفيذية المتعلقة بحسن سير كافة الإدارات العمومية التابعة لمختلف القطاعات .

و تنص المادة 53 على : «الحق في التعليم مضمون . التعليم العمومي مجاني حسب الشروط التي يحددها القانون . التعليم الأساسي إجباري »²

و تنص المادة 54 على : « الرعاية الصحية حق للمواطنين . تتكفل الدولة بالوقاية من الأمراض الوبائية والمعدية وبمكافحتها »³.

في ظل هذه المبادئ الدستورية تجد عملية عصرنة وتحسين الخدمة العمومية مرجعيتها من خلال سعي السلطات العمومية لتجسيدها على أرض الواقع وبالجودة المطلوبة .

¹ ج ج د ش ، دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 ، مرجع سابق ، المادة 85

² ج ج د ش ، نفس المرجع ، المادة 53

³ ج ج د ش ، نفس المرجع لمادة 54

الفرع الثاني : قانون البلدية وقانون الولاية .

تجد عملية عصرنة وتحسين الخدمة العمومية أساسها القانوني فيما يخص الجماعات المحلية أو الإقليمية في القانونين 10-11 المؤرخ في 22 يونيو 2011 والمتعلق بالبلدية ، و القانون 07-12 المؤرخ في 21 فيفري 2012 والمتعلق بالولاية .

1/ في القانون 10-11 المؤرخ في 22 يونيو 2011 والمتعلق بالبلدية¹ :

نصت المادة الثالثة في فقرتها الثانية من هذا القانون على أن البلدية تساهم مع الدولة في الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه .

ونصت المادة 149 منه على : « مع مراعاة الأحكام القانونية المطبقة في هذا المجال تضمن البلدية سير المصالح العمومية البلدية التي تهدف إلى تلبية حاجات مواطنيها وإدارة أملاكها »

بالإضافة إلى عديد الصلاحيات والاختصاصات الواردة في هذا القانون والمخولة لمصالح البلدية وعلى رأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي والمتعلقة بضمان حسن سير المرافق العمومية ، الوقاية الصحية ، حماية البيئة ، حماية المستهلك ، نظافة المحي ...

وكلها تصب في إطار ضمان تحسين المحيط المعيشي للمواطن من خلال تقديم الخدمات المتعلقة بتنفيذ هذه الصلاحيات والاختصاصات .

2- في القانون 07-12 المؤرخ في 21 فيفري 2012 والمتعلق بالولاية² .

جاء في المادة الأولى الفقرة الثانية من هذا القانون « ... تساهم مع الدولة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحماية البيئة وكذا حماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين ... »

وجاء في المادة 07 منه : «يمكن الولاية إنشاء مصالح عمومية للتكفل باحتياجات المواطن وتضمن له الاستمرارية والتساوي في الانتفاع »

¹ ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، القانون رقم 10-11 مرجع سابق
² ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، القانون 07-12 المؤرخ في 21 /02/2007 المتعلق بالولاية ، ج ر عدد 12 ص 05

وجاء في المادة 108 : « يسهر الوالي على وضع المصالح الولائية ومؤسساتها العمومية وحسن سيرها »

فضلا عن عديد المواد الواردة في هذا القانون والتي تحدد صلاحيات واختصاصات الولاية في مجالات الصحة ، الأمن ، التجارة ، الثقافة ... وهي كلها تهدف إلى ضمان تقديم الخدمة العمومية للمواطن .

المطلب الثاني : النصوص التنظيمية .

لا يعتبر موضوع تحسين أو عصرنة الخدمة العمومية موضعا حديثا على الإدارة الجزائرية ، بل أن تطور الإدارة الجزائرية منذ الاستقلال قد رافقته عدة نصوص تنظيمية هدفها ترقية الخدمة العمومية وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن .

ومن الصعب حصر كل الأحكام أو النصوص التنظيمية الخاصة بتحسين أو عصرنة الخدمة العمومية ، حيث سنقتصر هنا على النصوص الأساسية التي تعتبر مرجعا لعصرنة الخدمة العمومية أو تحسينها .

1- المرسوم الرئاسي 88-131 المؤرخ في 04 يوليو 1988 ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن¹.

يمكن القول أن هذا المرسوم يعتبر بعد النصوص التشريعية المرجع الأساسي لعصرنة وتحسين الخدمة العمومية الموجهة للمواطن ، حيث انفرد عن بقية النصوص التنظيمية باهتمامه المباشر بتنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن ، حيث اشتمل في مواده الاثنتين والأربعون « 42 » على جملة من المحاور التي تدور حولها عملية تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن من خلال تحسين وتطوير الخدمة العمومية ومن خلال النص على حقوق وواجبات المواطن تجاه الإدارة ، حيث افرد هذا القانون قسما خاصا بعنوان « التحسين الدائم لنوعية الخدمة » وهو القسم الرابع من الفصل الثاني والذي جاء تحت عنوان « التزامات الإدارة » يشمل المواد من المادة 21 إلى المادة 30 .

¹ ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، المرسوم الرئاسي 88-131 . مرجع سابق ، ص 1013

وقد جاء في بداية الفصل في المادة 21 : « يجب على الإدارة حرصا منها على تحسين نوعية خدماتها باستمرار وتحسين صورتها العامة باعتبارها تعبير عن السلطة العمومية أن تسهر على تبسيط إجراءاتها وطرقها ودوائر تنظيم عملها وعلى تخفيف ذلك ».

وعليها أن تعد مطبوعات واستمارات مقننة بسيطة في تصميمها مختصرة ومفهومة وجذابة في شكلها وتقرأ بسهولة ، ويجب عليها زيادة على ذلك أن تطور أي إجراء ضروري لتتلاءم دوما مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير¹ .

وقد حدد المرسوم الآليات التي يجب أن تتبعها الإدارة في إطار الحرص على تحسين وتطوير الخدمة العمومية وهي :

- تطوير الإجراءات ومواكبة التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير .

- تخفيف الملفات من خلال الاقتصار على الوثائق الضرورية في الملف دون غيرها .

- التسليم الفوري لجميع الوثائق التي لا يتطلب إنجازها أجلا معينا .

- تحسين ظروف استقبال المواطنين وتوجيههم .

ويبقى هذا المرسوم – رغم انه يمكن اعتباره خريطة طريق لإصلاح الخدمة العمومية وترقيتها في أي وقت – من النصوص التي تم تغييبها وإهمالها ومن النصوص القانونية التي طواها النسيان ، ولم يتم الرجوع إليه كنص مرجعي إلا في السنوات الأخيرة من خلال الاهتمام بضرورة

عصرنة الخدمة العمومية وتحسينها والشروع في تنفيذ إجراءاتها والتي وجدت في هذا المرسوم مرجعيتها القانونية .

¹ ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، المرسوم الرئاسي 88-131 . مرجع سابق ، ص 1013

2- المرسوم الرئاسي 03/16 المؤرخ في 07 جانفي 2016 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام.

يمكن اعتبار المرسوم الرئاسي 03-16 المؤرخ في 07 جانفي 2016 والمتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام¹ تنويفا لسياسة السلطات العمومية الرامية إلى عصرنة وتحسين الخدمة العمومية ، فإتشاء مرصد للخدمة العمومية مكلف بإجراء دراسات وتقديم اقتراحات لتدارك النقائص ، ونبذ البيروقراطية وانعدام الفعالية والسلوكيات السلبية ، يندرج ضمن هدف يتوخى تجديد الخدمة العمومية²

فالمرصد هو هيئة استشارية يرأسها الوزير المكلف بالداخلية والجماعات المحلية مهمتها تطوير خدمات المرفق العام والإدارات العمومية والقضاء على الإختلالات والنقائص وتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة .

ويكلف المرصد بدراسة واقتراح كل تدبير يرمي إلى ترقية حقوق مستعملي المرفق العام وحمايتهم والمساواة بين المرتفقين في الاستفادة من المرفق العام ويعمل على إعداد كل الدراسات والآراء والمؤشرات والإحصائيات والمعلومات التي من شأنها ترقية الأعمال الموجهة لتحسين نوعية خدمات المرفق العام .

وفي إطار عصرنة المرافق العمومية يتولى المرصد دراسة واقتراح كل تدبير من شأنه المساهمة في قيام الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية بتنفيذ برنامجها الخاص بعصرنة المرفق العام ، ويقترح أيضا تحفيزات لتطوير الإدارة الالكترونية وتعميمها³ .

¹ ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، المرسوم الرئاسي 03/16 مرجع سابق

² ج ج د ش ، الأمانة العامة للحكومة برنامج عمل الحكومة 2014 ، مرجع سابق، ص 22

³ ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية- نفس المرجع

المطلب الثالث : التشريع الفرعي .

تجد أيضا فكرة عصرنة وتحسين الخدمة العمومية أساسها القانوني في التعليمات والمناشير الوزارية .

1: التعليم رقم 298 المؤرخة في 22-09-2013 .

جاءت التعليم رقم 298 المؤرخة في 22-09-2013 والصادرة عن مصالح الوزير الأول بعنوان « إصلاح الخدمة العمومية »¹ لتضع الخطوط العريضة لسياسة إصلاح الخدمة العمومية والتي حددتها كما يلي:

- الاستجابة لتطلعات المواطنين وانشغالاتهم .
 - القضاء على النقاط السوداء التي تعتبر مصدر ارتياب المواطن إزاء الدولة.
 - حصر النقائص والنقاط السوداء التي تطع تقديم الخدمة العمومية.
 - القيام بكل الأعمال الرامية إلى تحسين تقديم الخدمة العمومية .
 - مرونة الإجراءات وتخفيف الملفات الإدارية .
 - معالجة الملفات والعرائض.
 - حسن الاستقبال والإصغاء للمواطن.
 - القضاء على السلوكيات البيروقراطية.
- كل هذه العناصر تشكل محاور عمل من أجل إرساء إدارة في خدمة المواطن وتقديم خدمة عمومية ميسرة وذات نوعية.

¹ ج ج د ش ، الوزارة الأولى ، تعليمة رقم 298 ، مرجع سابق

2 : التعليم رقم 321 المؤرخة في 20 أكتوبر 2013

جاءت التعليم رقم 321 المؤرخة في 20-10-2013 والصادرة عن مصالح الوزير الأول بعنوان « إصلاح الخدمة العمومية »¹ مباشرة بعد التعليم 298 المذكورة ، لتوضح كيفيات تجسيد أهداف الإصلاح ، والشروط التي يجب أن تتوفر لتحقيقها ، ومما جاء في هذه التعليم :

- ضرورة بعث ثقافة جديدة داخل هياكل الدولة وفروعها الإدارية والاقتصادية .
- المبادئ التي تقوم عليها سياسة الإصلاح هي : المساواة أمام القانون ، الحياد ، الاستمرارية ، الشفافية الفعالية .
- ضرورة أخلة العمل العمومي.
- وضع المواطن أو المرتفق في صميم مسار الإصلاح .
- ضرورة أن يشعر المواطن من خلال الأعمال الملموسة التي يتم القيام بها أن هناك إرادة من الحكومة في تجديد الخدمة العمومية وتغيير أنماط تنظيمها وسيرها بشكل نوعي. ومن جملة التدابير التي أكدت عليها التعليم في هذا الإطار الجوانب الثلاثة التالية :
- تحسين استقبال المواطنين.
- تخفيف الاجراءات الإدارية وتبسيطها.
- التكفل الفعلي بشكاوي المواطنين.

¹ ج ج د ش ، الوزارة الأولى ، تعليم رقم 321 ، مرجع سابق

3 : تعليمات وتوجيهات وزارة الداخلية والجماعات المحلية .

في إطار الإصلاحات التي باشرتها السلطات العمومية في ميدان تأهيل المرافق العمومية الإدارية ، أخذت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على عاتقها مهمة تحسين وعصرنة الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية ، ومن أجل تنفيذ هذه المهمة تم إصدار العديد من التعليمات والمناشير والتوجيهات من خلال الوضع حيز التنفيذ الإجراءات الرامية إلى تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ومواصلة عملية الرقمنة بانتهاج مسعى متدرج بداية من الحالة المدنية فالوثائق البيومترية للهوية وصولا إلى مختلف الوثائق المتعلقة بتنقل الأشخاص والمركبات ، دون إهمال جانب التكفل بتحسين ظروف استقبال المواطنين والإصغاء إليهم .

وسنذكر هنا أهم النصوص الصادرة عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية دون الخوض في تفاصيل الإجراءات التي تم اتخاذها من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية لتنفيذ سياسة السلطات العمومية في هذا الإطار والتي سنتناولها في الفصل الثالث .

- **التعليمة 1599 المؤرخة في 25-05-2011 المتضمنة إجراءات تخفيف الملفات الإدارية.**

جاءت هذه التعليمة بناء على التعليمات المعطاة من طرف فخامة رئيس الجمهورية خلال اجتماع مجلس الوزراء المنعقد يوم 03 فيفري 2011 والخاصة بإجراءات التسهيل والتخفيف من حجم الملفات الإدارية وتوحيد الإجراءات .

- **التعليمة الوزارية رقم 1435 المؤرخة في 13-02-2014 تتعلق بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية .**

والتي جاءت بعد الانتهاء من عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية ، كان من نتائجها إعفاء المواطن من التنقل إلى البلدية الأم حيث أصبح بإمكانه استخراج عقود الميلاد ، الزواج والوفاة من أي بلدية على المستوى الوطني .

- المنشور الوزاري الصادر عن وزير الداخلية والجماعات المحلية تحت رقم 2102 بتاريخ 14-11-2012 والمتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية

والذي تناول في مضمونه بالتحليل الاختلالات التي تعرفها العلاقة بين الإدارة والمواطن وانتشار الظواهر السلبية والتصرفات البيروقراطية في الإدارات العمومية المحلية ، وأعطى التوجيهات التي يجب التقيد بها للحد من هذه المظاهر السلبية .

- المنشور الوزاري الصادر عن وزير الداخلية والجماعات المحلية تحت رقم 1587 بتاريخ 23-10-2013 المتعلق باستقبال المواطنين في مقابلات والتكفل بانشغالاتهم وتظلماتهم .

والذي حث في مضمونه على ضرورة إعطاء أهمية لاستقبال المواطنين والإصغاء إليهم حيث أكد على إلزامية التكفل بهذه العملية من طرف المسؤولين المحليين شخصيا على كل المستويات وألح على ضرورة عدم تفويض هذه العملية لموظفين ليست لهم الكفاءة اللازمة . كما أكد على أهمية متابعة حل المشاكل المطروحة من طرف المواطنين .

-المنشور الوزاري الصادر عن وزير الداخلية والجماعات المحلية تحت رقم 1099 بتاريخ 24-03-2010 المحدد لشروط الحصول على بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر الدولي البيومترين الإلكترونيين .

والذي وضع شروط وإجراءات وكيفيات الحصول على جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية ومكونات ملف كلا الوثيقتين

وقد أصبحت هذه التعليمات والمناشير مدرجة في صميم مخططات عمل الإدارات المحلية الولائية والبلدية وكذلك اللجان التقنية للبلديات والدوائر ، وهي محل متابعة من طرف السلطات المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية للوقوف على مدى تنفيذها والتقيد بما جاء فيها .

المبحث ثاني : سياسة الحكومة في قطاع الداخلية والجماعات المحلية

يحظى قطاع الداخلية والجماعات المحلية بأهمية خاصة ، في برامج الحكومة في مجال عصرنة وتحسين الخدمة العمومية نظرا لكونه أكثر قربا من المواطن ، حيث اهتمت هذه البرامج بإصلاح الهياكل وأنماط التسيير وجعل المرفق العمومي في خدمة المواطن و أكثر قربا منه فضلا عن إدخال التكنولوجيا الحديثة في التسيير لإضفاء الشفافية ومحاربة كل أشكال البيروقراطية.

المطلب الأول : تخفيف الإجراءات وعصرنة تقديم الخدمات الإدارية العمومية

يتضمن هذا المحور عمليتين أساسيتين هما¹:

- وضع ترسانة من الإجراءات الإدارية والقانونية الهادفة إلى تخفيف الإجراءات الإدارية

- عصرنة الخدمات العمومية الإدارية

فبالنسبة لتخفيف الإجراءات الإدارية تم إقرار عدة تدابير تمس تقديم الخدمات العمومية ، خصوصا فيما يتعلق بتكوين الملفات الإدارية الخاصة بجواز السفر البيومتري ، بطاقة التعريف الوطنية العادية والبيومترية ، رخصة السياقة ، بطاقة ترقيم السيارات.

وهذه العملية تدخل في إطار مخطط عمل تكويني يشمل كل القطاعات تم وضعه من طرف الحكومة ، حيث تم تنصيب لجنة وطنية للإشراف عليه تقوم بالتنسيق مع اللجان القطاعية المنصبة لنفس الغرض والتي من مهامها اقتراح التدابير والإجراءات اللازمة لتخفيف الإجراءات الإدارية على مستوى كل القطاعات.²

مع الأخذ بعين الاعتبار الأثر الكبير الذي يتركه إدخال التكنولوجيات الحديثة في الإعلام والاتصال على نوعية الخدمة العمومية الإدارية وعلى تخفيف الإجراءات الإدارية

¹ ج ج د ش ، الأمانة العامة للحكومة ، برنامج الحكومة 2007 و 2014 مرجع سابق .
² ج ج د ش ، وزارة الداخلية والجماعات المحلية - تقرير حول السياسة الحكومية في قطاع الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر أكتوبر 2015

وفي هذا المجال يحظى قطاع الداخلية والجماعات المحلية بأولوية مطلقة ، حيث يعمل القطاع على ستة (6) جهات مختلفة هي:¹

1/ التطوير المستمر لعملية إصدار جواز السفر البيومتري : بإدخال تحسينات هامة منذ انطلاق العملية مثل إدخال البيانات على الخط (عبر الانترنت) دون الحاجة إلى التنقل ، التسيير الآلي عن بعد لمواعيد سير العملية بحيث يحصل المرتفق على وضعية تقدم معالجة ملفه على الموقع الإلكتروني وكذلك من خلال رسالة نصية .

2/ لامركزية الخدمات الإدارية : المتعلقة ببطاقة التعريف الوطنية ، بطاقة تسجيل المركبات ، رخص السياقة ... التي كانت مضمونة من طرف مصالح الدائرة وتم تحويلها إلى البلديات ، وهذا الإجراء الذي سمح بتقريب الإدارة من المواطن أكثر . كما سمح بإعطاء المنتخبين مهام جديدة .

حيث تم وضع تجهيزات مادية وبشرية هامة للتكفل بهذه المهام من طرف البلديات موضوعة حيز الخدمة عبر كامل بلديات الوطن.

3/ ربط مختلف القطاعات بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية: وهذا ما يسمع بإلغاء طلب وثائق الحالة المدنية في تكوين جميع الملفات أو القيام بإجراءات إدارية تطلبها الإدارة المعنية يمكنها الاطلاع عليها مباشرة على مستوى السجل الآلي للحالة المدنية ، وهذا ما يمثل تخفيف في الإجراءات ويشجع التضامن الإداري بين القطاعات ويعد الخطوة الأولى نحو الحكومة الإلكترونية .

ويقوم قطاع الداخلية بتقييم إيجابيات ربط القطاعات حتى يمكن المواطن من الاستفادة من إجراءات تخفيفية أخرى ، من خلال استغلال قاعدة المعلومات المتوفرة لدى القطاعات الأخرى مثل قاعدة البيانات لقطاع العدالة لاستخراج شهادة السوابق العدلية أو الجنسية أو قاعدة البيانات الخاصة بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي .

¹ ج ج د ش ، و. الداخلية والجماعات المحلية – تقرير حول السياسة الحكومية في قطاع الداخلية والجماعات المحلية ، مرجع سابق

4/ متابعة عمليات العصرنة المتعلقة بـ :

-انجاز بطاقة التعريف البيومترية الالكترونية والتي شرع في تسليمها للمواطنين منذ جانفي 2016 والتي تعتبر بطاقة مطابقة لأحدث المعايير العالمية حيث تعتمد على تكنولوجيا تسمح بالاستعمال المتعدد لمختلف الخدمات التي توفرها القطاعات الأخرى ، من خلال احتوائها على شريحة الكترونية تمكن المواطن من تحميل مختلف البيانات.

و اعتماد الرقم الوطني للفرد لدى كل القطاعات الحكومية ، فبمجرد إدخال الرقم الوطني يكون بمقدور حامل البطاقة من خلال الدعامة الالكترونية التي تحملها البطاقة

- تصفح الخدمات المتعلقة بالقطاعات الحكومية.

- الحجز عبر الانترنت.

- تحميل ملفه الطبي.

- متابعة أبنائه في المدارس..... الخ

حيث يمكن اعتبار البطاقة مفتاح المواطن للولوج لمختلف الخدمات الالكترونية المتوفرة على الخط.

- وفي نفس الإطار يعمل قطاع الداخلية على تجسيد مشروع رخصة السياقة البيومترية وكذا بطاقة ترقيم السيارات الإلكترونية والتي من المتوقع دخولها حيز الخدمة نهاية 2017¹ حيث تم الانتهاء من وضع البطاقة الوطنية لكلا الوثيقتين حيز الخدمة بالإضافة إلى العمل على رقمنة مختلف الخدمات الإدارية وضمان خدمات ذات نوعية بعيدا عن التعقيدات البيروقراطية المعروفة لحد الآن .

5/ الانتقال نحو استعمال تكنولوجيا الهاتف النقال : وأخر الجبهات التي يعمل عليها قطاع الداخلية هي العمل على الانتقال نحو استعمال التكنولوجيا الهاتف النقال ، حيث أصبح القطاع جاهزا لهذه العملية من خلال وضع وتسخير الإمكانيات اللازمة وكذلك الإطار القانوني من خلال صدور النص المتعلق بالتصديق الالكتروني في انتظار الشروع في هذه العملية .

¹ ج ج د ش ، وزير الداخلية والجماعات المحلية ، لقاء الحكومة – الولاية ، مداخلة وزير الداخلية والجماعات المحلية ، مرجع سابق

6/ الرفع من مردودية الخدمة العمومية وعصرنتها : وفي إطار اشمل من عصرنة الخدمة العمومية ، يعمل قطاع الداخلية على الرفع من مردودية الخدمة العمومية وعصرنتها من خلال عصرنة وسائل العمل وهذا بالسعي إلى وضع نظام البلدية الالكترونية "e-commune" والذي هو عبارة عن نظام معلومات مدمج يجمع كل الخدمات التي تقدمها البلدية .

إلا أن الوصول إلى هذا الهدف يبقى بعيد نوعا ما في المدى القريب بالنظر إلى المراحل التي تم قطعها على المستوى المحلي في إطار عملية الرقمنة والتحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الرقمية خاصة وان هذه العملية تتطلب رقمنة كل مصالح البلدية والتي مازالت في بداياتها¹.

المطلب الثاني : إعادة التنظيم للجماعات المحلية .

في إطار تنفيذ سياسة العصرنة والتحسين المتعلقة بالمهام والخدمات العمومية الإدارية ، وفي إطار التوجيهات الإستراتيجية للحكومة الهادفة إلى تقريب الإدارة من المواطن يستدعي هذا بالضرورة إعادة النظر في التنظيم الإداري بطريقة تجعله يتلاءم مع المعطيات الجديدة على الميدان.

وفي هذا المنظور تم وضع خارطة طريق تدريجية للتقسيم الإداري الحالي من أجل التكفل بضرورات التنمية المحلية وتقريب الإدارة من المواطن لاسيما في مناطق الجنوب والهضاب العليا²

وفي هذا الإطار ، يوجد قطاع الداخلية في صلب اهتمام الحكومة من اجل إعادة النظر في التنظيم الإداري على المستوى المحلي وذلك من خلال :

- الانتهاء من إنشاء الولايات المنتدبة بالجنوب والتي وضعت تحت تصرفها الإمكانيات المادية والبشرية واستفادت من برنامج تنموي هام والذي يسمح لهذه الوحدات الإدارية الجديدة من لعب دور مهم في إطار التنمية المحلية والاستجابة بطريقة فعالة لطموحات مواطني هذه الولايات المنتدبة الجديدة.

¹ ج ج د ش ، والداخلية والجماعات المحلية - تقرير حول السياسة الحكومية في قطاع الداخلية والجماعات المحلية ، مرجع سابق
² ج ج د ش ، الأمانة العامة للحكومة ، برنامج عمل الحكومة 2014 ، مرجع سابق ص 18

وفي نفس الإطار يواصل القطاع من اجل إنشاء باقي الولايات المنتدبة على مستوى الهضاب العليا والتي من المتوقع الإعلان عنها قبل نهاية سنة 2017 ، هذه العملية التي سنتبع في مرحلة ثالثة بإنشاء ولايات منتدبة بمناطق الشمال.

وتبعا لعملية لامركزية تقديم الخدمة العمومية على مستوى البلديات والتي نتج عنها تحويل إصدار جميع وثائق الهوية و السفر و المركبات من الدائرة إلى البلدية .أصبح من الضروري على قطاع الداخلية مراجعة مهام وتنظيم وتسيير الدوائر¹ وكذلك المقاطعات الإدارية على مستوى ولايات الجمهورية قصد تدعيم سلطة الدولة و عملها الجوّاري تجاه المواطنين.

هذه المراجعة التي تهدف إلى إعادة النظر في مهام هذه الوحدات و تدعيم صلاحياتها فيما يتعلق بمهام الرقابة ، التنشيط ،التنسيق ، بالإضافة إلى إعطائها دورا فاعلا في إطار تسيير البرامج التنموية على مستوى إقليم الدائرة أو المقاطعة الإدارية إضافة إلى تفعيل دورها في إطار تقديم الخدمات العمومية الجوّارية .

المطلب الثالث: تطوير الموارد البشرية وتأهيلها .

يعتبر العنصر البشري الركيزة الأساسية لعملية الإصلاح وهو الذي يحدد نجاحها أو فشلها ، ولهذا باشر قطاع الداخلية والجماعات المحلية عملية واسعة لتكوين إطارات القطاع من اجل جعله في مستوى التحديات التي تملئها الأهداف المتوخاة من الإصلاحات والتي تهدف خصوصا إلى عصرنة الإدارة وترقية الديمقراطية التشاركية والتي تتطلب مواصفات ومؤهلات خاصة للإطارات والموظفين للتكيف مع شروط تحسين الخدمة العمومية وأدوات التسيير وتصحيح الاختلالات ، وفي هذا الإطار أولت السلطات العمومية أهمية خاصة لقطاع الداخلية من خلال :

- تدعيم الجماعات المحلية بالإطارات للرفع من نسبة التأطير من خلال توظيف 3500 إطار تقني وأداري على مستوى البلديات والدوائر وهذا من اجل مرافقة انجاز ومتابعة برامج التنمية المحلية²

¹ ج ج د ش ، الأمانة العامة للحكومة ، برنامج عمل الحكومة 2007 ، مرجع سابق ، ص 23

² ج ج د ش ، الأمانة العامة للحكومة، نفس المرجع ، ص 23

- تخصيص برنامج خاص للولايات المنتدبة المنشأة حديثا والذي تم من خلاله إعادة انتشار الإطارات المتواجدة بالبلديات والدوائر.

- استفادتها من برنامج خاص للتوظيف .

- تعزيز شبكة مؤسسات التكوين لصالح الجماعات المحلية عن طريق إنشاء 04 مراكز تكوين وطنية جديدة لتحسين مستوى مستخدمي الجماعات المحلية (الجلفة- قسنطينة – تلمسان – عنابة)¹

-تحسين أداء إطارات الإدارة الإقليمية عن طريق تكوين محدد مرتبط بصفة خاصة بتطوير الفعالية الشخصية ، وفي هذا الإطار استفاد موظفو وإطارات قطاع الداخلية من دورات تكوينية شملت²:

-تكوين كل الولاية في مجال الاتصال وتسيير الأزمات.

-تكوين كل المفتشين العاميين ومفتشي الولايات في تقنيات التدقيق ورقابة التسيير والمساعدة على التسيير المحلي.

- تكوين كل رؤساء الدوائر في كل جوانب التسيير العمومي الإقليمي المرتبط بمناطق الاختصاص التي يمارسون فيها مهامهم

- تكوين الأمناء العاميين للدوائر في مجال التسيير العمومي.

-تكوين الأمناء العاميين للبلديات في مجال التسيير العمومي المحلي .

- ونظرا لكونهم فاعلين في الحياة المحلية أولت وزارة الداخلية أهمية لتكوين رؤساء المجالس الشعبية البلدية ، حيث انه فور تنصيب المجالس المحلية يستفيد رؤساء البلديات الجدد من دورات تكوينية لاكتساب الكفاءات الضرورية التي تتطلبها الوظيفة.³

¹ ج ج د ش ، الأمانة العامة للحكومة ، برنامج عمل الحكومة 2007 ، مرجع سابق ، ص 25

² ج ج د ش ، الأمانة العامة للحكومة ، نفس المرجع ، ص 26.

³ ج ج د ش ، و د ج م مجلة ذاكرة وانجازات ، مرجع سابق ص 13

المبحث الثالث : الإجراءات المتبعة من طرف وزارة الداخلية على المستوى المحلي لعصرنة و تحسين الخدمة العمومية

تنفيذا للبرامج الحكومية الرامية إلى عصرنة الإدارة العمومية بصفة عامة والإدارة المحلية بصفة خاصة لما لها من علاقة مباشرة مع المواطن مقارنة بباقي الإدارات ، وضع قطاع الداخلية والجماعات المحلية إستراتيجية تهدف إلى تفعيل برنامج طموح لعصرنة المرافق العمومية الإدارية المحلية .

المطلب الأول : تأهيل الإطار البشري والهيكل الإدارية

إن تحقيق هدف عصرنة وتحسين الخدمة العمومية ، من خلال السعي إلى ضمان تقديم خدمات لائقة للمواطنين تستجيب لتطلعاتهم الحالية ، يمر حتما بإعادة تأهيل الإطار البشري للتكيف مع الوضع الجديد ، كما يتطلب تحسين حالة المقدرات التي تأوي المرافق العمومية وتجهيزها بالمعدات والتجهيزات اللازمة .

الفقرة الأولى : تأهيل الإطار البشري :

في إطار سعيها إلى إصلاح الخدمة العمومية أولت السلطات العمومية أهمية خاصة للإطار البشري في الجماعات المحلية ، حيث تضمن برنامج الحكومة لسنة 2007 النص على تحسين أداء الإطارات الإقليمية عن طريق تكوين محدد ومرتبب بصفة خاصة بتطوير الفعالية الشخصية¹ حيث نص على :

- تكوين كل الولاية في مجال الاتصال وتسيير الأزمات .
- تكوين كل المفتشين العاميين ومفتشي الولايات في تقنيات التدقيق والرقابة والتسيير والمساعدة على التسيير المحلي .
- تكوين كل رؤساء الدوائر في جوانب التسيير العمومي الإقليمي المرتبب بمناطق الاختصاص .

¹ ج ج د ش ، الأمانة العامة للحكومة ن برنامج عمل الحكومة 2007 ، مرجع سابق ، ص 26

- تكوين الأمناء العاميين للبلديات في مجال التسيير العمومي المحلي .
- تنظيم ملتقيات تدريبية وتكوينية في مجالات التسيير المحلي لصالح رؤساء المجالس الشعبية البلدية والولائية .

وتنفيذا لهذا البرنامج وضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية برنامجا للتكوين شمل الإطارات المذكورين لرفع كفاءتهم التسييرية للتكيف مع واقع الجماعات المحلية ووضعهم في صميم مشروع عصرنة الجماعات المحلية ومنحهم طابع الحرفية بفضل تنمية كفاءتهم.

وقد كانت حصيلة هذه العملية في المرحلة الأولى لسنة 2012 تكوين 3049 إطار منهم 204 رئيس دائرة و 115 مفتشا عاما ومفتشا ولائيا و 409 أمناء عاميين للبلديات 1541 رئيس مجلس شعبي بلدي¹ وقد تم استكمال هذه العملية وذلك باستفادة كل الإطارات من البرامج التكوينية.

الفقرة الثانية : تأهيل الهياكل الإدارية:

لقد حظي قطاع الداخلية والجماعات المحلية بعناية خاصة من طرف الحكومة فيما يخص الهياكل الإدارية وذلك من خلال العمل على استكمال برنامج الهياكل الإدارية الأساسية التي تحتضن الهيئات المحلية كمقرات الدوائر والبلديات² أو من خلال العمل على تحسين الاستقبال عبر تهيئة وإقامة هياكل مناسبة لراحة أفضل للمواطنين³

ففي إطار البرنامج الخماسي 2010 – 2014 قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية من خلال الصندوق المشترك للجماعات المحلية بانجاز 1200 ملحقة إدارية عبر 776 بلدية⁴.

كما أن هناك برنامج متواصل من اجل انجاز مقرات الولايات والدوائر والبلديات والذي تجسد في عديد الولايات من خلال انجاز مقرات جديدة.

¹ ج ج د ش ، و د ج م مجلة ذاكرة وانجازات ، مرجع سابق ص 13

² ج ج د ش ، الأمانة العامة للحكومة ، برنامج عمل الحكومة 2007 ، مرجع سابق ، ص 27

³ ج ج د ش ، الأمانة العامة للحكومة ، برنامج عمل الحكومة 2014 ، مرجع سابق ، ص 23

⁴ ج ج د ش ، و د ج م ، مجلة ذاكرة وانجازات ، مرجع سابق ص 15

المطلب الثاني: عصرنة المرفق العام .

تنفيذا المخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفاعلية والشفافية ، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرافق العمومية باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة تهدف مجمل هذه الانجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية. ومن أهم هذه الانجازات .

1 / رقمنة سجلات الحالة المدنية :

تعتبر عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية أهم انجاز حققته وزارة الداخلية والجماعات المحلية والذي يعد حجر الزاوية في عملية عصرنة الخدمة العمومية على مستوى جميع القطاعات، من خلال توفيره لقاعدة بيانات وطنية تتوج بوضع رقم تعريف وطني لكل مواطن يمكنه استعمال في جميع تعاملاته .

مكنت هذه العملية من رقمنة مالا يقل عن 95 مليون عقد (ميلاد – زواج – وفاة) والتي أصبحت متاحة في قاعدة بيانات البلديات ما يشكل قاعدة بيانات وطنية تضم 63 مليون عقد ميلاد 17 مليون عقد وفاة 15 – مليون عقد زواج¹ حيث إن هذه العملية تعتبر مرحلة أولى من عملية تهدف إلى إتاحة إجراءات استخراج هذه الوثائق على الخط (الانترنت) عذب اعتماد التوقيع الالكتروني، واستغلالها عند الربط بين القطاعات مثل الاكتتاب في السكنات ، التسجيلات الجامعية ، السجل التجاري.... الخ وهذا لتخفيف الملفات الإدارية وإعفاء المواطن من تقديم الوثائق المتوفرة في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

ولتفعيل عملية الرقمنة تم ربط كل الولايات بالدوائر والبلديات وعدة ملحقات إدارية بشبكة الألياف البصرية لتمكين الإدارة المحلية من الاستغلال البيئي للمعلومات المتوفرة على مستوى قاعدة البيانات الوطنية .

¹ ج ج د ش ، و.د والجماعات المحلية ، لقاء الحكومة – الولاة ،مداخلة وزيرة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ، مرجع سابق

ولقد مكن هذا الإجراء المواطنين من استخراج وثائق الحالة المدنية بصفة أنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية دون التنقل إلى بلدية الميلاد ، كما مكن الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من الحصول على هذه الوثائق من الممثلات الدبلوماسية بالخارج .

2 / وضع البطاقة الوطنية للبطاقات الرمادية ورخص السياقة.

في إطار التحضير لعملية إصدار بطاقة ترقيم المركبات الإلكترونية و رخصة السياقة البيومترية قامت وزارة الداخلية ب :

- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات ما أوجد قاعدة بيانات وطنية تسمح بالنفاذ إلى بطاقة التأكيد أنيا وإصدار البطاقة الرمادية حالا على مستوى البلديات بعد ما كانت محصورة على الدوائر فقط .

- إنشاء البطاقة الوطنية لرخص السياقة وهذا ما أوجد بدوره السجل وطني الآلي لرخص السياقة مكن المواطن من الحصول على رخصة السياقة في نفس اليوم ودون الحاجة لتقديم شهادة الكفاءة التي تتم معاينتها من السجل مباشرة .

3 / إصدار جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

إصدار جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية من التطورات الملاحظة في مشاريع عصرنة الإدارة المحلية هي إصدار جواز السفر البيومتري و بطاقة التعريف الوطنية البيومترية ، حيث سمح هذا الانجاز في المرحلة الأولى للمواطنين من التمكن من استخراج هذه الوثائق من إي بلدية على مستوى إقليم الولاية في انتظار تعميم العملية ليتمكن المواطن من استخراجها من أي بلدية على مستوى الوطن دون التوجه إلى بلدية مقر سكناه.

كما شهدت عملية إصدار هاتين الوثيقتين تحسنا نوعيا من خلال تقديم خدمات الكترونية على الخط تسمح للمواطن متابعة مراحل معالجة ملفاتهم . كما تمكن المواطنين الحائزين على جوازات سفر بيومترية من تقديم طلبات تجديدها عبر الانترنت وكذلك تقديم طلب الحصول على بطاقة تعريف

بيومترية بنفس الطريقة ودون الحاجة إلى ملف جديد إذا كان المعني يحوز جواز سفر بيومتري ونفس الشيء بالنسبة لجواز السفر إذا كان يحوز بطاقة تعريف بيومترية .

حيث يتم دعوة المعني بعد انجاز الوثيقة عن طريق إرسال رسالة نصية عبر الهاتف أو من خلال مكالمة هاتفية من مقر البلدية.

4 / استحداث مركز النداء لوزارة الداخلية .

في إطار تسهيل عملية الإصغاء للمواطنين من خلال الاستماع إلى انشغالاتهم وشكاويهم أو تزويدهم بالمعلومات حول الخدمات المقدمة من طرف قطاع الداخلية والجماعات المحلية ، تم استحداث مركز النداء لوزارة الداخلية والجماعات المحلية الرقم الأخضر (1100) للرد على استفسارات وشكاوي المواطنين وتزويدهم بالمعلومات المطلوبة.

يتوفر هذا المركز على قدرة إصغاء لـ 240 مكالمة في نفس الوقت من الساعة الثامنة ونصف صباحا إلى غاية الساعة مساء بالنسبة للشكاوي ، في حين يتم الرد أليا 24/24 ساعة على المكالمات المتعلقة بطلب الحصول على معلومات وثائق تكوين الملفات الإدارية

يسهر على ضمان العملية 200 عون 08 مركزي و 192 على مستوى الولايات.

مهامه :

-الرد على طلبات المعلومات الخاصة بتكوين الملفات الإدارية كبطاقة التعريف ، جواز السفر ، إنشاء جمعية أو حزب ممارسة مهنة مقننة..... الخ

-التكفل بشكاوي المواطنين حيث يتم تسجيل المكالمة والشكوى ويكون الرد عليها من طرف الإدارة حيث يتم مراسلة الإدارة المعنية التي تكون ملزمة بالرد على شكوى المواطن وإرسال نسخة من الرد لخلية المتابعة على مستوى الولاية.

-التكفل بمقترحات المواطنين لتشجيع ممارسة الديمقراطية التشاركية ومتابعة مسار المقترحات.

ويحتوي مركز النداء على لوحة مراقبة موجودة بوزارة الداخلية يتم من خلالها مراقبة العملية وتنبيه المسؤولين في حالة وجود تقصير في حل القضايا المطروحة.

إن هذه الانجازات التي قامت بها وزارة الداخلية والجماعات المحلية ما هي سوى مرحلة تمهيدية لعملية رئيسية تهدف إلى تقديم خدمة عمومية متطورة وجديدة بعيدة عن التعقيدات البيروقراطية حيث انه بعد لامركزية كل الخدمات الإدارية على مستوى البلديات وتقريبها من المواطن ، سيتم في مرحلة موائية تفعيل خدمات متعددة عن بعد بمجرد وضع الإطار العملي الضروري للتوقيع الالكتروني¹.

كما سيتم الشروع في ربط مختلف القطاعات الوزارية بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية ما يسمح للمواطن من الاستفادة من مختلف الخدمات وإعفائه من تقديم وثائق الحالة المدنية في الملفات ، هذا الإجراء أصبح واقعا معاشا في عديد الخدمات من بطاقة التعريف ، جواز السفر ، ترقيم العربات ، رخص السياقة ، التسجيل المدرسي والجامعي ، الحج وتتوسع مجالات تطبيق هذه الإجراءات بتوسيع شبكة الربط المعلوماتي بين قطاعات التي تشمل حاليا 18 قطاعا حكوميا².

للعلم أن نجاح هذه العملية جاء نتيجة المجهودات التي تم بذلها على مستوى قطاع المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية ، الذي قام بانجاز شبكة هامة من الألياف البصرية تقدر بـ 43.000 كم ما مكن من تغطية معظم التراب الوطني، كما تم تقدير الحاجيات من شبكة الألياف البصرية لربط الملحقات الإدارية للبلديات على المستوى الوطني بـ 20.000 كم -³.

المطلب الثالث : تجسيد الديمقراطية التشاركية على المستوى المحلي

عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في السنوات القليلة الماضية على الاهتمام بالاستماع لانشغالات المواطن وذلك للحد من التوترات الاجتماعية والاحتجاجات التي تعرفها مختلف مناطق الوطن نتيجة رفع مطالب اجتماعية أو بمناسبة أعمال الإدارة المحلية كتوزيع السكن بمختلف

¹ ج ج د ش ، و د ج م ، لقاء الحكومة - الولاية ، مداخلة وزيرة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ، مرجع سابق

² ج ج د ش ، و د ج م ، لقاء الحكومة - الولاية ، مداخلة وزير الداخلية والجماعات المحلية ، مرجع سابق

³ ج ج د ش ، وزارة الاتصال - مرجع سابق ، ص 50

الصيغ ،مسابقات التوظيف ، انجاز مشاريع في مواقع معينة ،التأخر في انجاز أو تجسيد بعض المشاريع... الخ .

حيث يعود السبب الرئيسي لهذه الحركات الاحتجاجية إلى غياب الاتصال الفعال بين الإدارة والمواطن وكذا تغييب المواطن في المشاركة في إعداد واقتراح البرامج التنموية والقرارات التي تهمه مباشرة ، زيادة إلى حالة عدم الثقة التي أصبحت تطبع العلاقة بينه وبين الإدارة .

1- الديمقراطية التشاركية في دستور 1996 :

لقد أسس الدستور الجزائري لسنة 1996 لاعتماد مبدأ الديمقراطية التشاركية حيث أشار إلى أن الشعب مصدر كل سلطة وصاحب سيادة يمارسها بواسطة المجالس المنتخبة¹ ، فالمؤسس الدستوري أعطى أهمية كبيرة للشعب على أساس أنه صاحب السيادة ، كما اعتبر المجالس المحلية المنتخبة سواء كانت بلدية أو ولائية في التشريع الجزائري إطارا قانونيا يعبر من خلالها الناخبون عن إرادتهم ويراقبون عمل السلطات العمومية ، كما تشجع الدولة الديمقراطية التساهمية على مستوى الجماعات المحلية² كمظهر من مظاهر الممارسة الديمقراطية وفي إرساء التقاليد والقيم الديمقراطية من خلال تدريب المواطنين وكيانات المجتمع المدني على العمل السياسي والتنظيمي وربطهم بالقضايا والمشكلات والاهتمامات التي تدور على المستوى المحلي.

2- الديمقراطية التشاركية في قانون البلدية 10/11

في ظل التأسيس دستوريا لمبدأ الديمقراطية التشاركية ، جاء قانون البلدية الأخير رقم 10-11 الصادر في 22 يونيو سنة 2011 ليجسد هذا المسعى بصفة قانونية من خلال إفراده للباب الثالث القسم الأول منه بعنوان مشاركة المواطنين في تسيير شؤون البلدية حيث نص في المادة 11 على:

" تشكل البلدية الإطار المؤسسي لممارسة الديمقراطية على مستوى المحلي والتسيير الجوّاري " وان المجلس الشعبي البلدي عليه أن يتخذ كل التدابير لإعلام المواطنين بشؤونهم واستشارتهم حول خيارات و أولويات التهيئة والتنمية الاقتصادية. و الاجتماعية والثقافية ،ويمكن في هذا المجال

¹ ج ج د ش ، دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 ، مرجع سابق ، المادة 06

² ج ج د ش ، نفس المرجع ، المادة 14

استعمال الوسائط والوسائل الإعلامية المتاحة ، كما يمكن للمجلس أن يقدم عرضا عن نشاطه السنوي أمام المواطنين.

وقد جاء في المواد 12 - 13 - 14 من هذا القانون من اجل تحقيق أهداف الديمقراطية المحلية في إطار التسيير الجوارى المذكورة في المادة 11 إمكانية :

- قيام المجلس الشعبي البلدي بوضع إطار ملائم للمبادرات المحلية التي تهدف إلى تحفيز المواطنين وحثهم على المشاركة في تسوية مشاكلهم وتحسين ظروف معيشتهم

- إمكانية استعانة المجلس الشعبي البلدي بصفة استشارية بكل شخصية محلية أو كل ممثل جمعية محلية معتمدة قانونا الذين من شأنهم تقديم أي مساهمة مفيدة لأشغال المجلس

- إمكانية اطلاع كل شخص على مستخرجات مداولات المجلس الشعبي وكذا القرارات البلدية في حدود ما يسمح به القانون .

3 - الديمقراطية التشاركية في قانون الولاية 07/12.

على خلاف قانون البلدية ، لم ينص قانون الولاية صراحة على ممارسة الديمقراطية التشاركية ، لكن من خلال القراءة العامة لهذا القانون نجد من بين أهدافه جعل الولاية كفضاء مكمل للبلدية وإذا كانت الولاية شعارها " بالشعب وللشعب " ¹ فيتعين إذن العمل على فتح سبل المشاركة للمواطنين في تسيير الشؤون العمومية على المستوى الولائي عن طريق المجلس الشعبي الولائي المنتخب .

ومن اجل تجسيد هذه التدابير والعمل على وضع إجراءات شفافة وقنوات دائمة للحوار و التشاور حول تنفيذ القرارات والمشاريع الموجهة لتلبية طلب المواطنين ، وتفعيل الديمقراطية التشاركية ، شرعت وزارة الداخلية في اتخاذ مجموعة من النصوص التنظيمية :

1/ صدور المرسوم التنفيذي رقم 16 - 190 المؤرخ في 30 يونيو 2016 :

تضمن هذا المرسوم جملة من التدابير الرامية لتكريس الشفافية وحق المواطن في الوصول إلى المعلومة ، يؤسس هذا المرسوم لمرحلة جديدة في مسار دعم الديمقراطية المحلية وتعزيز الديمقراطية

¹ ج ج د ش ، رئاسة الجمهورية ، القانون 07/12 مرجع سابق ، المادة الأولى.

التمثيلية ، التي لا يمكن أن تكون فعالة إلا بمساهمة جميع المواطنين في التنمية المحلية وتعبئتهم بخصوص المشاريع التي تهدف إلى تحسين محيطهم المعيشي وضمان التلاحم الاجتماعي¹

حيث نص على ضرورة اتخاذ المجلس الشعبي البلدي كل التدابير الرامية إلى تسهيل إعلام المواطنين حول تسيير الشؤون المحلية² ، وذلك من خلال العمل في كل مجال من شأنه تنمية علاقتهم بالمواطنين وتنويع أنماط التواصل مع المواطن عن طريق :

- تذليل كل الصعوبات التي تواجه المواطنين في الولوج إلى المعلومة .
- تفعيل الاتصال المهيكّل خاصة الإذاعة المحلية التي تعمل على إعلام المواطنين بالمسائل التي تهمهم وتستقطبهم للإدلاء بأرائهم واهتماماتهم.
- استغلال التقنيات الحديثة للاتصال لنشر المعلومة وتفاذي كل شكل من أشكال الغموض.
- وتناولت أحكام هذا المرسوم كفايات الاطلاع على مستخرجات مداورات المجلس الشعبي البلدي والقرارات البلدية باستثناء تلك المتعلقة بالحالات التأديبية ، المسائل المتعلقة بالنظام العام ، القرارات البلدية ذات الطابع الفردي ، الوثائق التي تخل بسير الإجراءات القضائية³ . حيث يقوم المواطن بتقديم طلب كتابي إلى رئيس المجلس الشعبي البلدي من غير أي تبرير أو تحديد للأسباب للاطلاع على الوثائق أو الحصول على نسخة كاملة أو جزئية منها .

وقد حدد المرسوم بدقة آجال معالجة الطلبات والتي تختلف باختلاف تاريخ صدور الوثيقة⁴

في نفس اليوم بالنسبة للوثائق الصادرة في السنة الجارية.

- ثلاثة أيام للوثائق الصادرة منذ أقل من عشر سنوات.

- خمسة أيام للوثائق الصادرة منذ أكثر من عشر سنوات

¹ ج ج د ش ، وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، مراسلة رقم 424 المؤرخة في 2016/09/07 بخصوص حق الاطلاع على مستخرجات مداورات المجلس الشعبي البلدي والقرارات البلدية .

² ج ج د ش ، الوزارة الأولى ، المرسوم التنفيذي رقم 16 – 190 المؤرخ في 30 يونيو 2016 ، يحدد كفايات الاطلاع على مستخرجات مداورات المجلس الشعبي البلدي والقرارات البلدية ، ج ر عدد 41 ص 08

³ ج ج د ش ، الوزارة الأولى ن نفس المرجع

⁴ ج ج د ش ، الوزارة الأولى ، نفس المرجع

حيث يكون الاطلاع مجاني وبحضور موظف من البلدية وداخل مقر البلدية ، وفي حالة طلب نسخة يتحمل المواطن تكلفة ذلك ، و تحدد تكاليف النسخ بمداولة يصدرها المجلس الشعبي البلدي، ويمكن رفض تسليم نسخة من الوثائق إذا كان إعادة نسخها يتسبب في إتلافها ، كما أتاح هذا المرسوم للمواطن حق الطعن في حالة رفض طلبه وفق التشريع المعمول به .

وتضمن المرسوم التدابير الرامية إلى ضمان النشر الواسع لقرارات المجلس الشعبي البلدي ، وذلك بفتح الإدارة على الاستغلال الأمثل للأنظمة المعلوماتية التي تضمن الأداء الشفاف وتسهل الوصول لمختلف الوثائق والمعلومات وتتيح للمواطن إمكانية تحميلها دون تنقله إلى مقر البلدية.

2/ التحضير لصياغة المرسوم التنفيذي المحدد لتنظيم الإدارة البلدية:

تعكف وزارة الداخلية والجماعات المحلية على صياغة مشروع مرسوم تنفيذي يحدد تنظيم الإدارة البلدية تطبيقا للمادة 126 من القانون رقم 10-11 المتعلق بالبلدية ، وقد جاء في عرض أسباب مشروع هذا المرسوم أن إصلاح هيكله تنظيم إدارة البلدية وبعيدا عن المتطلبات التشريعية الواردة في المادة 126 من القانون 10/11 المتعلق بالبلدية يندرج في إطار المسعى الشامل الرامي إلى تمكين كل بلدية من إعادة موائمة دورها كمزود للخدمات الجوارية ومكان لمشاركة المواطنين وككيان اقتصادي ناجح¹

وقد جاء أيضا في عرض الأسباب أن قرب البلدية من المواطن وجوارية الإدارة البلدية بالنسبة للمواطنين يجعلها هي أول متصل بهم ما يفرض توفير متطلبات الإصغاء واستشارة ومشاركة المواطنين في تسيير شؤون البلدية.

كما أن مسعى إعادة الهيكلة جاء نتيجة بروز عوامل عديدة مستجدة ،أهم ما يتعلق منها بالديمقراطية التشاركية هو:

- القانون 10-11 المتعلق بالبلدية الذي يضع مشاركة المواطنين كأولوية.

- بروز مواطن أكثر حرصا على جودة الخدمات وتحديثها.

¹ ج ج د ش ، وزارة الداخلية والجماعات المحلية - عرض أسباب مشروع مرسوم تنفيذي يحدد تنظيم الإدارة البلدية - 2016

ومن اجل تكريس مبادئ الديمقراطية التشاركية يقترح مشروع هذا المرسوم ثلاث خيارات:

- منح رؤساء المجالس الشعبية البلدية مهام ذات ارتباط وعلاقة مع الحركة الجمعوية ولجان الأحياء
....الخ

-إنشاء هيكل تابع للأمانة العامة مكلف بتواصل المواطنين والقيام باستطلاعات الرأي،السبر
والاستشارات.

- خلق منصب وظيفي لـ " وسيط " أو " مسهل " بين المواطن والإدارة البلدية .

خلاصة الفصل الثاني

تعرفنا في هذا الفصل على الإجراءات التي قامت بها السلطات العمومية لتجسيد عصرنة وتحسين الخدمة العمومية على المستوى المحلي وخلصنا إلى :

أولا : من ناحية المرجعية القانونية لعصرنة وتحسين الخدمة العمومية :

إن توجه السلطات العمومية إلى مسعى عصرنة وتحسين الخدمة العمومية انعكس بصورة مباشرة على النصوص التشريعية والتنظيمية الصادرة من أجل تجسيد هذا الهدف ، وبالتالي فإن هذا المسعى يجد له قاعدة قانونية وترسنة من النصوص يعتمد عليها لتنفيذ مختلف الإجراءات والتدابير .

ثانيا : من ناحية سياسية الحكومة في قطاع الداخلية والجماعات المحلية :

تعتبر السياسة المتبعة من طرف السلطات العمومية قصد عصرنة وتحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية المرجع الأساسي المعتمد لكل التدابير المتعلقة بتخفيف الإجراءات الإدارية وعصرنه تقديم الخدمة العمومية وإعادة تنظيم الجماعات المحلية بما يخدم هذه السياسة ويساهم في تقريب الإدارة من المواطن بالإضافة إلى التركيز على عامل مهم في هذه المعادلة وهو الإطار البشري والذي حضي باهتمام خاص لإعادة تأهيله والرفع من كفاءته وأدائه للتكيف مع المهام الجديدة.

ثالثا : من ناحية تنفيذ السياسة العمومية من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

إن التدابير التي اتخذتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية من أجل تنفيذ السياسة العمومية الرامية إلى عصرنة وتحسين الخدمة العمومية ، والتي بدأت من تحضير البيئة الملائمة للشروع في العملية من خلال تأهيل الهياكل الإدارية وتكوين الإطار البشري ووضع الأسس القانونية والتنظيمية لإشراك المواطن في هذه العملية من خلال إرساء مبدأ الديمقراطية التشاركية بالإضافة إلى اتخاذ الإجراءات العملية لعصرنة المرافق العمومية المحلية عن طريق استغلال التكنولوجيا الحديثة الخاصة بالشبكات المختلفة ووضع قواعد البيانات الوطنية اللازمة.

الفصل الثالث

الإطار التطبيقي لعصرنة و تحسين الخدمة العمومية

تمهيد

باعتبار الولاية هي الجماعة الإقليمية للدولة وهي الدائرة الإدارية غير الممركزة للدولة ،حيث تشكل فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية والتشاورية بين الجماعات الإقليمية والدولة وهذا ما يستدعي بالضرورة أن تكون الولاية هي المسؤولة عن تنفيذ السياسات العمومية على المستوى المحلي فلا غرابة أن تنطلق كافة البرامج والمخططات الرامية إلى إصلاح الخدمة العمومية وتحسين نوعيتها ابتداء من هذه الجماعات الإقليمية ليتم تجسيدها تحت إشراف السلطات الولائية على مستوى الدوائر والبلديات التابعة لها إقليميا .

لذلك فضلنا أن ندرس ما تم تطبيقه وتحقيقه على المستوى المحلي في مجال إصلاح الخدمة العمومية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للجمهور على مستوى ولاية المسيلة والبلديات التابعة لها، وذلك من خلال التعرف على العمليات التحضيرية لتنفيذ الإجراءات المتعلقة بعصرنة المرفق العام والعمليات التي تم القيام بها على مستوى مصالح الولاية والدوائر والبلديات التابعة لها من أجل تجسيد عملية تحسين الخدمة العمومية وعصرنة المرفق العام .

المبحث الأول : التحضير لتنفيذ الإجراءات المتعلقة بعصرنة وتحسين الخدمة العمومية

في إطار عملية عصرنة وتحسين الخدمة العمومية ، شرعت ولاية المسيلة في اتخاذ التدابير اللازمة للتحضير لتنفيذ هذه العملية ، من خلال حشد الوسائل المادية والبشرية للشروع فيها .

المطلب الأول : تأهيل الهياكل والمرافق الإدارية .

في إطار برنامج وزارة الداخلية الرامي إلى تأهيل المرافق الإدارية للرقى بنوعية الخدمة العمومية وتحسين ظروف استقبال المواطنين ، استفادت الولاية من برامج هامة تتعلق بانجاز وإعادة تأهيل الهياكل العمومية الإدارية حيث حققت الولاية في البرنامج 2014/2010 حصيلة معتبرة تتمثل في¹

- تأهيل 39 مقر بلدية إلى غاية نهاية سنة 2014 تمثلت في عمليات الترميم وتوسيع ب74 عملية منجزة، تجهيز مقرات إدارية ب21 عملية
- انجاز 12 مقر بلدية جديد
- انجاز 09 أجنحة جديدة للحالة المدنية
- إعادة تأهيل مصلحة واحدة للحالة المدنية
- انجاز 05 مقرات دوائر جديدة
- تسجيل انجاز 03 مقرات دوائر جديدة والعملية بصدد الانطلاق
- إعادة تأهيل 51 ملحقة إدارية
- تجهيز 18 ملحقة إدارية
- انجاز 45 ملحقة إدارية جديدة

وقد كان لهذه العمليات الأثر الجيد على تحسين ظروف العمل في هذه المقرات وكذلك تحسين ظروف استقبال المواطنين ، زيادة على تقريب الإدارة من المواطن في الأحياء التي استفادت من انجاز ملحقات بلدية ما ساهم في تقليل الضغط على مصالح الحالة المدنية في مقرات البلديات .

¹ ج ج د ش ، ولاية المسيلة ، الأمانة العامة ، تقرير حول أهم الانجازات المحققة خلال سنة 2014 ، ص 56 .

المطلب الثاني: تحسين نوعية التأطير البشري لبلديات الولاية .

من اجل توفير الإطار البشري اللازم ، قامت مصالح ولاية المسيلة منذ 2010 إلى غاية سنة 2013 بفتح عدد هام من المناصب المالية لفائدة البلديات مع التركيز على تحسين نوعية التأطير وتدعيم الوسائل البشرية للبلديات حيث كانت حصيلة العملية كما يلي ¹:

سنة 2010 : 1476 منصب مالي بنسبة تأطير 3 %

سنة 2011 : 2080 منصب مالي بنسبة تأطير 3.56 % وبزيادة 604 منصب عن السنة الماضية

سنة 2012 : 3288 منصب مالي بنسبة تأطير 3.98 % وبزيادة 1208 منصب عن السنة الماضية

سنة 2013 : 4260 منصب مالي 5.12 % وبزيادة 972 منصب عن السنة الماضية

وما يلاحظ على هذه الإحصائيات هو الزيادة المستمرة لعدد المناصب المفتوحة من سنة إلى أخرى ، كذلك يلاحظ ارتفاع نسبة التأطير من سنة لأخرى وهذا ما يدل على الاهتمام بتوفير الإطار للتكفل بالاحتياجات الجديدة التي تفرضها عملية عصرنة الإدارة المحلية ، من اجل ضمان حسن تنفيذ العمليات المتعلقة بتأهيل المرافق العمومية على مستوى الولاية سواء من جانب الهياكل الإدارية أو الإطار البشري ، وكذا السهر على تنفيذ الإجراءات المتعلقة بتحسين الخدمة العمومية على المستوى المحلي.

وتنفيذا للتعليمات الوزارية رقم 1477 المؤرخة في 2013/09/30 تم إنشاء لجنة ولائية مكلفة بمتابعة ومراقبة عملية إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة للولاية بموجب قرار رقم 2324 بتاريخ 03 أكتوبر 2013 ، قامت هذه اللجنة بإعداد مخطط عمل شمل زيارات ميدانية لكافة الدوائر والبلديات وملحقاتها الإدارية.

حيث تم زيارة كل مقرات الدوائر الخمسة عشر وكل البلديات السبعة والأربعون بكافة ملحقاتها ²

¹ . ج ج د ش ، ولاية المسيلة ، الأمانة العامة ، تقرير حول أهم الانجازات المحققة خلال سنة 2013 ، ص 104 .
² ج ج د ش ، ولاية المسيلة ، مديرية المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية ، تقرير حول عصرنة المرفق العام 2016 .

وعلى اثر هذه الزيارات تم تسجيل الملاحظات المتعلقة بالنقائص المسجلة والتي تم في شأنها توجيه توصيات من أجل رفعها .

وتعقد هذه اللجنة اجتماعات دورية بحضور رؤساء الدوائر والبلديات من اجل مناقشة النقائص المسجلة وإيجاد حلول فعلية لكل المسائل التي تعترض سير المرفق العمومي وتحسين نوعية الخدمة العمومية .

المؤشرات	الوحدة	سنة 2016	ولاية المسيلة معطيات عامة
المساحة	كم ²	18175	
عدد السكان	نسمة	1.194.000	
عدد سكان المدن	نسمة	649.295	
عدد سكان الريف	نسمة	544.705	
عدد الدوائر	عدد	15	
عدد البلديات	عدد	47	
عدد الملحقات البلدية	عدد	134	
نسبة التاثير الإداري	%	5.25	

جدول رقم (1) معطيات عامة عن ولاية المسيلة

المصدر ولاية المسيلة ، مديرية الإدارة المحلية 2016

المطلب الثالث : انجاز الشبكة الوطنية ذات التدفق العالي والمنظومة البيومترية على المستوى المحلي.

تعتبر الشبكة الوطنية ذات التدفق العالي لوزارة الداخلية العمود الفقري لتبادل البيانات لكل المنظومات التي اعتمدها الوزارة في إطار عصرنة المرفق العام ، وبالتالي فان أي خلل يصيب هذه الشبكة يؤدي إلى الشلل التام لهذه المنظومات ، لذلك أولت ولاية المسيلة ممثلة في مديرية المواصلات السلوكية واللاسلكية الاهتمام اللازم من اجل ديمومة عمل هذه الشبكة دون انقطاع وذلك باتخاذ التدابير التالية :

الفرع الأول : تعميم استعمال الألياف البصرية

قامت الولاية بربط جميع دوائرها وبلدياتها عن طريق الألياف البصرية بشبكة التدفق العالي لوزارة الداخلية، كما تقوم مصالح الولاية بمواصلة عملية تعميم الربط بالألياف البصرية لتشمل الملحقات الإدارية للبلديات حيث تم إحصاء 134 ملحقة إدارية على مستوى الولاية إلى غاية 2016/12/31، ومن أجل تمكين المواطنين من الاستفادة من الخدمات الجديدة وتقريبها منهم تم في مرحلة أولى ربط 32 ملحقة¹ بالمدن الكبرى للولاية وهي المسيلة بوسعادة، سيدي عيسى

وفي المرحلة الثانية تم التكفل بربط الملحقات المتواجدة بالبلديات مقرات الدوائر والمقدر عددها ب13 ملحقة ليصبح العدد 45 ملحقة من أصل 134 المتواجدة عبر إقليم الولاية.

حيث تبقى هذه العملية متواصلة رغم الصعوبات التي تواجهها والتي تتمثل في²:

- نقص تجهيزات الربط على مستوى مصالح اتصالات الجزائر بالولاية
 - التكلفة المالية المرتفعة لعملية الربط والتي تبلغ في المتوسط بالنسبة لكل ملحقة 11.10 مليون دينار
 - ارتفاع تكاليف تأجير شبكات الألياف البصرية الرابطة بين البلديات الأم وملحقاتها والتي يقدر غلافها المالي ب07 ملايين دينار جزائري سنويا لكل بلدية والتي تتحملها ميزانية البلدية
- مثال : الكشف التقييمي لفروع بلدية المسيلة

- تكلفة انجاز شبكة الربط (بين البلدية وفروعها 11 فرع) ومختلف تجهيزاته بلغت 13 مليون دينار
- تكلفة انجاز شبكة الربط المحلية (داخل الفرع البلدي) بلغت 12 مليون دينار المبلغ الإجمالي لربط بلدية المسيلة بفروعها الإحدى عشر هي 25 مليون دينار جزائري.

¹ ج ج دش ، ولاية المسيلة ، مديرية المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية ، مرجع سابق
² ج ج دش ، ولاية المسيلة ، مديرية الإدارة المحلية ، وثائق داخلية .

بالإضافة إلى التكاليف المرتفعة لصيانة التجهيزات

نسبة التعطلات منذ انطلاق العملية	العدد	تعيين الأجهزة
20%	10	أله التصوير
33%	15	جهاز الإمضاء الإلكتروني
25%	12	حامل آلة التصوير
00%	05	جهاز اخذ البصمات البيومترية
06%	05	قاريء الشريط
	05	قاريء الشريحة
	05	جهاز Mono – doit CSD

جدول رقم (2) نسبة التعطلات المسجلة على مستوى المحطات البيومترية عبر بلديات الولاية المصدر ولاية المسيلة – مديرية المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية

الفرع الثاني : إنشاء المنظومة البيومترية على مستوى الولاية :

حتى تتمكن دوائر وبلديات الولاية من القيام بعملية إصدار جوازات السفر وبطاقات التعريف الوطنية البيومترية تم القيام بإنشاء الأرضية التقنية على مستوى 15 دائرة لإصدار هذه الوثائق كخطوة أولى، ليتم بعد ذلك تعميم هذه العملية من خلال توسيع المنظومة البيومترية لتشمل جميع بلديات الولاية وعددها 47 بلدية حيث مرت هذه العملية بمرحلتين¹

المرحلة الأولى : هي إنشاء أرضية تقنية على مستوى بلديات خارج مقر الدوائر وعددها 32 بلدية
المرحلة الثانية : تعميم العملية على باقي بلديات مقر الدوائر والتي عددها 15 بلدية والتي رافقها تحويل عملية إصدار جوازات السفر البيومترية وبطاقات التعريف الوطنية العادية والبيومترية من مقرات الدوائر إلى مقرات البلديات .

¹ ولاية المسيلة – مديرية المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية، مرجع سابق.

وتسهر على السير العادي والمراقبة والمتابعة الدائمة للمنظومة البيومترية ،لجنة تقنية بالولاية أنشأت لهذا الغرض بموجب تعليمة وزارة الداخلية والجماعات المحلية رقم 1187 بتاريخ 2015/10/04.

الرقم	البلدية	النقائص	الاجراءات المتخذة
01	بوسعادة	*عدم اقتناء التجهيزات وتركيب الشبكة المحلية *عدم إتمام تهيئة الجناح المخصص للعملية	* تخصيص 3 مكاتب لإيواء التجهيزات * تركيب شبكة محلية مؤقتة * برمجة جهاز إعلام ألي يشتغل كخادم رئيسي * ربط هذه البلديات بالمركز الوطني للوثائق المؤمنة
02	سيدي عيسى	*عدم اقتناء التجهيزات وتركيب الشبكة المحلية *عدم إتمام تهيئة الجناح المخصص للعملية	* تحسيس مسؤولي هذه البلديات للإسراع في تهيئة وتجهيز الجناح المخصص لهذه العملية * تدعيم بلدية جبل أمساعد بخادم رئيس .
03	جبل مساعد	*عدم اقتناء الخادمين SERVEURS *عدم تركيب الشبكة المحلية	

جدول رقم (3) النقائص التي سجلتها اللجنة التقنية للولاية بالبلديات المذكورة في الجدول

المصدر : ولاية المسيلة ، مديرية المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية

المبحث الثاني : تنفيذ الإجراءات المتعلقة بعصرنة وتحسين الخدمة العمومية .

بعد الانتهاء من العملية التحضيرية ، شرعت مصالح ولاية المسيلة في تنفيذ عملية عصرنة وتحسين الخدمة العمومية على مستوى مصالحها المحلية والبلديات التابعة لها ، وذلك بناء على التعليمات التي كانت تصدر عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية التي وضعت رزنامة عمل لتنفيذ كل عملية وفق آجال محددة¹ .

المطلب الأول : استقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم :

تأتي عملية استقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم في إطار تنفيذ مختلف النصوص التنظيمية في هذا الشأن والرامية إلى تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وتمكين المواطن من التعبير عن انشغالاته أمام السلطات العمومية والتي ستتعرف بدورها على حقيقة العراقيل البيروقراطية التي تعترض سبيله في مساعيه لدى مختلف المصالح الإدارية² حيث تشمل هذه العملية الاستقبال المباشر للمواطنين خلال اليوم المخصص للاستقبال وكذا الإصغاء للمواطنين من خلال مركز النداء لوزارة الداخلية والجماعات المحلية.

الفرع الأول : استقبال المواطنين في مقابلات خاصة :

وفي هذا الإطار تم وضع الترتيبات الضرورية على مستوى مقر ولاية المسيلة ودوائرها وبلدياتها للتكفل بهذه العملية ، حيث تتم عملية استقبال المواطنين بمقر الولاية من طرف الأمين العام للولاية تحت إشراف والي الولاية وبحضور المديرين التنفيذيين الذين يمكن أن يكونوا معنيين بمحتوى شكاوي وانشغالات المواطنين.

بالإضافة إلى قيام رؤساء الدوائر، ورؤساء البلديات ومدراء الهيئة التنفيذية باستقبال المواطنين على مستواهم.

¹ ج ج د ش ، و د ج م ، برقية رقم 3064 بتاريخ 27 أكتوبر 2013 المتعلقة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية .
² ج ج د ش ، وزارة الداخلية والجماعات المحلية . المنشور رقم 1587 بتاريخ 2013/10/23 المتعلق باستقبال المواطنين والتكفل بتظلماتهم وانشغالاتهم

حيث تم اتخاذ الترتيبات التالية لتنظيم عملية الاستقبال في أحسن الظروف¹

- تحديد يوم الأربعاء من كل أسبوع لاستقبال المواطنين على مستوى كل هيئات الولاية بما فيها الدوائر والبلديات .
- اختيار عناصر كفئة في مستوى المهمة .
- تنظيم برامج عمل المسؤولين بكيفية تسمح لهم بالتفرغ الكلي لاستقبال المواطنين في المواعيد المقررة.
- الاستغلال الجيد للشكاوي والعرائض والرد عليها بصدق وشفافية .
- العمل على إيجاد الحلول المناسبة للقضايا المطروحة محليا أما بخصوص تلك التي يتعذر حلها فترفع إلى الجهة الأعلى .
- إرساء قنوات الحوار والاتصال مع ممثلي المجتمع المدني والحركة الجمعوية والتعامل معهم كشريك أساسي في معادلة التنمية المحلية.
- إعداد تقييم دوري للعملية .
- كما حرصت مصالح الولاية على توفير قاعات انتظار لائقة لتحسين ظروف الاستقبال بالإضافة إلى تخصيص سجلات لتدوين ملاحظات واقتراحات المواطنين على مستوى مقرات الدوائر والبلديات ومقر الولاية .
- على مستوى مقر الولاية :** يتم استقبال المواطنين بالمدخل المخصص لهم من خلال مكتب التوجيه والإعلام الذي يوظفه متصرفين إداريين حيث يتم تسجيلهم في سجل خاص حسب الدور ثم مرافقتهم إلى قاعة الاستقبال
- المسؤولين المكلفين بالاستقبال :

* الأمين العام للولاية

¹ ج ج د ش ، ولاية المسيلة . مذكرة والي الولاية ، بتاريخ 2013/11/03 حول الاتصال والعمل الجوّاري .

* المفتش العام للولاية

* رئيس الديوان

على مستوى مقرات الدوائر :

* رئيس الدائرة بحضور ممثلي المصالح التقنية للدائرة .

* الأمين العام للدائرة .

على مستوى مقرات البلديات :

* رؤساء المجالس الشعبية البلدية.

* نواب رؤساء المجالس الشعبية البلدية.

* الأمناء العامين للبلديات.

وهناك اللجنة الولائية المكلفة بعملية الاستقبال برئاسة الأمين العام للولاية والمكونة من مدير الإدارة المحلية ، مدير التقنين والشؤون العامة ، مدير المواصلات السلطوية واللاسلكية ، مفتش ، متصرف إداري ويضمن أمانة اللجنة ملحق بالديوان¹ .

فبالإضافة إلى دور هذه اللجنة المتمثل في استقبال المواطنين، فهي تضمن متابعة عملية التكفل بالشكاوي والانشغالات المطروحة من خلال إيجاد الحلول المناسبة أو مراسلة الجهات المعنية بالقضية ومتابعة حلها كما تقوم بإعداد تقارير شهرية حول حصيلة عملية الاستقبال .

¹ ج ج د ش ، و د ج م ، منشور وزارى رقم 1587 مرجع سابق

نموذج عن متابعة عملية الاستقبال على مستوى الولاية

البلديات 47	الدوائر 15	مقر الولاية	
18007	8360	558	عدد المواطنين الذين تم استقبالهم

جدول رقم (4) يوضح حصيلة استقبال المواطنين خلال شهري نوفمبر - ديسمبر 2016
بمصالح الولاية ، الدوائر والبلديات .

المصدر : ولاية المسيلة ، خلية الاستقبال بالولاية. ديسمبر 2016

البلديات 47	الدوائر 15	مقر الولاية	
2552	551	203	عدد العرائض والشكاوي التي تم استقبالها

جدول رقم (5) حصيلة استغلال العرائض وشكاوي المواطنين

خلال شهري نوفمبر - ديسمبر 2016

المصدر : ولاية المسيلة ، خلية الاستقبال بالولاية. ديسمبر 2016

ملاحظات	الإجراءات المتخذة			موضوع الاستقبال	الفئات التي تم استقبالها				عدد المواطنين الذين تم استقبالهم
	توجيه	قيد المعالجة	حلول نهائية		مواطنون	متعاملون اقتصاديون	موظفون	جمعيات ولجان	
	24	20	18	-الاستثمار -حفر الآبار -انشغالات جمعيات - انشغالات مواطنين -تنمية محلية -الماء والكهرباء - قضايا مختلفة	25	22	05	10	62

جدول رقم (6) يوضح حصيلة استقبالات السيد الوالي الأسبوعية -

الأسبوع الثالث من شهر ديسمبر 2016

المصدر : ولاية المسيلة -المفتشية العامة ، خلية الإصغاء بالولاية. ديسمبر 2016.

ملاحظات	الإجراءات المتخذة			موضوع الاستقبال	الفئات التي تم استقبالها				عدد المواطنين الذين تم استقبالهم
	توجيه	قيد المعالجة	حلول نهائية		مواطنون	متعاملون اقتصاديون	موظفون	جمعيات ولجان	
	25	45	25	- وضعيات ادارية - سكن اجتماعي -انشغالات جمعيات - محلات مهنية -تسوية 08/15 -الماء - تنمية محلية - الملكية العقارية -الفلاحيّة المنشور 108	90	00	00	05	95

جدول رقم (7) يوضح حصيلة الاستقبالات على مستوى دائرة بن سرور - و . المسيلة -

الأسبوع الثالث من شهر ديسمبر 2016

المصدر : ولاية المسيلة - دائرة بن سرور ، تقرير مؤرخ في 2016/12/25 حول التكفل باستقبالات وشكاوي المواطنين

ملاحظات	الإجراءات المتخذة			موضوع الاستقبال	الفئات التي تم استقبالها				عدد المواطنين الذين تم استقبالهم
	توجيه	قيد المعالجة	حلول نهائية		مواطنون	موظفون	متعاملون اقتصاديون	مواطنون	
				- وضعيات إدارية - سكن اجتماعي - سكن ريفي - طلبات العمل -انشغالات جمعيات - محلات مهنية -تسوية 08/15 - الماء - الدعم الفلاحي - نزاعات فلاحية - مسالك فلاحية - إعانات الجمعيات	جمعيات ولجان	موظفون	متعاملون اقتصاديون	مواطنون	116
	42	39	35		21	07	01	87	

جدول رقم (8) يوضح حصيلة الاستقبالات على مستوى بلدية بن سرور - د بن سرور - و . المسيلة

الأسبوع الثالث من شهر ديسمبر 2016

المصدر : ولاية المسيلة – دائرة بن سرور ، تقرير مؤرخ في 2016/12/25 حول التكفل باستقبالات وشكاوي المواطنين

توزيع المواطنين الذين تم استقبالهم حسب الفئات								
العدد	موظفون	مواطنون	مواطنون	مواطنون	مواطنون	مواطنون	مواطنون	
95	00	63	15	00	12	00	05	مقر الدائرة
116	05	61	13	09	06	01	21	بلدية بن سرور
98	03	43	28	13	07	04	00	بلدية محمد بوضياف
61	06	26	09	11	04	05	00	بلدية اولاد سليمان
33	03	17	08	05	00	00	00	بلدية الزرزور
403	17	210	73	38	29	10	26	مجموع الدائرة

جدول رقم (9) توزيع المواطنين الذين تم استقبالهم حسب الفئات – دائرة بن سرور – و المسيلة

الأسبوع الثالث من شهر ديسمبر 2016

المصدر : ولاية المسيلة – دائرة بن سرور ، تقرير مؤرخ في 2016/12/25 حول التكفل باستقبالات وشكاوي المواطنين

الفرع الثاني : وضع حيز الخدمة مركز النداء لوزارة الداخلية :

تم إنشاء مركز النداء التابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية باستعمال الخط الأخضر 11:00 ووضع حيز الخدمة الفعلية يوم 2014-12-31 حيث تم على مستوى ولاية المسيلة القيام بما يلي :

- تنصيب خلية للإصغاء وانجاز شبكة معلوماتية محلية على مستوى ديوان الوالي

-وضع أربعة 04 أجهزة لاستقبال المكالمات الهاتفية للمواطنين وربطها بالشبكة ذات التدفق العالي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية مع تعيين 10 موظفين على مستوى هذا المركز للتكفل بمتابعة انشغالات المواطنين عن طريق برنامج الإعلام الآلي المعد لهذا الغرض من طرف مصالح الوزارة

وكانت حصيلة عمل مركز النداء إلى غاية 2015/12/31 كما يلي¹:

عدد الاتصالات الواردة من المواطنين

- شكاوي: 2974

- طلب معلومات: 8070

- اقتراحات: 36

ويقوم مركز النداء لوزارة الداخلية ، مركز ولاية المسيلة بصفة يومية باستقبال مكالمات المواطنين والتي تقسم إلى : شكاوي ، اقتراحات ، طلب معلومات .

أ / الشكاوى:

يتمحور أغلبها حول طلبات السكن والتوظيف بنسبة 70 % ، في حين يتلخص مضمون باقي الشكاوى في المطالبة بتحسين الإطار المعيشي للمواطنين (الإنارة العمومية ، التهيئة الحضرية ، الربط بشبكات المياه الصالحة للشرب ، وقنوات الصرف الصحي ... الخ) بالإضافة إلى بعض الطلبات الخاصة مثل الإدماج في مناصب الشغل ، استرجاع بنادق الصيد والاستثمار .

¹ ج ج د ش ، ولاية المسيلة ، المفتشية العامة ، خلية الإصغاء بالولاية. ديسمبر 2016

حيث تسجل الشكوى في نموذج خاص (انظر الملحق) يحتوى على معلومات الشخص ومحتوى الشكوى ، أين تتم مراسلة الجهة المعنية للرد على المعني مع تحويل نسخة من الرد للمفتشية العامة للولاية المكلفة بالمتابعة .

ب / الاقتراحات :

تتلخص في تدابير تأهيل وتحسين المرافق الإدارية العمومية ، إعادة النظر في مقاييس الاستفادة من السكن الاجتماعي (تسقيف الراتب) رقمنا وتسليم شهادة ميلاد الأحكام الجماعية رقم 14 على غرار شهادة الميلاد رقم 12 ... الخ.

ج / طلب المعلومات :

تتعلق اغلب المكالمات بطلب توضيحات أو استفسارات حول الوثائق المطلوبة في تكوين الملفات مثل جواز السفر البيومترى ، رخصة السياقة، دعم تشغيل الشباب ، الدعم الفلاحي ، حفر الآبار ... الخ ، حيث يتم الرد عليها مباشرة عن طريق الرقم الأخضر 1100 .

ويبقى الإقبال على استعمال هذه الخدمة من طرف المواطنين محتشم وضئيل جدا كما يبينه الجدول رقم (10) أين لم يتجاوز عدد المتصلين خلال شهر كامل 19 متصل من كامل إقليم الولاية ، مقارنة بالاستقبالات المباشرة التي يحظى بها المواطنون على مستوى مصالح الولاية ، الدوائر والبلديات التابعة لها الموضحة في الجدول (04) أين وصل العدد خلال شهرين إلى 26925 مواطن .

وقد يرجع هذا الضعف في استغلال وسيلة الرقم الأخضر إما إلى عدم إعلام المواطنين بهذه الوسيلة ، حيث أن وضع هذه الخدمة لم تواكبها حملة إعلامية لتوعية المواطنين بأهميتها وجديتها ، وإما إلى الثقافة التي مازال يتميز بها المواطن وهي تفضيل المقابلات الشخصية وعدم ثقته في وسائل الاتصال غير المباشرة.

البلدية	عدد الانتشغالات	القطاعات المعنية بالانشغال	
تامسة	01	الحالة المدنية	01
عين الملح – الزرزور	02	متابعة الملفات الإدارية	02
الدهاهنة	01	التزويد بالمياه الصالحة للشرب	03
		المياه المستعملة	04
		جمع النفايات	05
خطوطي سد الجير	02	التهيئة الحضرية	06
		البيئة	07
		رخصة البناء	08
		الانارة العمومية	09
		الطرق	10
		النقل	11
		المدارس: صحة / نقل / مطاعم	12
		الشغل	13
مقرة (6) – بوسعادة – بئر فضة – بوطي السايح	09	السكن	14
		العقار	15
		النشاطات المنظمة	16
مقرة	01	تجارة واقتصاد	17
سيدي امحمد	01	الشباب والرياضة	18
		الثقافة والترفيه	19
بئر فضة	01	الطاقة : الغاز و الكهرباء	20
		الفلاحة	21
		النظام العام والامن العمومي	22
المسيلة	01	قطاعات أخرى	23
	19	المجموع	

جدول رقم (10) حصيلة النشاط الشهري لمركز النداء لوزارة الداخلية – مركز المسيلة – شهر ديسمبر 2016

المصدر : ولاية المسيلة – المفتشية العامة ، خلية الإصغاء بالولاية. ديسمبر 2016.

الفرع الثالث : توجيه وإعلام المواطنين :

عملا بالمنشور الوزاري رقم 2102 المؤرخ في 2012/11/14 المتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن ، وفي إطار تحسين عملية إعلام وتوجيه المواطنين ، قامت مصالح ولاية المسيلة والدوائر والبلديات التابعة لها بتنفيذ الإجراءات التالية¹ :

- تعيين أعوان مؤهلين للتوجيه والاستقبال وذلك في إطار المنصب العالي المحدد بموجب القانون الأساسي لمستخدمي الجماعات المحلية.
- وضع لوحات للتعريف بالمصالح العمومية المستقبلية للجمهور (شبابيك الحالة المدنية) وكتابة لوحات توجيه بذلك مع تعريف وإعطاء رقم لكل شباك مخصص لاستقبال الجمهور .
- تخصيص لوحات للتعريف بالوثائق المكونة للملفات الإدارية وأجال تسليمها.
- القيام بانجاز شارات صدرية لكل أعوان الشبابيك مع إلزام كل عون بحمل هذه الشارة التي تحمل اسمه ولقبة ووظيفته ورقمه التسلسلي .

¹ ج ج د ش ، ولاية المسيلة ، والي الولاية ،مراسلة رقم 12 /1117 بتاريخ 11 ديسمبر 2012 المتعلقة بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.

المطلب الثاني: عصرنة وتخفيف الإجراءات الإدارية :

تضمنت هذه العملية استحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وكذا السجل الوطني الآلي لبطاقية ترقيم السيارات ورخص السياقة ، حيث قامت مصالح ولاية المسيلة بالانتهاء من عملية حجز البيانات الخاصة بعقود الحالة المدنية (ميلاد – زواج – وفاة) وكذا حجز معلومات البطاقات الرمادية ورخص السياقة ، ما ساهم في تفعيل الإجراءات الخاصة بتخفيف الإجراءات الإدارية وتسهيل حصول المواطن على هذه الوثائق.

الفرع الأول : لامركزية استخراج الوثائق على مستوى البلديات

في إطار تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن تم الشروع في تحويل إصدار كل الوثائق المتعلقة بالهوية و السفر (بطاقة التعريف – جواز السفر) أو تنقل المركبات(رخصة السياقة – بطاقة ترقيم المركبات ،بطاقة المراقبة ،شهادة الإثبات) وذلك تطبيقا لتعليمات وزارة الداخلية¹ التي رافقت عمليات الرقمنة ،إنشاء السجل الآلي وإنشاء الأرضيات البيومترية على مستوى البلديات، حيث تم في هذا الشأن على مستوى ولاية المسيلة القيام بتحويل إصدار كل الوثائق من الدوائر إلى البلديات وتم توفير المقررات اللازمة للتأطير البشري الكافي لضمان تسيير العملية وضمان تنفيذ الإجراءات المتعلقة بتقليص أجال إنجاز الوثائق الإدارية وتخفيف الملفات. فيما يخص تحويل إصدار استخراج الوثائق على مستوى البلديات تم في هذا الإطار تجسيد العملية عبر كامل بلديات الولاية وحققت الحصيلة التالية إلى غاية 2016-12-31²

¹ ج ج د ش ، و د ج م ، التعليمات : رقم 2393 المؤرخة في 14-09-2015 تتعلق بتحويل إصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستوى البلديات .

رقم 1507 المؤرخة في 26/11/2015 تتعلق بتحويل إصدار بطاقات ترقيم المركبات على مستوى البلديات

رقم 1599 المؤرخة في 25-05-2011 المتعلقة بتخفيف الملفات الإدارية

² ج ج د ش ، ولاية المسيلة مديرية التنظيم والشؤون العامة ، تقرير ، حول حصيلة إصدار وثائق تنقل المركبات والهوية ، 31 /12 /2016 .

- وثائق تنقل المركبات من 20-12-2015 إلى 31-12-2016

- إصدار: 124.920 بطاقة رمادية جديدة

- إصدار 10.916 نسخة من البطاقة الرمادية

- إصدار: 32.755 بطاقة مراقبة

- إصدار 6.800 شهادة إثبات

-إصدار 24.434 رخصة سياقة

وثائق السفر والهوية : 01/10/2015 إلى 31-12-2016

-إصدار 94.749 بطاقة تعريف وطنية عادية

- إصدار: 51126 جواز سفر بيومتري

- إصدار 59204 بطاقة تعريف وطنية بيومترية

وتحرص مصالح الولاية على متابعة وتنفيذ عملية تحسين الخدمة العمومية فيما يخص هذه الوثائق وذلك من خلال ضمان تقديمها للمواطن في أسرع وقت وذلك من خلال¹:

- السهر على العمليات الدائمة ليلا ونهارا لمحطات التحويل واتصالها المستمر بالشبكة الوطنية لتحميل الملفات الالكترونية لطالبي جوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية

- السهر على السير الحسن للخلية التقنيو- إدارية من اجل ضمان المتابعة اليومية لوضعية أرضية البيانات البيومترية.

¹ ج ج د ش ، ولاية المسيلة ، والي الولاية ، برقية رقم 14/576 بتاريخ 06 نوفمبر 2014 المتعلقة بتنفيذ برنامج عصرنة المرافق العمومية

- تسليم جوازات السفر البيومترية من طرف البلديات في اجل لا يتعدى 24 ساعة ابتداء من تاريخ استلامها من مصالح الدائرة.
- المعالجة الفورية للملفات التي كانت محل رفض مؤقت من طرف المصالح المركزية.
- الحرص على التسليم الفوري لبطاقات تسجيل المركبات لأصحابها .

الرقم	البلدية	بطاقة التعريف البيومترية	جواز السفر البيومتري	رخصة السياقة	بطاقة التعريف العادية	المجموع الوثائق
01	المسيلة	60	50	60	80	250
02	بوسعادة	55	45	40	80	220
03	سيدي عيسى	32	30	45	40	147
04	مقرة	33	18	40	35	126
05	حمام الضلعة	20	20	17	20	77
06	عين الملح	10	10	35	13	68
07	عين الحجل	25	12	13	20	70
08	بالعابية	13	08	15	15	51
09	اولاد دراج	18	15	28	32	93
10	اولاد عدي لقبالة	15	08	16	16	55
11	المعازيد	16	08	14	14	52
12	بن سرور	12	10	15	15	52
13	برهوم	15	10	13	13	51

جدول رقم (11) معدل الملفات المودعة يوميا للحصول على وثائق الهوية وتنقل السيارات على مستوى 13 بلدية الأكثر استقبالا للملفات بالولاية
المصدر : ولاية المسيلة مديرية المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية

الفرع الثاني : رقمنة مصالح الحالة المدنية :

انطلقت عملية رقمنة الحالة المدنية على مستوى ولاية المسيلة بتاريخ 18 جانفي 2010 والتي مرت بالمراحل التالية :

3 عملية مسح سجلات الحالة المدنية .

4 عملية إدخال البيانات.

5 السجل الوطني الآلي .

يعد السجل الوطني الآلي تطبيقاً تعتمد على قاعدة بيانات مركزية متواجدة على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية يتم تحيينها أسبوعياً من خلال تجميع كل قواعد البيانات لجميع البلديات على مستوى مقر الولاية وتحويلها إلى الخادم الرئيسي للسجل الوطني الآلي.

حيث انه منذ انطلاق العملية إلى غاية 31 ديسمبر 2016 تم رقمنة 6268 سجل تحتوي على 2.396.434 عقد (ميلاد زواج - وفاة)¹، وبعد انجاز هذا العمل الهام على مستوى ولاية المسيلة وباقي ولايات الوطن أصبح بالإمكان استغلال السجل الوطني الآلي للحالة المدنية للحصول على هذه الوثائق على مستوى كل بلدية عبر التراب الوطني وفي هذا الإطار ومنذ انطلاق العملية يوم 15 فيفري 2014 إلى غاية 31 ديسمبر 2016 تم استخراج :

1.965.189 عقد ميلاد عادي

- 354.223 عقد زواج

- 299.510 عقد وفاة

- 17.120 شهادة ميلاد مؤمنة خاصة 12 خ

- 370.380 شهادة ميلاد 12 خاصة 12 خ من الشبكة المحلية

ولضمان الاستغلال الأمثل لقاعدة البيانات الوطنية تسهر مصالح ولاية المسيلة على متابعة عمليات التحيين اليومي للسجل الوطني الآلي للحالة المدنية²

ومن أجل حماية قاعدة البيانات الخاصة بسجلات الحالة المدنية ، تقوم مصالح البلديات على مستوى ولاية المسيلة بإيداع نسخة احتياطية أسبوعياً على مستوى الولاية وذلك من خلال إرسال

¹ ج ج د ش ، ولاية المسيلة مديرية التنظيم والشؤون العامة ، تقرير ، حول حصيلة رقمنة سجلات الحالة المدنية ، 31 / 12 / 2016 .
² ج ج د ش ، ولاية المسيلة ، والي الولاية ، برفقية رقم 576 بتاريخ 06 / 11 / 2014 حول متابعة تنفيذ برنامج عصرنة المرافق العمومية الإدارية .

نسخة إلكترونية إلى الخادم الموضوع خصيصا لهذه العملية على مستوى مقر الولاية ، وفي نفس الوقت إيداع نسخة مسجلة على قرص مضغوط على مستوى مصالح الولاية¹

الفرع الثالث : تنفيذ عمليات تخفيف الإجراءات الإدارية:

عملا بمختلف التعليمات الوزارية في هذا الشأن لاسيما التعليمية رقم 1599 المؤرخة في 25 ماي 2011 والتعليمية 2102 المؤرخة في 2012/11/14 والتعليمية رقم 292 المؤرخة في 21 سبتمبر 2015 المتعلقة بتحسين خدمة المرفق العام وتخفيف الإجراءات الإدارية

تم على مستوى مصالح ولاية المسيلة والدوائر والبلديات التابعة لها اتخاذ التدابير التالية:

1 / بالنسبة لمصالح الحالة المدنية :

- وضع حيز العمل الشباك الموحد على مستوى كل بلدية لتمكين المواطن من استخراج وثائق الحالة المدنية المتعلقة بالميلاد الزواج والوفاة من شباك واحد دون التنقل بين الشبائيك وذلك ابتداء من 10 سبتمبر 2014.

- إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وذلك تطبيقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 204/15 المؤرخ في 27 يوليو 2015

- إلغاء عملية التصديق طبق الأصل على نسخ المسلمة من طرف الإدارات العمومية ما عدا الحالات التي ينص التنظيم على ضرورة التصديق عليها².

- التمديد في صلاحية شهادة الميلاد إلى 10 سنوات بدلا من سنة واحدة بموجب المادة 63 من القانون رقم 08/14 المؤرخ في 09 أوت 2014 المعدل والمتمم للأمر رقم 20/70 المؤرخ في 19 فيفري 1970 المتعلق بالحالة المدنية .

¹ ج ج د ش ، ولاية المسيلة ، الوالي ، مراسلة رقم 13 /1242 بتاريخ 03/11/2013 المتعلقة بالنسخ الاحتياطية لقواعد بيانات الحالة المدنية

² ج ج د ش ، الوزارة الأولى ، مرسوم تنفيذي رقم 14-363 المؤرخ في 15-12-2014 يتعلق بإلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية ، ج ر عدد 72 بتاريخ 16-12-2014 ص 28.

- تطبيق الإجراء المتعلق بتصحيح الأخطاء في عقود الحالة المدنية بتقديم الطلب على مستوى البلديات بدل المحاكم المختصة إقليمياً وذلك تنفيذاً للتعليمية 1637 المؤرخة في 04 جوان 2014 حيث تتوب مصالح البلدية عن المواطن في هذه العملية بعد أن يقدم المعني ملف بذلك وطلب وفق نموذج محدد.¹

- التمديد في مدة صلاحية استعمال شهادة الإقامة إلى 06 أشهر بدلاً من 03 أشهر بموجب التعليمية الوزارية رقم 3138 المؤرخة في 31 أكتوبر 2013

- القيام بتوسيع عملية التفويض بالإمضاء على وثائق الحالة المدنية لتشمل زيادة رئيس البلدية والكاتب العام وضابط الحالة المدنية كل من نواب الرئيس ، والموظفون الذين تتوفر فيهم شروط الكفاءة والنزاهة وحسن المعاملة .

- تخصيص مكتب على مستوى مصالح الحالة المدنية ، مجهز بكل اللوازم، لإبرام عقود الزواج مع التسليم الفوري للدفتري العائلي.

2 / بالنسبة لمصالح التنظيم العام :

أ / وثائق السفر والهوية²:

- إصدار بطاقة التعريف الوطنية العادية في نفس اليوم .

- استبدال شهادة الجنسية ببطاقة التعريف أو جواز السفر المنتهية صلاحيتها.

- إلغاء شهادة ميلاد الأب من ملف تجديد جواز السفر³ .

- إلغاء الشهادة العائلية من ملف بطاقة التعريف أو جواز السفر

- تسليم جواز السفر البيومتري من طرف البلديات في أجل 24 ساعة بعد استلامه من مصالح الولاية

¹ ج ج د ش ، و د ج م ، برقية رقم 1637 ، بتاريخ 04 جوان 2014 المتعلقة بتصحيح الأخطاء الواردة في وثائق الحالة المدنية .

² ج ج د ش ، و د ج م ، التعليمية رقم 1599 ، مرجع سابق

³ ج ج د ش ، و د ج م ، برقية رقم 3138 بتاريخ 31 /10/ 2013 حول تنفيذ برنامج إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية .

- وضع خط هاتفي مزود بخدمة الهاتف النقال على مستوى كل بلدية للاتصال بالمواطنين لسحب والوثائق البيومترية (بطاقة التعريف وجواز السفر).

- إلغاء طلب شهادة الإقامة بالنسبة للأطفال القصر .

ب / وثائق تنقل السيارات¹:

- ضمان إصدار رخص السياقة ، بطاقة ترقيم المركبات (داخل الولاية) بطاقة المراقبة ، بطاقة الإثبات لرخص السياقة في نفس يوم الإيداع.

- الاعتماد على البرقية الالكترونية عند طلب بطاقة المراقبة للمركبات وإلغاء إجراء طلبها من المواطن.

- إلغاء فاتورة الشراء بالنسبة لترقيم المركبات الجديدة. المقتناة من الوكلاء المعتمدين أو شركات التركيب المتواجدة بالجزائر.

- إلغاء طلب عقد الميلاد رقم 13 وبطاقة الإقامة في ملف طلب نسخة طبق الأصل من بطاقة الترقيم.

- إلغاء طلب مستخرج من عقد الوفاة في ملف الترقيم والاكتفاء بتقديم الفريضة في حالة وفاة المالك.

- إلغاء إجراء التصديق على استمارة طلب بطاقة ترقيم .

- وضع نموذج موحد لعقد بيع المركبات .

3 / إجراءات التخفيف الأخرى:

- الالتزام التام بعدم المطالبة بوثائق لم ينص عليها التنظيم في الملفات.

- الابتعاد عن كل تصرف من شأنه إعاقة السير الحسن للمرفق العام من خلال التعامل مباشرة مع صاحب الطلب ودون واسطة.

¹ ج ج د ش ، وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، برقية رقم 3138، مرجع سابق.

- توسيع العمل بمستخرج من شهادة الميلاد الخاصة (12 خ) بالسماح باستعمال نسخة غير مصادق على مطابقتها للأصل في مختلف الملفات الإدارية¹.
- إعطاء صلاحية التصديق على الوثائق لكل المسؤولين المحليين المعيّنين بمرسوم رئاسي لتفادي توجيه المواطنين نحو البلديات للحصول على هذا الإجراء².

¹ ج ج د ش ، و د ج م ، برفقية رقم 3138، مرجع سابق .
² نفس المرجع .

المبحث الثالث : تقييم آليات عصرنة وتحسين الخدمة العمومية على المستوى المحلي.

قطعت الجماعات المحلية تحت إشراف وزارة الداخلية والجماعات المحلية أشواطاً معتبرة في مجال عصرنة الخدمة العمومية وتحسينها ، لكن هذه الجهود - ورغم النتائج التي تحققت - تبقى الجماعات المحلية تواجه عدة عقبات وصعوبات تحد من فعاليتها.

المطلب الأول : الصعوبات المتعلقة بالمقرات والإمكانيات البشرية.

لقد كان للإجراء المتضمن تحويل مكاتب سحب بطاقات التعريف الوطنية وجوازات السفر والبطاقات الرمادية من الدوائر إلى البلديات أثر واضح على وضعية المقرات، وكذلك على قدرة البلديات على توفير الإمكانيات البشرية اللازمة لتسيير هذه الملفات.

الفرع الأول : وضعية الهياكل على مستوى البلديات .

إن الزائر لبعض مقرات البلديات بعد عملية تحويل إصدار الوثائق من الدوائر إليها - ورغم ضمانها تنفيذ هذه العملية - إلا أنها واجهت مشكلة ضيق المقرات وعدم كفاية المكاتب أين لجأت إلى تخصيص مكاتب لهذه العملية على حساب مصالح أخرى كالتعمير الفلاحة الشؤون الاجتماعية الميزانية المستخدمين ... تم تحويلها إلى أماكن أخرى أو تجميعها في مكاتب جديدة ، وبعض البلديات لجأت إلى تقسيم مكاتب أو تحويل قاعات اجتماعات إلى مكاتب ، وهذا للاستجابة للشروط التي تفرضها هذه المصالح المستحدثة¹ ، فعلى سبيل المثال تفرض مصلحة جواز السفر البيومترية وبطاقة التعريف البيومترية توفير على الأقل من 5 إلى 7 مكاتب لاستيعاب التجهيزات المخصصة للعملية وضمان سيرها في ظروف عادية . ونفس الشيء بالنسبة لرخصة السياقة وبطاقة ترقيم المركبات التي تتطلب توفير 3 مكاتب على الأقل لسير العملية وحفظ الوثائق بعيداً عن الأرشيف العادي للبلدية .

هذا الوضع افرز ضيقاً شديداً في مقرات بعض البلديات رغم الجهود المبذولة في مجال توسيع المقرات وانجاز مقرات جديدة . وقبل تجسيد هذه المشاريع تبقى هذه البلديات تواجه صعوبات سواء

¹ ج ج د ش ، و د ج م ، المنشور رقم 1099 المؤرخ في 24 /03/2010 المتعلق بشروط معالجة ملفات بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر الدولي البيومترية الإلكترونية.

في استيعاب المواطنين الذين يقصدونها لاستخراج الوثائق اللازمة أو فيما يتعلق بظروف العمل الإداري الذي فرض جمع أكثر من مصلحة في مكتب واحد.

الفرع الثاني : بالنسبة للإطار البشري.

رغم عمليات التوظيف و التكوين التي استفادت منها البلديات إلا أن التأخير يبقى غير كاف للاستجابة لمتطلبات عمليات العصرنة وتحسين الخدمة العمومية ، فالكثير من البلديات تفتقر للإطار التقني خاصة مهندسي الإعلام الآلي وان وجد يكون في مستوى تقني أو تقني سامي وبعده غير كاف لا يتجاوز الواحد في كثير من الحالات ويكون مكلفا بمهام متعددة تتجاوز طاقته فهو مسئول على متابعة عمليات رقمنة عقود الحالة المدنية المنجزة حديثا وبصفة يومية وعمليات حجز بياناتها والعمليات المتعلقة بحجز رخص السياقة و بطاقات ترقيم السيارات بالإضافة إلى العمل يوميا بصفة مستمرة على مستوى المحطة البيومترية لجوازات السفر و بطاقات التعريف البيومترية للقيام بعمليات تحويل البيانات في آخر كل يوم عمل للمركز الوطني لإصدار هذه الوثائق¹.

كما تم خلال تنفيذ هذه العملية ملاحظة نقص الكفاءة المهنية لدى بعض الموظفين الذين لم يتمكنوا من التأقلم مع الوضع الجديد خاصة فيما يخص استخدام التكنولوجيا الحديثة ، ما ساهم في استمرار تدني الخدمات في بعض البلديات سواء تلك المقدمة للمواطنين أو تلك المتعلقة بسير العمل الإداري أين مازال العديد من الموظفين لم يستوعبوا طرق العمل الجديدة والإجراءات التي تفرض ديمومة العمل خاصة الأعمال المتعلقة بالحجز اليومي للبيانات الجديدة الخاصة بالحالة المدنية أو سير المركبات ، حيث يسجل وجود تقصير من طرف الموظفين في تسجيل العقود في السجل الآلي للحالة المدنية أو عدم تسجيل البيانات الهامشية لهذه العقود التي يتطلب دوما تحيينها في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية كلما طرأ تغيير في الحالة الشخصية للمواطن . ونفس الشيء يقال عن بطاقات ترقيم السيارات فالكثير من المواطنين مازالوا يعانون من عدم قيام الموظفين بإدخال بيانات البطاقة الجديدة بعد بيع المركبة .

¹ ج ج د ش ، و د ج م ، المنشور رقم 1099 مرجع سابق

وقد وصل الإهمال إلى حد ضياع بعض الأجهزة الحساسة التي لها علاقة بسير العمليات البيومترية أو إدخال البيانات بسبب الإهمال واللامبالاة وعدم تامين المقرات على مستوى البلديات .

كما يعاب على الإصلاحات الجارية لعصرنة وتحسين الخدمة العمومية على المستوى المحلي أنها لم تأخذ بعين الاعتبار وضعية الموظفين المحليين ، ففي الوقت الذي تسعى فيه السلطات العمومية إلى تحسين ظروف استقبال المواطنين وتخصيص أماكن لائقة لاستقبالهم والتكفل بانشغالاتهم ، نجد أنها أهملت الموظف المحلي في هذه المعادلة رغم انه عنصر فاعل فيها . وذلك سواء على مستوى ظروف العمل داخل الإدارة وتوفير الوسائل اللازمة لأداء المهام أو لراحة الموظف في المكتب ، فالكثير من الإدارات المحلية تفتقر لأبسط الإمكانيات كالمكيفات أو وسائل التدفئة أو المكاتب اللائقة ، دون الحديث عن وسائل النقل التي تكاد تنعدم في الكثير من الإدارات وان وجدت فهي غير كافية فوجود سيارة أو سيارتين على مستوى البلدية لا يكفي للقيام بالمهام الإدارية ما يدفع الموظف إلى استعمال وسائله الخاصة للقيام بهذه .

زيادة على ضعف التكفل الاجتماعي بالموظفين المحليين خاصة ما تعلق منها بالسكن أو الخدمات الاجتماعية ، وهذا ما ساهم في تردي الوضعية الاجتماعية للموظفين المحليين خاصة وأنهم يعتبرون من اضعف الفئات العمالية أجرا في الوظيف العمومي وهذا ما يصعب من مهمة محاربة الظواهر السلبية للبيروقراطية والفساد في الإدارة المحلية .

المطلب الثاني : من ناحية تحسين العلاقة بين الإدارة المواطن .

رغم المجهودات المبذولة من طرف السلطات العمومية من اجل تزويد الإدارات المحلية بالمنشآت القاعدية والتجهيزات الضرورية لأداء مهامها وإصدار ترسانة من النصوص التنظيمية التي سبقت الإشارة إلى بعضها من اجل تحسين الخدمة العمومية وعصرنتها وجعلها تواكب التطورات الحاصلة للوصول إلى إرضاء المواطن .

غير انه ينبغي الإشارة إلى أن نوعية الخدمات المقدمة مازالت دون مستوى الطموحات ليس لقلّة الإمكانيات أو عدم توفير الوسائل الضرورية للرقى بالخدمة العمومية وإنما لاستمرار استفحال ظواهر البيروقراطية كالنقص في الاستماع لانشغالات المواطنين ، المحاباة المحسوبة والرشوة ، حيث انه رغم الإصلاحات والتوجه نحو العصرنة للقضاء على الظواهر السلبية إلا أن شبكات الفساد في الإدارة أصبحت تطور آليات وأساليب تتأقلم مع كل وضعية إدارية جديدة لجعلها في خدمة مصالحها غير المشروعة ما يؤدي إلى إحباط مستعملي المرافق العمومية والحيلولة دون التقدير المناسب من طرف المواطن للمجهودات المبذولة من طرف الدولة فيما يخص عصرنة وتحسين خدمات المرافق العمومية .

ومن السلبيات التي مازالت في الإدارة على المستوى المحلي نجد :

- نقائص فيما يخص استقبال المواطن والتكفل بانشغالاته.
- بعض المسؤولين المحليين لا يستقبلون المواطنين .
- يقوم بعض المسؤولين المحليين بتكليف بعض مرؤوسيههم لاستقبال المواطنين والذين غالبا ما يفتقرون للمؤهلات والقدرات التي تسمح لهم بالمعالجة الملائمة لطلبات المواطن والتكفل بانشغالاته
- يتم أحيانا استقبال المواطنين في ظروف غير لائقة كضيق القاعات تشكل الطوابير والفوضى أيام الاستقبال
- ميل بعض المسؤولين المحليين إلى تقديم ردود سلبية للمواطنين الأمر الذي لا يساهم في تعزيز علاقة الثقة بين المواطن والإدارة.

- أحيانا لا تحظى طلبات وشكاوي المواطنين بالمتابعة على المستوى المحلي والاكتفاء بالردود الكتابية لتبرير التكفل بالحالات المطروحة أمام السلطات الوصائية والمركزية مما يؤدي إلى الإضرار بمصداقية الإدارة .

- نقص في التوجيه و الاتصال وإعلام المواطنين :

حيث يسجل في هذا المجال على مستوى بعض الإدارات المحلية ما يلي:

* نقص في إعلام المواطنين حول مختلف الخدمات الإدارية .

* الشروط التنظيمية للاستفادة من بعض الخدمات

* الإجراءات الواجب إتباعها لإعداد الملفات الإدارية

* آجال معالجة الطلبات ونقص وغياب وسائل وإشارات التوجيه على مستوى بعض

الهيئات وأحيانا وجود وسائل قديمة لم تعد صالحة وتحتاج للتحسين والضبط

* غياب اتصال فعال يثمن مجهود الإدارة فيما يخص خدمات المرفق العمومي

- استقبال وتوجيه المواطنين من طرف أعوان غير مؤهلين مهمتهم هي الوقاية الأمن والحراسة

- استمرار التصرفات البيروقراطية والمحسوبة في بعض الهيئات الإدارية .

- المطالبة بوثائق أو إجراءات خارج تلك المنصوص عليها في القوانين والتنظيمات المعمول بها.

- البطء في معالجة طلبات المواطنين ساعد على تفشي بعض التصرفات السلبية وغير المطابقة .

- تشكل بعض الشبكات غير الرسمية تلجا للمماطلة في معالجة طلبات المواطنين واللجوء إلى بعض

التصرفات المشبوهة وغير القانونية .

فكما يبدو أن الأمر لا يتعلق فقط بمواجهة ضعف الخدمة العمومية من خلال انجاز المقرات

وتجهيزها وتعزيز مواردها البشرية وإدخال المعلوماتية في إدارتها لمهامها ومن ثم تحسين نوعية

استقبال المواطنين ، تبسيط الإجراءات الإدارية وحق المواطن في الاطلاع على الوثائق الإدارية

وسياسة شفافة وتحول رقمي متحكم فيه، بل أن الأمر يتعلق بضرورة العمل بموازاة هذه الإجراءات على أخلة العملية الإدارية ، من خلال أخلة الإدارة العمومية ويكون ذلك عن طريق¹

- التحديد الواضح لسلطات الموظفين الإداريين.

- وضع عقوبات رادعة لمن يرتكب مخالفات أخلاقية من الموظفين.

- الاعتراف والتقدير بالأداء الأخلاقي المتميز للموظفين .

- الشفافية والمساءلة والقذوة الحسنة.

ولا يمكن الوصول إلى أخلة العملية الإدارية إلا من خلال التوجه أكثر نحو استعمال التقنيات الرقمية للحد من العلاقة المباشرة بين المواطن والموظف ومثال ذلك تفعيل التصديق الإلكتروني لاستخراج وثائق الحالة المدنية من شبكة الانترنت مباشرة.

ويبقى للتكوين دور أساسي في غرس مبادئ وقيم الاتجاهات الأخلاقية والاحترافية لدى الموظفين العموميين.

إذن فالإصلاحات الجارية من أجل عصرنة وتحسين الخدمة العمومية والتي تهتم بالجوانب المتعلقة بالهيكل الإدارية وتزويد الإدارات العمومية بالكادر البشري وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ، يجب أن ترافقها إجراءات خاصة تهدف إلى أخله الوظيفة العمومية من خلال غرس مبادئ النزاهة الالتزام والشفافية مع الاهتمام بالوضعية الاجتماعية للموظفين لتحسينهم من مختلف الإجراءات .

¹ مريزق عدنان - مرجع سابق

خلاصة الفصل الثالث

الإجراءات التنفيذية التي قامت بها ولاية المسيلة سواء على مستوى تحضير الأرضية اللازمة لتنفيذ هذه الإجراءات من خلال تحضير الهياكل الإدارية اللازمة ، توفير الإطار البشري وانجاز الشبكات والأرضيات الالكترونية اللازمة ، ثم وضع إجراءات تحسين وعصرنة الخدمة العمومية حيز التنفيذ على المستوى المحلي من خلال الشروع الفعلي في وضع الترتيبات اللازمة لاستقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم والاستماع إليهم سواء من خلال المقابلات المباشرة التي يشرف عليها المسؤولون بصفة شخصية على مستوى مقر الولاية، الدوائر والبلديات أو من خلال مركز النداء لوزارة الداخلية والجماعات المحلية .

وكذلك الانتهاء من رقمنة سجلات الحالة المدنية وحجزها على مستوى السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ، ونفس الشيء بالنسبة للبطاقيّة الوطنية لترقيم السيارات والبطاقيّة الوطنية لرخص السياقة ، وهذا ما مكن الولاية من الشروع في استغلال هذين السجلين في الآجال التي حددتها السلطات المركزية ، كما قامت الولاية بتنفيذ كل التدابير المتعلقة بتخفيف الإجراءات الإدارية تطبيقاً لتعليمات وتوجيهات وزارة الداخلية والجماعات المحلية .

كما رأينا في تقييم آليات عصرنة وتحسين الخدمة العمومية على المستوى المحلي وذلك من خلال التعرض إلى الصعوبات التي تواجه الجماعات المحلية في تنفيذ هذه الإجراءات خاصة فيما يتعلق بجانب الهياكل الإدارية ، توفير الإطار البشري و مدى نجاح العملية في تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن – رغم الصعوبات - أن هناك عمل ميداني ملموس فيما يخص تحقيق هدف عصرنة الخدمة العمومية وكذلك تحسين الخدمات الموجهة للمواطنين بتخفيف الكثير من الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ، وكذلك وضع آليات للاستماع لانشغالات المواطنين ، كل هذه التدابير العملية والميدانية ورغم النتائج المحققة إلا أن نجاحها يبقى مرتبطاً بمدى الالتزام الأخلاقي من طرف أعوان الإدارة المحلية لتنفيذ هذه التدابير بكل نزاهة وشفافية ومسؤولية.

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة، يمكننا القول بان فكرة عصرنة تحسين الخدمة العمومية مثلت رهانا ومسعى لدى السلطات العمومية في الجزائر على مدار السنوات الأخيرة استجابة للمطالب الشعبية المتزايدة الناتجة عن امتداد المرحلة التي عانى المواطن فيها من رداءة في مستوى الخدمات التي تقدمها هيئات القطاع العمومي لفترة طويلة حتى تطبعت الإدارة العمومية الجزائرية بكافة المظاهر المرضية للبيروقراطية الإدارية، واستجابة أيضا للتطورات والتحولات العالمية الحاصلة في شتى المجالات، السياسية منها كزيادة اهتمام منظمات المجتمع الدولي بترشيد أداء الحكم في مختلف دول العالم، وتقييم هذه الأخيرة وتصنيفها على أساس استجابتها وتجسيدها لمعايير الرشادة المسطرة دوليا، والتكنولوجية منها والناتجة عن الثورة المعلوماتية وضرورة التحول نحو العصرية والرقمية وتجسيد قواعد الإدارة الالكترونية لما لها من آثار ايجابية على مستوى تقديمها للخدمات العمومية خاصة بالنسبة للإدارات التي يحتك بها المواطن مباشرة وبصورة دائمة بهدف تلبية حاجاته العامة.

وتأسيسا على ما تقدم، فان تطبيق مشروع عصرنة و تحسين الخدمة العمومية ينبغي أن ينطلق من المستويات الإدارية الأقرب من المواطن الذي يشكل محور عملية التحسين، والتي تتمثل في قطاع الداخلية والجماعات المحلية من خلال الجماعات المحلية الممثلة في الولاية والبلدية، كما ينبغي أن يتم ذلك بالاعتماد على التقنيات الحديثة في مجال تقديم الخدمات العمومية للجمهور، بما يضمن فعالية وحسن أداء هذه الإدارة للمنوطة بها وهو الأمر الذي تمت دراسته في هذا البحث.

نتائج الدراسة

أولا بالنسبة للشق النظري من الدراسة :

خلصنا في هذا الجانب إلى جملة من النتائج يمكن تبيانها كالآتي:

- أن عصرنة و تحسين الخدمة العمومية يعني بناء قطاع يتسم بالكفاءة والفعالية وقادر على تلبية الحاجات العامة للجمهور بتقديم خدمات عمومية عالية المستوى.

- أن فكرة عصرنة و تحسين الخدمة العمومية تجد أساسها القانوني في التشريع الجزائري في العديد من النصوص على اختلاف أنواعها ومراتبها ابتداء من الأحكام الدستورية إلى غاية أحكام التشريع الفرعي .

- يشكل العمل على عصرنة و تحسين الخدمة العمومية ضمانا من ضمانات مبدأ التكيف الذي يقوم عليه نظام تقديم الخدمات على مستوى المرافق العامة نظرا لما يحققه من مساهمة هذه الأخيرة وتأقلمها مع تطور الحاجات العامة للجمهور والتطورات الحاصلة في مجال الإعلام والاتصال .

- تعد المساعي والمخططات الرامية إلى عصرنة و تحسين الخدمة العمومية تجسيدا واضحا لمؤشرات الحكم الراشد من قبل الدولة خاصة بالنسبة لتنفيذ هذه المخططات على مستوى الهيئات

المركزية وبمنح هذه الأخيرة صلاحيات واسعة للجماعات المحلية في مجال الخدمات العمومية المحلية.

- لعصرنة و تحسين الخدمة العمومية أثر بالغ على مستوى علاقة الإدارة بالمواطن نظرا لما تحققه لهذا الأخير من ارتياح و رضا على مستويات إشباع حاجاته العامة بتقديم خدمات عمومية عصرية وبأبسط الطرق واقصر الآجال .

- كما أن لفكرة عصرنة وتحسين الخدمة العمومية أثرا ايجابيا بالنسبة لأداء الإدارة المحلية على وجه الخصوص ، بمساهمتها في تحقيق التنمية على مستواها .

- أن قطاع الداخلية والجماعات المحلية يحظى باهتمام خاص من طرف السلطات العمومية ويعد احد أهم محاور برامج الحكومات المتعاقبة حيث يعتبر دافعة التطور نحو إنشاء الحكومة الالكترونية لحيازته قاعدة البيانات الوطنية الخاصة بالسجلين الآليين للحالة المدنية وللمركبات وما يشكله هذين السجلين من أهمية لباقي القطاعات .

- لتجسيد سياسة السلطات العمومية على المستوى المحلي في إطار عصرنة وتحسين الخدمة العمومية وعصرنة المرفق العام ، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بوضع كل الترتيبات اللازمة لذلك من خلال تأهيل المرافق العمومية ، تأهيل الإطار البشري، إنشاء الشبكة الوطنية ذات التدفق العالي ، ووضع قواعد البيانات على المستوى المحلي ، وإنشاء المنظومة البيومترية ، واستحداث السجل الآلي لترقيم المركبات والبطاقيّة الوطنية لرخص السياقة ، وهذا ما يسمح بوضع قواعد بيانات وطنية يمكن استغلالها من طرف القطاع والقطاعات الأخرى التي سيتم ربطها بالشبكة الوطنية للتدفق العالي .

ثانيا : بالنسبة للشق التطبيقي من الدراسة

تم تخصيص الدراسة التطبيقية لهذا البحث لإدارة ولاية المسيلة واتخاذها كنموذج تطبيقي لسياسة عصرنة وتحسين الخدمة العمومية على المستوى المحلي و توصلنا إلى النتائج التالية :

- بالنسبة لما تم تحقيقه على مستوى ولاية المسيلة كنموذج لتنفيذ عملية تحسين الخدمة العمومية وعصرنة المرفق العام ، نجد أن الولاية قد أكملت عملية وضع الترتيبات الضرورية للانطلاق في العملية و ذلك من خلال تأهيل المرافق الإدارية وتدعيمها بالإطار البشري بالإضافة إلى قيامها بإنشاء الشبكة الوطنية ذات التدفق العالي على مستوى الولاية ، والانتهاء من وضع جميع الأرضيات البيومترية والقيام بحجز كل البيانات الخاصة برقمنة الحالة المدنية و بالبطاقة الوطنية لبطاقات ترقيم المركبات و رخص السياقة بالإضافة إلى تحويل إصدار مختلف الوثائق من الدوائر إلى البلديات ، وهذا ما سمح بتخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة أكثر من المواطن وكان من نتائج هذه العملية تقليص مدة الحصول على الوثائق إلى يوم واحد ، كما وضعت حدا للطوابير التي كانت تشكل خاصة على مستوى مصالح الحالة المدنية ، و أراحت المواطن من عناء التنقل بين البلديات والولايات لاستخراج وثائقه التي أصبح بإمكانه استخراجها من أي بلدية على المستوى الوطني .

كما قامت الولاية بوضع كل الترتيبات الخاصة بحسن استقبال المواطنين والاستماع لانشغالاتهم من خلال تحديد أيام الاستقبال على مستوى الولاية الدوائر والبلديات وتكفل المسؤولين المحليين بصفة شخصية بعملية الاستقبال ، كما تم وضع حيز الخدمة مركز النداء على مستوى الولاية والتابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية مباشرة والذي يتم من خلاله استقبال مكالمات المواطنين وتسجيل انشغالاتهم والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها .

والنتيجة الأساسية التي توصلنا إليها من هذه الدراسة أن هناك بوادر جدية نحو عصرنة وتحسين الخدمة العمومية في قطاع الداخلية والجماعات المحلية على مستوى الإدارة المحلية ، وذلك من خلال تسجيل نتائج ملموسة في الميدان تتجلى في تحسين ظروف استقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم ، وتخفيف الإجراءات الإدارية من خلال تقليص الوثائق من الملفات ، مع التوجه نحو إقامة الإدارة الالكترونية من خلال القيام بالخطوات الأولى المتمثلة في وضع قواعد البيانات سواء الخاصة بالحالة المدنية أو وثائق الهوية و تنقل المركبات و رخص السياقة ، في انتظار أن تقوم بقية القطاعات على مستوى الجمهورية برقمنة معطياتها وتوفير قواعد بيانات وطنية يتم استغلالها بعد الربط بين جميع القطاعات .

التوصيات و الاقتراحات

التوصيات والاقتراحات

في إطار عصرنة المرفق العام وما يرافق هذه العملية من ضرورة التحكم في التكنولوجيات الحديثة بمحاسنها والمساوى التي قد تنتج عن العمل بها ، ولضمان نجاح وديمومة السياسة الرامية إلى عصرنة المرفق العام والتي هدفها الأسمى هو الوصول إلى إرساء قواعد الحكومة الالكترونية بعد ضمان مواجهة ضعف الخدمة العمومية ، والذي يكون من خلال تحسين الكفاءة الإدارية وتوطيد العلاقة بين الإدارة والمواطن ، وترقية نوعية الخدمات المقدمة مع ترشيد النفقات ، وبما أن عصرنة الإدارة العمومية أصبحت تمثل حتمية لا مفر منها ، فإنه يمكن تقديم التوصيات التالية من أجل إنجاز عملية عصرنة المرافق العامة ، وبالتالي تحسين الخدمة العمومية والوصول في آخر المطاف إلى تجسيد هدف إنشاء الحكومة الالكترونية .

- من الناحية القانونية :

إنشاء بيئة قانونية وتنظيمية للقرارات الإدارية المتعلقة بوضع مخطط توجيهي للإدارة الالكترونية وهذا من خلال تطوير العمل الاستشراقي لوضع الخطط والإجراءات بدلا من وضع إجراءات عملية تبقى غير قابلة للتنفيذ بسبب غياب النصوص القانونية ، كما هو حاصل حاليا مع تأخر صدور النصوص المتعلقة بالتصديق الالكتروني . وبصورة أدق ضرورة مواكبة التشريعات للتطورات التكنولوجية المتسارعة .

- وضع جهاز قانوني للمراقبة مكلف بحماية خصوصية الحياة الشخصية للمواطن فيما يخص تخزين واستعمال المعطيات الشخصية المتوفرة على مستوى السجل الآلي للحالة المدنية .

- من الناحية العملية :

- اعتماد إجراءات لتبادل المعلومات المخزنة في قواعد بيانات مختلف القطاعات هذا حتى يمكن إعفاء المواطن من تقديم معلومة تحوزها إحدى الإدارات .
- تشجيع استعمال المطبوعات التي يمكن للمواطنين تحميلها مباشرة من المواقع الالكترونية .
- إنشاء مواقع الكترونية للبلديات تمكن المواطن من الوصول و الاطلاع على مختلف نشاطات البلدية .
- توجيه برامج التوظيف نحو الرفع من نسبة التأطير على المستوى المحلي من خلال التوظيف النوعي لذوي المستويات العلمية العالية.
- إعادة النظر في برامج التكوين الموجهة للموظفين لتتلاءم والتوجهات الجديدة خاصة التعود على استعمال التكنولوجيات الحديثة التي تتطلب الانضباط والالتزام خاصة فيما يتعلق بإدراج المعلومات في حينها وتحيين المعطيات في الوقت المناسب .
- الحد من مقاومة التغيير التي يتميز بها النظام البيروقراطي وذلك من خلال تطوير طرق التكوين بما يتماشى متطلبات عصرنة الخدمة العمومية .
- إنشاء هيئة وطنية مكلفة بالإشراف ومتابعة تجسيد السياسة الوطنية في مجال عصرنة الإدارة والمرافق العمومية . مع وضع خطة على المدى القريب والمتوسط والبعيد لتحقيق الحكومة الالكترونية
- الاهتمام بالموظف الذي هو عنصر فعال في معادلة عصرنة وتحسين الخدمة العمومية من خلال تحسين ظروفه الاجتماعية وتوفير الظروف الملائمة للعمل على مستوى الإدارات العمومية ، لتحصينة من كل المغريات التي تؤدي إلى تفشي الفساد أو البيروقراطية.
- العمل على الرفع من نسبة المشتركين في الانترنت بزيادة الاستثمار في هذا المجال وتخفيض التكاليف لرفع نسبة الوصول إلى الشبكة ، خاصة بتشجيع استثمارات القطاع الخاص .

- التوجه نحو استعمال التقنيات الحديثة في الإعلام والاتصال لا يجب أن ينسي السلطات العمومية الاهتمام بفئة المواطنين الذين يعانون من الأمية الإلكترونية¹ فلا يمكن إنشاء إدارة عبر الانترنت موجهة حصريا لمستخدمي الانترنت الذين يستفيدون من كل التسهيلات ، مع إهمال الإدارة الجوارية التي يجب تهتم بالمواطنين الذين لا يحظون بالنفوذ إلى الانترنت ، والذين يجب أن تتوفر لهم كل التسهيلات على مستوى الإدارات العمومية للحصول على الخدمة في ظروف لائقة.
- إعلام جميع فئات المواطنين بالتدابير الجديدة عن طريق استعمال كل وسائل الاتصال المتاحة.

¹ عاشور عبد الكريم ، مرجع سابق ص 175 .

المُلخَص

المخلص

في إطار الإصلاحات التي تم الشروع فيها من قبل السلطات العمومية ، فان إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية هي في صلب اهتماماتها ، ومن هذا المنطلق فقد بذلت الدولة مجهودات كبيرة من اجل تزويد الإدارات المحلية بمنشآت قاعدية وتجهيزات ضرورية لأداء مهامها ، وذلك بانجاز وتجهيز وتهيئة العديد من المقرات الإدارية ، وتعزيز مواردها البشرية، لضمان تأطيرها ، بالإضافة إلى تفعيل برنامج طموح يهدف إلى عصرنة المرافق العمومية الإدارية ، وإدخال المعلوماتية في إدارتها وأدائها لمهامها . كل هذا من اجل تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها للمواطن ، والعمل على إعادة الثقة بينه وبين الإدارة ، وإشراكه في اتخاذ القرار .

وهذا ما تجسد على ارض الواقع على المستوى المحلي ، من خلال مباشرة عمليات العصرنة وتخفيف الإجراءات الإدارية وتحسين ظروف استقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم .

حيث قامت وزارة الداخلية بالشروع في تنفيذ العملية ، من خلال القيام بعملية واسعة لتكوين الموظفين ، وتهيئة وانجاز المقرات ، لتحسين ظروف العمل والاستقبال ، ووضع الشبكات والتجهيزات الالكترونية اللازمة . وقد أنهى القطاع بكل نجاح أهم عملية في برنامج العصرنة وهي رقمنة سجلات الحالة المدنية ووضع السجل الآلي للحالة المدنية حيز الخدمة ، وبالموازاة مع ذلك تم إصدار جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية ، و الانتهاء من حجز بيانات بطاقات ترقيم السيارات ، ورخص السياقة ، ما سيمكن قريبا من إصدار بطاقة ترقيم السيارات الالكترونية ، ورخصة السياقة البيومترية .

وفي نفس الإطار قام القطاع على المستوى المحلي باتخاذ إجراءات عملية لتخفيف الملفات الإدارية، وتحسين ظروف استقبال المواطنين، ووضع آليات فعالة للاستماع لانشغالاتهم عن طريق الاستقبالات المباشرة أو عن طريق مركز النداء لوزارة الداخلية .

وقد انعكست كل هذه الإجراءات على المستوى المحلي من خلال التقليل من الضغط على مصالح الحالة المدنية ومصالح تنقل السيارات واختفاء الطوابير ، وتقريب الإدارة من المواطن بصورة فعلية عن طريق إعفائه من تقديم العديد من الوثائق وتمكينه من وثائق الحالة المدنية دون الحاجة إلى التنقل إلى بلديته الأصلية وحصوله على بطاقة التعريف الوطنية ورخصة السياقة وبطاقة ترقيم السيارات وبطاقة المراقبة في نفس يوم إيداعها .

ويبقى أن عملية العصرنة لا يجب أن تكون عملية مؤقتة بل يجب أن تكون عملا مستمرا وجزءا من ثقافة المؤسسة وقيم التسيير حتى يمكن الوصول إلى إدارة ناجعة ، شفافة ومهتمة بإرضاء المرتفقين.

105SUMMARY

in the context of the reforms that have been initiated by the public authorities, the rehabilitation of public facilities is at the heart of concerns, and therefore the State has made great efforts to provide local base facilities and equipment necessary for the performance of its tasks by completing and processing and creating many administrative decisions, strengthen its human resources, to ensure the framed, plus an ambitious programme to modernize public facilities management, the introduction of Informatics in management and the performance of its tasks. All this in order to improve the quality of services provided to citizens and work to restore confidence between him and the Department, and participate in the decision.

This reflects on the ground at the local level, through direct critique of operations and streamline administrative procedures and improve the conditions of reception of citizens and ensure their concerns.

Where the Interior Ministry launch the implementation process, through a broad process of composition of staff, create and accomplish the headquarters, to improve working conditions and reception, and develop networks and electronic equipment. Each sector has successfully completed the most important process in the programme of modernization and digitization of records of civil status and automated record of civil status entered service, in parallel the biometric passport was issued and biometric identification card, and finishing the book car numbering cards data, driving licenses, what will soon of auto electronic numbering card, driving license are biometric.

In the same vein the private sector at the local level to take practical measures to alleviate administrative files, improving reception conditions for citizens, and develop effective mechanisms for listening to their concerns through direct receptions or via the call centre of the Ministry of the Interior.

All these actions were reflected at the local level by reducing pressure on the interests of civil status and auto navigation interests and foodgrain, bringing the administration of the citizen through exemption from providing many documents and enable him to civil status documents without having to navigate to his origin and receiving a national identity card and driving license and car and numbering control card card on the same day as the deposit.

And keep that modernism process doesn't have to be a temporary operation, but must be sustained and part of the corporate culture and values of the propulsion in order to reach an effective, transparent management and provide users with satisfaction.

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الصفحة		
69	01 جدول رقم (1) معطيات عامة عن ولاية المسيلة
71	02 جدول رقم (2) نسبة التغطلات المسجلة على مستوى المحطات البيومترية عبر بلديات الولاية
72	03 جدول رقم (3) النقائص التي سجلتها اللجنة التقنية للولاية ببعض البلديات
76	04 جدول رقم (4) يوضح حصيلة استقبال المواطنين خلال شهري نوفمبر - ديسمبر 2016 بمصالح الولاية ، الدوائر والبلديات
76	05 جدول رقم (5) حصيلة استغلال العرائض وشكاوي المواطنين خلال شهري نوفمبر - ديسمبر 2016
77	06 جدول رقم (6) يوضح حصيلة استقبالات والي الولاية الأسبوعية - الأسبوع الثالث من شهر ديسمبر 2016
77	07 جدول رقم (7) يوضح حصيلة الاستقبالات على مستوى دائرة بن سرور - و . المسيلة - الأسبوع الثالث من شهر ديسمبر 2016
78	08 جدول رقم (8) يوضح حصيلة الاستقبالات على مستوى بلدية بن سرور - د بن سرور - و . المسيلة الأسبوع الثالث من شهر ديسمبر 2016
78	09 جدول رقم (9) توزيع المواطنين الذين تم استقبالهم حسب الفئات - دائرة بن سرور - و المسيلة الأسبوع الثالث من شهر ديسمبر 2016
81	10 جدول رقم (10) حصيلة النشاط الشهري لمركز النداء لوزارة الداخلية - مركز المسيلة - شهر ديسمبر 2016
85	11 جدول رقم (11) معدل الملفات المودعة يوميا للحصول على وثائق الهوية وتنقل السيارات على مستوى 13 بلدية الأكثر استقبالا للملفات بالولاية

الملاحق

الملحق رقم (01)

تعليمية الوزير الأول رقم 298 بتاريخ 22 سبتمبر 2013

المتعلقة بإصلاح الخدمة العمومية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



22 سبتمبر 2013

رقم... 298... و.أ.

الوزير الأول

إلى
السيدات والسادة أعضاء الحكومة

الموضوع: بخصوص إصلاح الخدمة العمومية.

إن استحداث دائرة وزارية مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية، ووضعها لدى الوزير الأول، فهو دليل على إرادة الحكومة لتكريس إصلاح حقيقي للخدمة العمومية، التي ينبغي السمو بها إلى مستوى أنسب بما يسمح بالاستجابة اللائقة لتطلعات المواطنين وانشغالاتهم.

ولا شك أن هذه التطلعات والانشغالات متعددة وعاجلة، حيث ينتظر من السلطات العمومية التكفل بها الفوري والدائم، من خلال انتهاج مسعى ناجع، عصري وشفاف، ومن خلال نبذ السلوكيات السلبية والقضاء على النقاط السوداء التي تعتبر مصدرا لرتياب المواطن إزاء الدولة.


ولذلك، فقد أسديت التعليمات إلى الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، لحمله على العمل من الآن، بالإتصال مع كافة أعضاء الحكومة، على حصر النقائص والنقاط السوداء التي تطبع تقديم الخدمة العمومية والتي تشكل الحدث الحاجز واتخاذ كل التدابير والقيام بكل الأعمال الرامية إلى تحسين تقديم الخدمة العمومية تحسينا نوعيا في كل المجالات.

وفي هذا المنظور، فإن مرونة الإجراءات وتخفيف الملفات الإدارية والقضاء على السلوكيات البيروقراطية، والإسراع في معالجة الملفات والعرائض، وحسن الاستقبال والإصغاء بعناية للمواطن وتحسين إطار معيشتة، تشكل كلها محاور عمل تكميلية وضرورية وعاجلة من أجل إرساء إدارة في خدمة المواطن وتقديم خدمة عمومية ميسرة وذات نوعية

وللقيام بذلك، فإن السيدات والسادة أعضاء الحكومة مدعون إلى تحضير الهيئات والمؤسسات والأجهزة المكلفة بالخدمة العمومية الخاضعة لوصايتهم، من أجل الانصهار في ديناميكية الإصلاح هذه التي لطالما انتظرها المواطنون، والتي تركز عليها مصداقية الدولة أكثر من أي عمل آخر.

وفي الأخير، فإني لأنتظر منكم مساهمة فعالة وعملياتية كلما كان ذلك مطلوباً وملتصاً من قبل الدائرة الوزارية المكلفة بهذه المهمة، التي يتوقف عليها إلى حد كبير نجاح برنامج الحكومة.

الوزير الأول
عبد المالك . سلال



نسخة إلى:
السيد رئيس الجمهورية (على سبيل عرض حال).
السيدة والسادة الولاة.

الملحق رقم (02)

تعليمية الوزير الأول رقم 321 بتاريخ 20 أكتوبر 2013

المتعلقة بإصلاح الخدمة العمومية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



- SRF
- SCP
- SATC
الكتابة

VCI OFF ALGER CDN NR 3333 W 200 LE 20-10-2013 A 11H26

الوزير الأول

23
5110
9675
2013
EXEMPTION

السيدات والسادة أعضاء الحكومة
وللتبليغ إلى:
السيدة والسادة الولاة:

20 أكتوبر 2013

رقم..... ب.د.ب.1.و.أ.

الموضوع: بخصوص إصلاح الخدمة العمومية.

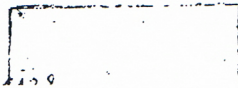
المرجع: تعليمتي رقم 298/وا، المؤرخة في 22 سبتمبر 2013.

لقد سبق لي، بموجب التعليمية رقم 298 المؤرخة في 22 سبتمبر 2013، وأن
أكدت من جديد عزم الحكومة على الشروع في إصلاح معمق للخدمة العمومية
في بلادنا، بغرض استعادة الثقة بين المواطن والدولة وتعزيزها.

وبهذا الصدد، فإن تجسيد هذا الهدف يقتضي انبعاث ثقافة جديدة
داخل هياكل الدولة وفروعها الإدارية والاقتصادية. إن المبادئ التي يقوم عليها
هذا التصور المتجدد يجب أن تتمثل في المساواة أمام القانون، والحياد،
والاستمرارية، والشفافية، والفعالية، وأخلاق العمل العمومي.

كما يجدر التذكير بأن المواطن المستهلك أو المرتفق يجب أن
يكون على الدوام في صميم مسار الإصلاح الصعب والجيوي في أن واحد من
أجل التنمية الاجتماعية والاقتصادية للجزائر في القرن الواحد والعشرين.

ويمكن، من الآن، الشروع في أعمال الموسعة وعاجلة قصد إعطاء
إشارات قوية للسكان عن إرادة الحكومة في تجديد الخدمة العمومية وتغيير
أنماط تنظيمها وسيرها بشكل نوعي.



ولذا، فإنني أنتظر قبل يوم 30 نوفمبر 2013 من كافة الدوائر الوزارية اتخاذ جملة من التدابير المموسة والفورية تخص الجوانب الثلاثة الآتية:

- تحسين استقبال المواطنين،
- تخفيف الإجراءات الإدارية وتبسيطها،
- التكفل الفعلي بشكاوى المواطنين.

ومن البديهي أن التدابير المذكورة أعلاه يمكن تكملتها بكل إجراء أو مبادرة تساهم في تحسين استقبال المواطنين وتوجيههم والتكفل بانشغالاتهم.


فضلا عن ذلك، فإنني أنتظر شخصا من القطاعات المعنية بصفة مباشرة إعادة تفعيل الأعمال الخاصة بالنظافة العامة ولاسيما القضاء على المضرغات الفوضوية، وإزالة النفايات المنزلية بشكل منتظم ودائم والمحافظة على البيئة.

يتعين على كل دائرة وزارية، قبل يوم 30 نوفمبر 2013، إعداد مخطط عمل قطاعي واتخاذ تدابير خاصة تتلاءم مع طبيعة مهامها وتلك المخوطة لمختلف المرافق العمومية التابعة لها. وسيتم التصديق على هذه المخططات بصفة مشتركة من قبل الدائرة الوزارية المعنية والوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية.

وأخيرا، وفي حالة رفض متبعت لأية إدارة أو أي عون عمومي في تنفيذ هذه التعليمات، فستتخذ إجراءات عقابية في حق المخالفين.

وإنني لأنتظر من أعضاء الحكومة السهر شخصيا على متابعة وتنفيذ هذه التعليمات.

الوزير الأول
عبد المالك سلال



نسخة إلى:
السيد رئيس الجمهورية: على سبيل عرض حال.

الملحق رقم (03)

مذكرة والي ولاية المسيلة بتاريخ 03 نوفمبر 2013

الاتصال والعمل الجوّاري

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

المسيلة :

ولاية المسيلة
الديوان

مذكرة

الموضوع : بخصوص الاتصال والعمل الجوّاري

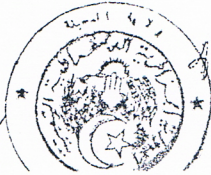
إن الإدارة كمرفق عمومي في خدمة المواطنين يتحتم عليها فتح قنوات الإتصال و الحوار الدائم و إرساء أسس الديمقراطية التشاركية، هاته المفاهيم التي جعلتها وزارة الداخلية من المحاور الرئيسية في برنامجها الذي أعلن عنه معالي وزير الداخلية و الجماعات المحلية أثناء عملية تنصيب الولاية يوم 07 أكتوبر 2010 و التي تهدف إلى تقريب الإدارة من المواطن و تحديث و عصرنه آليات العمل الإداري قصد استرجاع ثقة المواطن في الدولة و اعطاء صورة إيجابية للإدارة و استعادة مصداقيتها من حيث الإصغاء و الإستماع إلى المواطن لطرح انشغالاته و قضاياها ضمن أطر نظامية واضحة المعالم و محددة الأهداف.

لذا أطلب منكم اتخاذ التدابير التالية على مستوى مصالحكم الإدارية :

- تنظيم عملية الاستقبالات مع تحديد يومين في الأسبوع لهذا الغرض في الفترة الصباحية من الساعة 08.00 إلى 12.00 و اعلام المواطنين بذلك.
- اختيار عناصر كفاءة في مستوى هذه المهمة .
- تنظيم برامج عملكم بكيفية تسمح لكم بالنفرض الكلي لاستقبال المواطنين في المواعيد المقررة .
- الإستغلال الجيد لشكاوي و عرائض المواطنين و الرد عليها بصدق و شفافية .
- العمل على إيجاد الحلول المناسبة للقضايا المطروحة محليا، أما بخصوص تلك التي يتعذر حلها فترفع إلى الجهة الأعلى في إطار احترام السلم التصاعدي حسب أهمية موضوع الشكوى و القضية المطروحة، بعيدا عن التهرب من تحمل المسؤولية و إلقائها على الغير.
- إرساء قنوات الحوار و الإتصال مع ممثلي المجتمع المدني و الحركة الجمعوية و التعامل معهم كشريك أساسي في معادلة التنمية المحلية.
- العمل على هئية المقرات و المكاتب الإدارية و تأيئها و توفير الأدوات الضرورية لأداء المهام على أحسن وجهه، حتى نعطي صورة إيجابية عن الادارة وتحسين ادائها
- اعداد تقييم شهري دقيق لهذه العملية حسب عدد الاستقبالات ونوعيتها وتلك التي تم حلها او تلك التي احيلت الى الجهات العليا وموافاتها به.

إني أولى أهمية قصوى لتنفيذ محتوى هذه المذكرة.

الوالي



الملحق رقم (04)

مخطط التكوين لفائدة الأمناء العامين للدوائر 2016

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية

المركز الوطني لتكوين مستخدمي الجماعات المحلية و تحسين مستوياتهم و تجديد معلوماتهم ورقلة

مدرسة لدراسة و التكوين

مخطط التكوين لفائدة الأمناء العامين للدوائر

الشهر	الفوج الاول + الفوج الثاني	المقياس	ملاحظات
افريل 2016	17 إلى 21 أفريل 2016	الاتصال	سائر
ماي 2016	08 إلى 12 ماي 2016	المناجمات العمومي	سائر
سبتمبر 2016	04 إلى 08 سبتمبر 2016	مهام الامين العام + الصفقات العمومية	أحمد لوراشيخ
اكتوبر 2016	16 إلى 20 اكتوبر 2016	عقود البلديات	نور الدين
نوفمبر 2016	13 إلى 17 نوفمبر 2016	تسيير المشاريع	بحري
ديسمبر 2016	04 إلى 08 ديسمبر 2016	تنشيط الفرق	صالح
جانفي 2017	08 إلى 12 جانفي 2017	تسيير الازمات و النزاعات	سائر

الملحق رقم (05)

نموذج بطاقة استلام شكوى على مستوى مركز النداء 1100

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Locales

FICHE DE RECEPTION DE REQUETE

Site :

Date :

Téléopérateur :

CITOYEN

Nom :

Prénom :

Adresse : , ,

Téléphone :

Qualité :

REQUETE

Nature :

Date :

Secteur :

Autorité administrative compétente : Wilaya :
Daira :
Commune :

DESCRIPTION DU CONTENU DE LA REQUETE

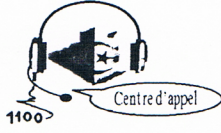
REPONSE DE L'AUTORITE ADMINISTRATIVE COMPETENTE

REPONSE AU CITOYEN REQUERANT

Positive	Date de réponse :
En cours de traitement	Délais :
Négative	Motif :

الملحق رقم (06)

مراسلة موجهة إلى مصالح الدائرة حول شكوى مواطن عن طريق مركز النداء 1100



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية المسيلة

الديوان

مركز النداء لوزارة الداخلية

والجماعات المحلية

رقم: 2016/

المسيلة في/

مستعجل

والي ولاية المسيلة

إلى

السيد/رئيس المجلس الشعبي

بمحافظة

بمحافظة السيد/رئيس دائرة

الموضوع: ب/خ التكفل بانشغالات المواطنين.

المرجع: برقية وإرسال وزارة الداخلية والجماعات المحلية، على التوالي، رقم 195 بتاريخ 2014/11/24 ورقم 208 مؤرخة في 2014/12/30.

في إطار متابعة انشغالات المواطنين الواردة عبر مركز النداء لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والتكفل بها وفق القوانين والتنظيمات المعمول بها، تلقت مصالحنا اتصال من المدعو/ المقيم بـ، يطلب الاستفادة من سكن اجتماعي، نظرا للحالة المزرية التي يعيشها، حيث أودع الملف بتاريخ 20-01-2013 تحت رقم 679.

وعليه، أطلب منكم التكفل بدراسة شكوى المعني وفق القوانين والتنظيمات المعمول بها مع ضرورة الرد عليه وتبليغه في أقرب الآجال بنتائج دراسة شكاواه وإيفاء مصالحنا - ديوان السيد الوالي - بنسخة من هذا الرد.

إن إيفاء مصالحنا بنسخة من الرد على هذا الانشغال إلزامي، الذي سيحظى بمتابعة وتقييم دائم من طرف مصالحنا والمصالح المركزية.

الملحق رقم (07)

رسالة للإجابة عن الشكوى المذكورة في الملحق رقم (6)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية المسيلة

بن سرور في:.....

رقم: [REDACTED] /خ/س/خ/16

رئيس دائرة [REDACTED]
إلى السيد:

1100

السكان [REDACTED]

الموضوع: برخ انشغالكم

المرجع: مراسلة والي الولاية - الديوان - رقم 422

ردا على مراسلة السيد والي الولاية - الديوان - المشار اليها اعلاه والمتعلقة بالتكفل
بانشغالكم الوارد عن طريق مكالماتكم الهاتفية لمركز النداء لوزارة الداخلية والجماعات
المحلية، والمتمثل في طلب الاستفادة من سكن اجتماعي.

يشرفني ان اعلمكم ان ملفكم المسجل تحت رقم 679 بتاريخ 20/01/2013 مدروس وفي
انتظار عمل اللجنة عند توفر حصة للتوزيع حسب الاولوية والقوانين والتنظيمات المعمول بها

رئيس الدائرة

ولاية المسيلة
تسيير الدائرة
[REDACTED]

○ نسخة مرسله:

الى السيد: والي الولاية - الديوان - كعرض حال
(مركز النداء لوزارة الداخلية والجماعات المحلية)

الملحق رقم (08)

استمارة طلب تصحيح وثيقة حالة مدنية

المسيلة في /

الى السيد / وكيل الجمهورية

لدى محكمة

طلب تصحيح وثيقة حالة مدنية



نوع الوثيقة: تصحيح شهادة ميلاد - تصحيح عقد زواج - تصحيح شهادة وفاة

نوع التصحيح: - تصحيح اللقب العائلي - اسم الأب - لقب الأم - اسم الام - اسم الجد

- تسجيل ميلاد - تسجيل وفاة - الغاء وثيقة

اسم ولقب مقدم الطلب: اسم ولقب المعني

رقم بطاقة الهوية: الصادرة في بدائرة

العنوان الكامل

الخطأ:

الصحيح:

تسجيل ميلاد / وفاة:

تملأ من طرف المعني بدقته مع وضع علامة X في الخانة المناسبة إمضاء المعني

رقم الفهرس

رقم الملف

رقم البريد

ملاحظة:

- 4 كتابة العنوان بدقته - كل ملف ناقص وثيقة يعتبر مرفوض .
- 5 الطلب يكون باسم المعني إن كان بالغا أو باسم أحد والديه إن كان قاصرا أو من ذوي مصلحة .
- 6 كل ملف يجب أن يرفق بصورة عن بطاقة الهوية مصادق عليها .

قائمة المراجع و المصادر

قائمة المراجع والمصادر

الدساتير :

- 01 - دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996 المعدل والمتمم بالقانون 01/16 المؤرخ في 06/03/2016 المتضمن التعديل الدستوري ، ج ر عدد 14 بتاريخ 2016/03/07

الكتب :

- 2 - عمار بوحوش ، الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة ، ط 2 ، حسين داي الجزائر ، دار البصائر 2008
- 3 - مولود ديدان ، القانون الإداري ، ط 1 ، باب الزوار ، الجزائر ، دار بلقيس ، بدون سنة نشر
- 4 - مريزق عدمان ، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، ط 1 ، المحمدية ، الجزائر جسور للنشر والتوزيع 2015، ص 14
- 5 - محمد الصغير بعلي ، القانون الإداري ، ط 1 ، عنابة ، الجزائر ، دار العلوم للنشر، 2004
- 6 - إسماعيل شريف، أساسيات التسيير العمومي، ط 1 ، باب الزوار ، الجزائر ، دار قرطبة للنشر ، 2015 .
- 7 - عمار عوابدي ، دروس في القانون الإداري ، ط 2 ، د م ج - الجزائر 1984 .

الرسائل الجامعية :

- 8 - عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، في العلوم السياسية ، جامعة قسنطينة ، الجزائر 2009-2010 .
- 9 - مصطفى بودراف ، التسيير المفوض والتجربة الجزائرية في مجال المياه ، مذكرة ماجستير في الحقوق ، جامعة الجزائر 1 ، الجزائر ، 2011/2012 .
- 10 - صباح أسابع ، التنظيم البيروقراطي والكفاءة الإدارية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، جامعة قسنطينة ، الجزائر 2006-2007

المحاضرات :

- 11 - نور الدين شنوفي ، المناجمت العمومي ، محاضرات مقدمة للموظفين المرشحين لرتبة متصرف ، جامعة التكوين المتواصل ، الجزائر ، متاح في www.foad8.ufc.dz/cours/...publique/Managment_publicue_%20administrateur.pdf .
- 12 - عبد العزيز جراد ، ملتقى الحكم الراشد في الإدارة العمومية ، المدرسة الوطنية للإدارة ، حيدرة ، الجزائر ، 2006 ،
- 13 - طيب السعيد – الحكم الراشد والمجتمع المدني ، محاضرات أقيمت على طلبة المدرسة الوطنية للإدارة ، حيدرة ، الجزائر ، نوفمبر 2005.

المقالات :

- 14 - نجلاء فتحي عبدة ، المواطنة في الإدارة العامة ، موقع الإدارة العامة والمحلية ، متاح في <https://kenanaonline.com/users/PLAdminist/posts/394356>
- 15 - ناجي عبد النور – دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة ، جامعة ورقة ، الجزائر ، متاح في : <https://revues.univ-ouargla.dz/.../516-2013-05-02-10-55-32.htm>.
- 16 - محمد الشريف بالميهوب ، الحكم الراشد والدور الاقتصادي والاجتماعي للدولة بين المتطلبات والمقاومة. متاح في biblio.univ-alger.dz/jspui/bitstream/1635/12153/1/HAMADOU_SALIMA.PDF.pdf
- 17 - علي بن يحيى عبد القادر ، تأثير طبيعة نظام الحوكمة على الأداء التنموي للأقطار العربية ، متاح في <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/9863>
- 18 - واعر وسيلة – دور الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمات الحكومية – حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية – الجزائر – متاح في fatima-zahra.yolasite.com/.../ دور%20الحكومة%20الالكترونية%20

19 - عبد المؤمن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر ، جامعة سعيدة ، الجزائر . متاح في:

[إشكالية-تطبيق-الحكومة-الإلكترونية-في](http://democraticac.de/?tag=إشكالية-تطبيق-الحكومة-الإلكترونية-في)

20 - عادل غزال – مشروع الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق – مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية نموذجا متاح في

journal.cybrarians.org/index.php?option...id...ghazal...

21 - نزيهة عمران : الإدارة العمومية والمواطن أي علاقة تشخيص للاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية – مجلة الفكر . عدد 12 جامعة بسكرة ، الجزائر متاح في

fdsp.univ-biskra.dz/images/revues/mf/.../MF1227-OUMRANE.pdf

22 - محمد محمود الطعمنة – نظم الإدارة المحلية – الملتقى العربي ' نظم الإدارة المحلية في الوطن العربي – سلطنة عمان – 2003 متاح في

unpan1.un.org/intradoc/groups/public/.../UNPAN014889.PDF

23 - عصام بن شيخ و الأمين سويقات – إدماج الديمقراطية التشاركية في تدبير الشأن المحلي حالة الجزائر المغرب. جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2013 متاح في

files.siboukeur-abdou-nour.webnode.fr/.../مقال%20عصام%20بن

24 - الهاشمي بن واضح ، منهجية إعداد بحوث الدراسات العليا ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، الجزائر ، 2016

الوثائق الحكومية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية:

أ – القوانين :

25 - قانون رقم 06-06 المؤرخ في 20 فبراير 2006 المتضمن القانون التوجيهي للمدينة . ج ر ع 15 بتاريخ 12 مارس 2006

26 - القانون 01-06 المؤرخ في 20-02-2006 ، المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته ج ر رقم 14،

27 - القانون رقم 10-11 المؤرخ في 22/06/2011 المتعلق بالبلدية ، ج ر عدد 37 بتاريخ 2011/07/03

28 - القانون 07-12 المؤرخ في 21/02/2007 المتعلق بالولاية ، ج ر عدد 12

ب - المراسيم :

- 29 - مرسوم رئاسي رقم 88-131 المؤرخ في 04 يوليو 1988 ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن . ج ر عدد 27 بتاريخ 06 يوليو 1988
- 30 - المرسوم الرئاسي رقم 365/97، المؤرخ في 27.09.1997، المتعلق بشروط استعمال العلم الوطني ، ج ر رقم 64 بتاريخ 01 أكتوبر 1997
- 31 - مرسوم رئاسي رقم 372/2000 بتاريخ 22/11/2000 المتضمن إنشاء لجنة إصلاح هياكل الدولة ومهامها. الجزائر. ج ر عدد 71 بتاريخ 26/11/2000
- 32 - المرسوم الرئاسي رقم 03/16 المؤرخ في 07.01.2016 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام ن ج ر عدد 02
- 33 - المرسوم التنفيذي رقم 381/13 مؤرخ في 19.11.2013 يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية . ج ر عدد 59
- 34- المرسوم التنفيذي رقم 16 – 190 المؤرخ في 30 يونيو 2016 ، يحدد كيفية الاطلاع على مستخرجات مداومات المجلس الشعبي البلدي والقرارات البلدية ، ج ر عدد 41
- 35 - مرسوم تنفيذي رقم 14-363 المؤرخ في 15-12-2014 يتعلق بإلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية ، ج ر عدد 72 بتاريخ 16-12-2014

ج : المناشير

- 36 - وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، المنشور رقم 2102، بتاريخ 14/11/2012 المتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وتأهيل المرافق العامة .
- 37 - وزارة الداخلية والجماعات المحلية . المنشور رقم 1587 بتاريخ 23/10/2013 المتعلق باستقبال المواطنين والتكفل بتظلماتهم وانشغالاتهم

38 - وزارة الداخلية والجماعات المحلية، المنشور رقم 1099 المؤرخ في 24/03/2010
المتعلق بشروط معالجة ملفات بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر الدولي البيومتريين
الإلكترونيين.

د : التعليمات

39- الوزارة الأولى ،تعليمية الوزير الأول رقم 298 بتاريخ 22 سبتمبر 2013 المتعلقة بإصلاح
الخدمة العمومية .

40 - الوزارة الأولى ، تعليمية الوزير الأول رقم 321 المؤرخة 20.10.2013 المتعلقة بإصلاح
الخدمة العمومية.

هـ : المراسلات و البرقيات و المذكرات.

41 - وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، مراسلة رقم 424 المؤرخة في 07/09/2016
بخصوص حق الاطلاع على مستخرجات مداوات المجلس الشعبي البلدي والقرارات البلدية .

42 - وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، برقية رقم 3064 بتاريخ 27 اكتوبر 2013 المتعلقة
بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية .

43 - وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، برقية رقم 1637 ، بتاريخ 04 جوان 2014 المتعلقة
بتصحيح الأخطاء الواردة في وثائق الحالة المدنية .

44 - وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، برقية رقم 3138 بتاريخ 31/10/2013 حول تنفيذ
برنامج إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية.

45 - ولاية المسيلة ، والي الولاية ،مراسلة رقم 1117/12 بتاريخ 11 ديسمبر 2012 المتعلقة
بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.

46 - ولاية المسيلة ، والي الولاية ، برقية رقم 576/14 بتاريخ 06 نوفمبر 2014 المتعلقة بتنفيذ
برنامج عصرنة المرافق العمومية

47 - ولاية المسيلة ، والي الولاية ، برقية رقم 576 بتاريخ 06/11/2014 حول متابعة تنفيذ
برنامج عصرنة المرافق العمومية الإدارية .

48 - ولاية المسيلة ، والي الولاية ، مراسلة رقم 1242 / 13 بتاريخ 03 / 11 / 2013 المتعلقة بالنسخ الاحتياطية لقواعد بيانات الحالة المدنية

49 - ولاية المسيلة . مذكرة والي الولاية ، بتاريخ 03 / 11 / 2013 حول الاتصال والعمل الجوّاري

التقارير والبرامج و الخطب :

50 - رئاسة الجمهورية ، خطب ورسائل عبد العزيز بوتفليقة ، مقتطف من كلمة فخامة رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة في افتتاح الندوة الوطنية حول مبادرة الشراكة الجديدة من اجل تنمية إفريقيا ، الجزائر 21 / 01 / 2002 .

51 - الأمانة العامة للحكومة ، مخطط عمل الحكومة - جوان 2007 ، الجزائر 2007

52 - الأمانة العامة للحكومة ، برنامج عمل الحكومة 2014 ، الجزائر 2014

53 - وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، مجلة ذاكرة وانجازات ، إصدار بمناسبة الذكرى الخمسون للاستقلال - الجزائر ، 2012

54 - وزارة الداخلية والجماعات المحلية لقاء الحكومة الولاية ، قصر الأمم ، الجزائر 13.12 نوفمبر 2016

55 - وزارة الداخلية والجماعات المحلية - تقرير حول السياسة الحكومية في قطاع الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر ، أكتوبر 2015

56 - وزارة الداخلية والجماعات المحلية - عرض أسباب مشروع مرسوم تنفيذي يحدد تنظيم الإدارة البلدية - 2016

57 - وزارة الاتصال - المركز الوطني لوثائق الصحافة والإعلام - القضاء الأعلى في خدمة الأمة 1963-2014 ، القبة ، الجزائر 2014

58 - ولاية المسيلة ، الأمانة العامة ، تقرير حول أهم الانجازات المحققة خلال سنة 2014

59 - ولاية المسيلة ، الأمانة العامة ، تقرير حول أهم الانجازات المحققة خلال سنة 2013 ،

60 - ولاية المسيلة ، مديرية المواصلات السلوكية واللاسلكية الوطنية ، تقرير حول عصرنة المرفق العام 2016 .

61 - ولاية المسيلة ، مديرية الإدارة المحلية ، وثائق داخلية ، 2016

- 62 - ولاية المسيلة ، خلية الاستقبال بالولاية وثائق داخلية ، ديسمبر 2016
- 63 - ولاية المسيلة – دائرة بن سرور ، تقرير مؤرخ في 2016/12/25 حول التكفل باستقبالات وشكاوي المواطنين
- 64 - ولاية المسيلة ، المفتشية العامة ، خلية الإصغاء بالولاية. وثائق داخلية ، ديسمبر 2016.
- 65 - ولاية المسيلة مديرية التنظيم والشؤون العامة ، تقرير ، حول حصيلة إصدار وثائق تنقل المركبات والهوية ، 2016 /12 /31 .
- 66 - ولاية المسيلة مديرية التنظيم والشؤون العامة ، تقرير ، حول حصيلة رقمنة سجلات الحالة المدنية ، 2016 /12 /31 .

الفهرس

الفهرس

مقدمة

صفحة	الإطار المفاهيمي لعصرنة وتحسين الخدمة العمومية	الفصل الأول :
02 مفهوم الخدمة العمومية	المبحث الأول
02 تعريف الخدمة العمومية	المطلب الأول
04 أنواع الخدمة العمومية	المطلب الثاني
06 المعايير التي تميز الخدمة العمومية	المطلب الثالث
09 دواعي التوجه نحو عصرنة وتحسين الخدمة العمومية	المبحث الثاني
09 مشكلات الخدمة العمومية	المطلب الأول
15 إعمال مبدأ تكيف المرفق العام	المطلب الثاني
17 تجسيد لمؤشرات الحكم الراشد	المطلب الثالث
22 تجسيد الإدارة الإلكترونية	المطلب الرابع
26 أثر تحسين وعصرنة الخدمة العمومية على الإدارة والمواطن	المبحث الثالث
26 أثرها على علاقة الإدارة بالمواطن	المطلب الأول
33 أثرها على أداء الإدارة المحلية	المطلب الثاني

الفصل الثاني : إستراتيجية السلطات العمومية في عصرنة وتحسين الخدمة العمومية

39 المرجعية القانونية لعصرنة وتحسين الخدمة العمومية	المبحث الأول
39 النصوص التشريعية	المطلب الأول
41 النصوص التنظيمية	المطلب الثاني
44 التشريع الفرعي	المطلب الثالث
48 سياسة الحكومة في قطاع الداخلية والجماعات المحلية	المبحث الثاني
48 تخفيف الإجراءات وعصرنة تقديم الخدمات الإدارية العمومية	المطلب الأول
51 إعادة التنظيم للجماعات المحلية	المطلب الثاني
52 تطوير الموارد البشرية وتأهيلها	المطلب الثالث
 الإجراءات المتبعة من طرف وزارة الداخلية على المستوى المحلي لعصرنة وتحسين الخدمة العمومية	المبحث الثالث
54 تأهيل الإطار البشري والهيكل الإدارية	المطلب الأول
56 عصرنة المرفق العام	المطلب الثاني
59 تجسيد الديمقراطية التشاركية على المستوى المحلي	المطلب الثالث

الفصل الثالث : الإطار التطبيقي لعصرنة وتحسين الخدمة العمومية

المبحث الأول

67	التحضير لتنفيذ الإجراءات المتعلقة بعصرنة وتحسين الخدمة العمومية.....	
67	تأهيل الهياكل والمرافق الإدارية.....	المطلب الأول
68	تحسين نوعية التأطير البشري لبلديات الولاية	المطلب الثاني
69	انجاز الشبكة الوطنية ذات التدفق العالي والمنظومة البيومترية على المستوى المحلي	المطلب الثالث
73	تنفيذ الإجراءات المتعلقة بعصرنة وتحسين الخدمة العمومية	المبحث الثاني
73	استقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم.....	المطلب الأول
83	عصرنة وتخفيف الإجراءات الإدارية.....	المطلب الثاني
	تقييم آليات عصرنة وتحسين الخدمة العمومية على المستوى المحلي.....	المبحث الثالث
91	الصعوبات المتعلقة بالمقرات والإمكانيات البشرية	المطلب الأول
91	من ناحية تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن	المطلب الثاني
94		
98		الخاتمة
101		التوصيات والاقتراحات
104		الملخص
106		فهرس الجداول
107		الملاحق
118		قائمة المراجع والمصادر
125		الفهرس