

جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية الحقوق و العلوم السياسية
قسم الحقوق



أليات إصلاح الخدمة العمومية المطرية

مذكرة مكملة من متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق

تخصص قانون إداري

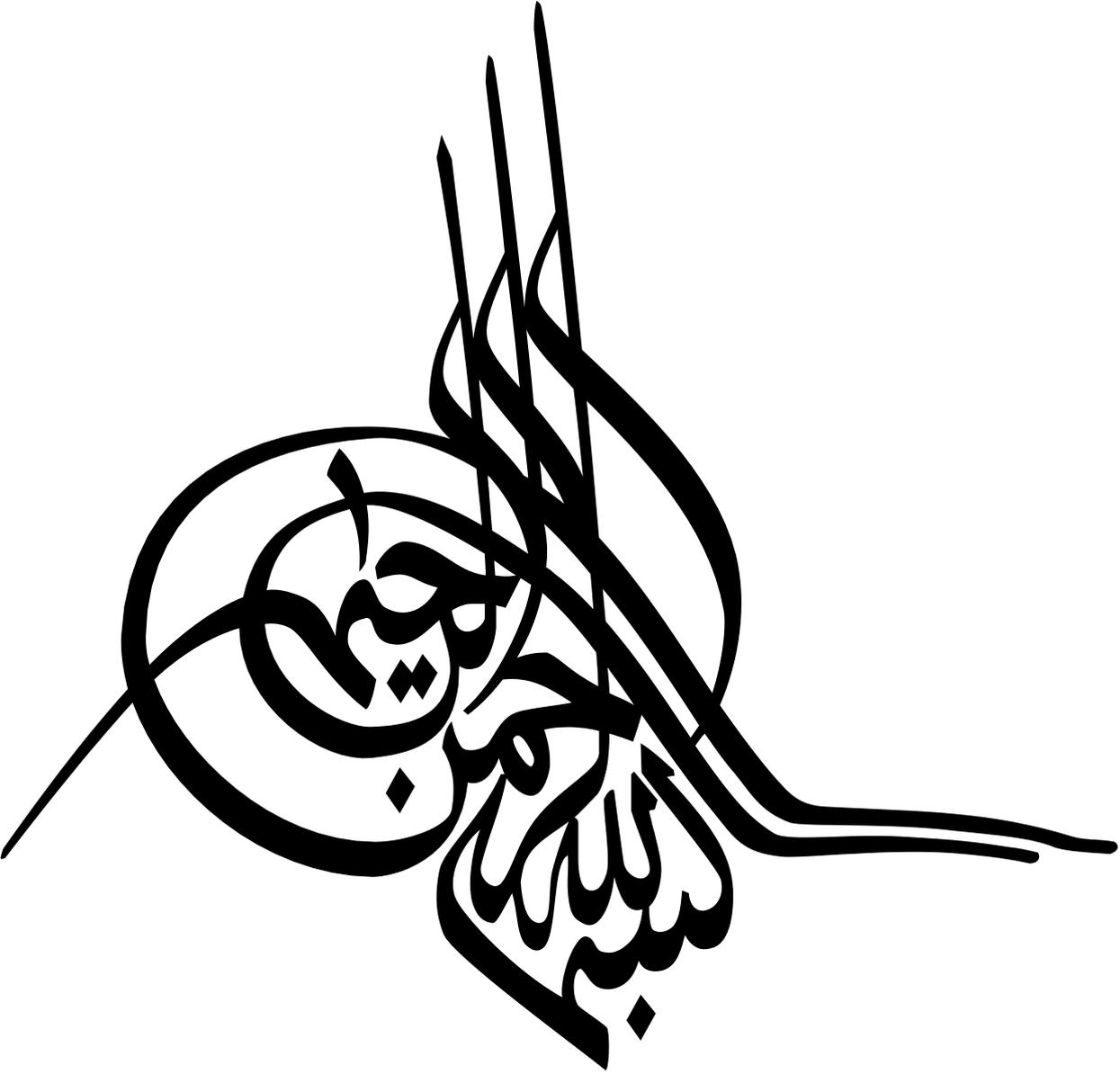
إشراف الأستاذة:

الدكتورة يعيش تمام أمال

إعداد الطالبة:

قسمة عتيقة

الموسم الجامعي : 2016/2017



شكر وعرfan

إن الحمد لله نحمده ونشكره، فالحمد لله كثيرا

والحمد لله حتى يرضى، وعند الرضا.

لا يسعني وقد وفقني الله في انجاز هذه المذكرة إلا

أن أتقدم بالشكر و العرفان

الجزيل إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة

يعيش تمام آمال

التي لم تبخل علي بمجهوداتها ونصائحها القيمة التي
ساعدتني في انجاز هذا العمل المتواضع متمنية لها دوام

التألق.

وأقدم أيضا بالشكر إلى كل من قدم لي يد

المساعدة في انجاز معالم هذا البحث

دون ان أنسى أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم

مناقشة هذه المذكرة.

قسمة عتيقة.

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع
إلى من أدين لهما بوجودي بعد إذن الله عز وجل
إلى أمي الغالية وأبي العزيز أطال الله في عمرهما،
إلى أخواتي شهرزاد، أمينة وفادية .
إلى أخي أمين وزوجته حنان.
إلى البراعم همسة نجاح، محمد على، حواء وتاج الدين.
إلى من كانت سندي في الحياة وأختي في الله
"سمسومة"
إلى كل عائلتي

قسمة عتيقة

مقدمة

مقدمة

نظرا للتحول الكبير في نشاط الدولة ، و تغير دورها من دولة حارسة إلى دولة متدخلة ، و ما نتج عن ذلك من انتشار للوعي السياسي و الاقتصادي و الاجتماعي ، أصبحت تحتاج بشدة للتخطيط ووضع برامج للتنمية لتحسين معيشة الفرد، وتنظيم حركة المجتمع على النحو الذي يكفل تحقيق المصلحة العامة المرجوة ، وهذا ما فرض عليها ان تدعم جهازها الإداري بما يمكنها من أداء المسؤوليات المنوط بها .

و مع تزايد الأعباء عليها، أصبح هذا الجهاز الحكومي غير قادر على مواجهة التحديات المستمرة و المتزايدة ، إذ وجدت هذه الدولة صعوبة في تغطية جميع قطاعاتها على مستوى كل إقليمها ، كما لاقت العديد من العراقيل لتحقيق مطالب كل سكانها ومواطنيها ، نظرا لاتساع إقليمها . هذه العوامل أدت إلى استحداث وحدات إدارية غير مركزية على المستوى المحلي، من شأنها التخفيف على الإدارة المركزية من جهة ، وتقديم أفضل للخدمات العمومية المحلية من جهة أخرى، باعتبارها اقرب إلى المواطن ، عن طريق هيئات و مجالس محلية منتخبة ومختارة من عامة الشعب، حتى تلبى حاجاته و تمثله و تكرس الديمقراطية في الحكم.

تتمتع هذه الهيئات المحلية بالعديد من الصلاحيات من اجل خدمة امثل للمواطن ،إلا ان هذه الصلاحيات لم تمنع السلطة المركزية من إعمال الرقابة عليها، منعا لأي تجاوزات أو اختراق للقانون باعتبار أنها بعيدة عن الإدارة المركزية، وضمانا لتقديم أفضل للخدمة العمومية .

هذا الدور الذي استحدثت من اجله الإدارة المحلية افرز العديد من المشاكل ومظاهر التسيب و الإهمال في ظل غياب رقابة صارمة، الأمر الذي جعل المواطن يتهم الإدارة بالتقصير، و التحيز، و الابتعاد عن جوهر وجودها المتمثل في خدمة و تلبية حاجاته ، و إنها تهضم حقوقه ، فأصبح ينادي بضرورة إصلاح الوضع و تقويمه ، كما أدخلت الإدارة المحلية مرغمة معترك الصراعات الحزبية و استغلت نقائصها في منابر الحملات السياسية، مما اثر سلبا على سمعتها و مس بنزاهة أعوانها، و إطاراتها النزهاء ، كما جعل علاقتها بالمواطن المستفيد من خدماتها مضطربة .

لهذا قامت الدولة بإصلاحات شاملة ، مست مختلف القطاعات ، ساعية من خلالها إلى إعادة تأهيل المرافق العامة التي تقدم الخدمة العامة للمواطن . فيمارس المواطن حياته اليومية بأقل قدر ممكن من الصعوبات ، و سعت جاهدة إلى محاربة كل أنواع الفساد الإداري ، و الحد منه و القضاء التام عليه ، باعتباره عاملا أساسيا في تدني مستوى الأداء الوظيفي الإداري الذي يعتبر من الناحية العملية مطلبا غاية في الصعوبة .

إلا أن التدابير والآليات والإستراتيجيات قد تركزت على علاج أسباب الفساد الإداري قبل النظر إلى نتائجه ، و بهذا تكون الإصلاحات الإدارية التي تقوم بها الدولة على مستوى إدارتها المحلية على قدر كافي من الفعالية لتحسين مستوى تقديم الخدمة العمومية للمواطن .

ومن خلال ما تقدم تبرز أهمية الدراسة التي تنقسم إلى شقين من الناحية العلمية والأخرى من الناحية العملية على النحو التالي:

1- أهمية الدراسة من الناحية العلمية

وتتمثل الأهمية العلمية لهذا الموضوع في:

- إثراء قائمة البحوث في هذا المجال خاصة باعتباره من المواضيع التي قلما تناولت بالدراسة.
- تحليل النصوص القانونية المتعلقة بهذا الموضوع للوقوف على مواطن الضعف فيها بهدف اقتراح بعض التحسينات و التوصيات.

2- أهمية الدراسة من الناحية العملية

أولا : معرفة الأسباب الحقيقية التي تجعل الإدارة مقصرة نوعا ما في تقديم الخدمة العمومية بصورة جيدة.

ثانيا: توضيح طبيعة علاقة المواطن المستفيد من الخدمة المحلية بالإدارة المقصرة في وجهة نظره، والبحث عن سبب التوتر الدائم لهذه العلاقة بين الطرفين، وعدم رضا المواطن بنوعية خدماتها.

ثالثا : البحث في فعالية الإصلاحات الإدارية التي تبنتها الإدارة، ومدى نجاعة تطبيقها عمليا وتأثيراتها لترقية أداء الإدارة وتقديم خدمة عمومية في أحسن صورة و جودة.

رابعا : من خلال هذه الدراسة يمكن تقديم آليات جديدة و حلول عملية من اجل تحسين الخدمة العمومية المحلية في مختلف القطاعات و تحقيق المبادئ المكرسة دستوريا وعلى رأسها المساواة في الحصول على الخدمة لجميع طالبي الخدمة.

أما عن أسباب اختيار الموضوع ، ومما لاشك فيه أن أي دراسة تتبع دائما من عدة اعتبارات منها ما هو ذاتي و منها ما هو موضوعي، أما عن الأسباب الذاتية نذكر:

1. رغبتنا الشخصية في بحث هذا الموضوع على اعتبار إني مواطنة مستفيدة من الخدمة العمومية المحلية المقدمة في مختلف الميادين ، للاطلاع أكثر على خلفيات هذا الموضوع.
2. محاولة منا لإيجاد الإجابة على التساؤل الذي طالما تكرر في أذهاننا حول الأسباب الحقيقية التي تجعل المواطن دائما يميل إلى الخدمة العمومية المقدمة من طرف القطاع الخاص بدل القطاع العام.

أما إذا انتقلنا إلى الأسباب الموضوعية فنذكر:

1. يعتبر موضوع الخدمة العمومية و ترقيتها في الجزائر من المواضيع التي أسالت الكثير من الحبر إلا أنها تبقى مجرد تطلعات مستقبلية أو بالأحرى حبر على ورق ، و يبقى الوضع في الجزائر متدهورا ، مما جعل المواطن دائما متذمر من أداء الإدارة متهما لها بالتقصير والتحيز والابتعاد عن جوهر وجودها المتمثل في تقديم امثل للخدمة وتلبية حاجات الأفراد وتحقيق المصلحة العامة بالدرجة الأولى.

2. بالإضافة إلا الرغبة في معرفة نجاعة الإصلاحات التي تقوم بها الدولة الجزائرية على المستوى الإداري و دورها في ترقية الخدمة العمومية.

3. أيضا معانات المواطن المستمرة وشكواه من سوء تقديم الخدمات وسوء المعاملة من طرف القائمين على الجهاز الإداري لتقديم الخدمة العامة .

أما عن الدراسات السابقة التي ألهمتنا في هذا الموضوع فقد كانت قليلة مقارنة بأهمية الموضوع، وكانت محطة انطلاق البحث بالنسبة لنا، فتذكر:

الدراسة الأولى: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر.

للطالب عبد الكريم عشور، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة. 2009-2010، التي تناول من خلالها الحديث عن عملية ترشيد الخدمة العمومية من خلال إبراز دور الإدارة الالكترونية ، كآلية جديدة في عملية ترشيد الخدمة ، إذ جعل التجربة عن الولايات المتحدة الأمريكية و الإدارات العمومية الجزائرية ، ومن خلال هذه الدراسة توصل الباحث إلى النتائج التالية :

1. ان عملية ترشيد الخدمة العمومية المحلية تحتاج إلى تحويل الإدارة العمومية من إدارة تقليدية إلى إدارة الكترونية .

2. أن الإدارة الالكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الالكترونية ، بما يحقق النزاهة ، المحاسبة ، المساءلة ، الرقابة ، سرعة الاستجابة ، في الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين ، ويرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية ، ويقربها من المواطن ، غير أن التباين والاختلاف يبقى بين كل نموذج وآخر ، تبعاً لبيئة وخصوصية التجربة أو النموذج المطبق

الدراسة الثانية : تأثير البيروقراطية على الخدمة العمومية المحلية في الجزائر،_دراسة حالة ولاية ورقلة_

للطالب مفتاح حرشاو ، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2015-2016 و التي تناول من خلالها دراسة جانب من جوانب المؤثرات على مستوى تقديم الخدمة العمومية وهو البيروقراطية و تأثيرها السلبي على تقديم الخدمة العمومية على المستوى المحلي من خلال دراسة حالة في ولاية ورقلة ، كما توصل في الأخير إلى النتائج التالية :

1. غم الجهود الكبيرة التي بذلتها الدولة من اجل عصنة الإدارة العمومية من خلال العديد من الإجراءات، هذه الأخيرة التي بقيت مشوبة ببعض العيوب وهذا ما ساعد في

انتشار أكثر لظاهرة البيروقراطية وتأخير تقديم الخدمة العامة للمواطن خاصة على المستوى المحلي.

2. تساهم كثرة الإجراءات الإدارية وعدم وضوح اللوائح التنظيمية وجمدها في عملية تحسين الخدمة العمومية.

الدراسة الثالثة: الخدمة العمومية المحلية بين النص و الواقع.

مقالة للأستاذ السعيد سليمان ، منشورة على الموقع الإلكتروني : frssiwa.plogspot.com بتاريخ : 2017/02 : وقد حاول الأستاذ الكاتب من خلال هذه الدراسة معالجة الأسباب الحقيقية التي تقف وراء الفجوة العميقة بين النص القانوني و الواقع المعاش، وقد خلصت الدراسة بتقديم بعض الحلول التي تعمل على سد تلك الفجوة ، والتي نذكر منها :

1. زرع ثقافة المجتمع المدني وتغيير الدهنيات حتى يتمكن المواطن من المساهمة في تحقيق التنمية الشاملة و المستدامة .

2. عصنة الإدارة العمومية من خلال الاستعمال الأمثل لوسائل الاتصال الحديثة .

3. ضرورة تعزيز العقوبات على كل من يخالف القوانين السارية المفعول.

بالإضافة إلى العديد من الملتقيات السابقة حول موضوع إصلاح وتحسين الخدمة العمومية.

إما عن دراستنا فإنها تختلف عن باقي الدراسات السابقة ، كونها تتزامن مع مساعي الدولة في تطبيق سياسة إصلاحية شاملة لمختلف القطاعات ، وتطبيق العديد من التدابير الإصلاحية في مجال تأهيل المرافق العامة على المستوى المحلي من جهة ، وعصنة مرافق الحالة المدنية من جهة ثانية ، وفي إطار تأثير البيروقراطية على الخدمة العمومية المحلية من جهة ثالثة.

وانطلاقا من الدراسات السابقة و التي لاحظنا أنها تناولت موضوع إصلاح الخدمة العمومية المحلية من زاوية عصنة الإدارة وإتباع أسلوب الإدارة الالكترونية ومن إطار علاقة البيروقراطية و الخدمة العمومية بصفة عامة من زاوية ، فإن دراستنا تهدف إلى إبراز الجهود و الآليات و الجهود التي بذلتها الدولة الجزائرية ، في إطار الإصلاح الإداري و التي من شأنها إصلاح الخدمة العمومية المحلية ، والوقوف على نتائج العملية ، وفي إذا كانت قد حققت فعلا الإصلاح المطلوب على النحو المراد تحقيقه ، وكذا تحديد النقائص المسجلة عليها محليا .

ورغبة منا في الوصول إلى ترقية للخدمة العمومية المقدمة من طرف الإدارات المحلية في ظل جميع المشاكل التي تعاني منها الإدارات المحلية و في إطار سعي الدولة لمحاولة إصلاح القطاع العام يجعلنا نطرح الإشكال التالي :

ما هي الوسائل و الآليات الناجعة لضمان تحقيق إصلاح إداري فعال من أجل تحسين أداء الإدارة المحلية في مجال الخدمة العمومية ؟ بالنظر لتزايد أعبائها وتوسع صلاحياتها من جهة، وتدهور الوضع المالي الذي يعد ركيزة أساسية في تقديم الخدمة العمومية للمواطن من جهة أخرى.

كما اندرجت تحت هذه الإشكالية الرئيسية عدة إشكاليات فرعية حاولنا الإجابة عليها من خلال هذه الدراسة ، تمثلت هذه الإشكاليات في :

- 1-ماذا سبب تعدد الآراء إعطاء مفهوم موحد للإصلاح الإداري؟.
- 2-ما هي أهم الآليات والمؤسسية التي يمكن أن تساهم في تطوير وتحسين الخدمة العمومية على مستوى الأجهزة الحكومية المحلية خاصة ؟.
- 3- كيف يؤثر الوضع المالي للإدارة العمومية المحلية على تقديم الخدمة للمواطن ؟
- 4-كيف تتأثر الخدمة العمومية المحلية بعلاقة المواطن مع الإدارة؟
- 5-ماهي أهم العوامل المساعدة على نجاعة التدابير الإصلاحية المتعلقة بإصلاح الخدمة العمومية المحلية؟

وخلال بحثنا هذا واجهتنا بعض الصعوبات و التي يمكن ان نذكر منها :

- 1-ضيق الوقت نظرا للجزئيات الكثيرة التي أردنا التطرق إليها في هذه الدراسة بالنظر إلى أهمية الموضوع.
- 2-صعوبة الحصول على بعض المصادر والغير منشورة في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، و المتمثلة في التعليمات الداخلية للإدارات المحلية، نظرا لطابعها السري.

وللإحاطة بموضوع الدراسة اتبعنا المنهج الوصفي ، و الذي يعد ضروريا لوصف الظاهرة ، من خلال تتبعنا لموضوع الدراسة ، مع الاستعانة بالمنهج التحليلي لبعض المواد القانونية ذات الصلة بالموضوع لتقييم مدى نجا عنها وفعاليتها.

و للإجابة على الإشكالية المطروحة ، والوقوف على كل جزئيات الموضوع و تفاصيلها ، تم تقسيم الدراسة إلى فصلين ، تناولنا في كل فصل على التوالي:

- الفصل الأول ماهية الإصلاح الإداري و الخدمة العمومية مقسما إلى مبحثين تدرج تحتها ثلاثة مطالب إذ يتضمن المبحث الأول ماهية الإصلاح الإداري من حيث مفهومه، وخطواته و مراحلہ وأنواعه و أهدافه، أما المبحث الثاني تضمن ماهية الخدمة العمومية من حيث تعريف الخدمة بصفة عامة و الخدمة العمومية بصفة خاصة و نظمها و منظماتها
- أما الفصل الثاني، تحت عنوان الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية و مساعي الإصلاح، حيث تناول المبحث الأول مجالا تطبيقيا يبرز واقع الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية ، وذلك من خلال دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمة العمومية أولا ثم علاقتها مع المواطن من جهة ثانية و المشاكل التي تعاني منها الخدمة العمومية المحلية من جهة ثالثة، أما المبحث الثاني الذي جاء تحت عنوان مساعي الإصلاح الإداري للخدمة العمومية المحلية ، الذي حاولنا من خلاله إبراز أهم الإصلاحات في مجال الخدمة العمومية من خلال إعادة تأهيل المرفق العام ثم عصرنة مصلحة الحالة المدنية و تأثير ذلك على مستوى تقديم الخدمة العمومية المحلية وأخيرا محاربة البيروقراطية و مكافحة الفساد الإداري.
- كما أنهينا الدراسة بخاتمة تتضمن حوصلة عامة للموضوع بالإضافة إلى النتائج التي توصلنا إليها و بعض الاقتراحات.

الفصل الأول

ماهية الإصلاح الإداري

والخدمة العمومية.

الفصل الأول

ماهية الإصلاح الإداري والخدمة العمومية

إن الإصلاح الإداري من أهم المواضيع التي خصت كثيرا بالدراسة في الآونة الأخيرة، خاصة بعد نقشي العديد من مظاهر الفساد الإداري، وتدني مستوى الخدمات العمومية، وعدم مواكبتها للتطورات المتسارعة في عديد المجالات، إذ تعد الخدمات العمومية جوهر وجود الإدارة المحلية وهمزة الوصل بينها وبين المواطن.

لهذا سعت الدولة الجزائرية جاهدة إلى محاربة الفساد الإداري وتحسين نوعية الخدمات، وحسن الاستقبال، فكان هذا الإصلاح وتكليف أجهزتها ومقتضياته سواء على مستوى الإدارات المركزية أو على مستوى الإدارة المحلية موضوع دراستنا.

وبالتالي فإن الحديث عن الإصلاح من جهة، والحديث عن الخدمة العمومية من جهة أخرى، يستلزم توضيح هذين المفهومين من خلال تخصيص الفصل الأول لماهية الإصلاح الإداري و الخدمة العمومية المحلية.

والذي قسمناه إلى مبحثين:

المبحث الأول: ماهية الإصلاح الإداري.

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية.

المبحث الأول

ماهية الإصلاح الإداري

بعد تفشي العديد من مظاهر الفساد في مختلف المجالات خاصة منها الجانب الإداري، وجهت الدولة كافة جهودها لمحاولة إصلاح الوضع السائد، ومحاولة لإعادة تقويم الإدارة تبنت الدولة العديد من الإصلاحات الإدارية التي ساهمت بشكل كبير في تجديد و تكييف الأوضاع الإدارية تماشياً مع التطورات، هذا ما يدفعنا إلى دراسة هذه الإصلاحات حتى نتمكن من تقييمها والنظر في مدى نجا عتها.

لكن هذه الدراسة تتطلب منا أولاً تحديد مفهوم الإصلاح الإداري قبل التطرق إلى الجهود التي قامت بها الدولة و محاولات الإصلاح، وهذا ما سيتم توضيحه من خلال المبحث الأول الذي اندرجت تحته المطالب الثلاث التالية:

المطلب الأول مفهوم الإصلاح الإداري.

- المطلب الثاني خطوات ومراحل الإصلاح الإداري .
- المطلب الثالث أنواع و أهداف الإصلاح الإداري.

المطلب الأول: مفهوم الإصلاح الإداري

نتطرق من خلال هذا المطلب، للتعريف اللغوي للإصلاح الإداري، وكذا مفهومه في القرآن الكريم، إضافة إلى المعنى الاصطلاحي له، وصولاً إلى خصائص الإصلاح الإداري، وهذا وفق الفروع التالية:

الفرع الأول: تعريف الإصلاح لغة و في القرآن الكريم

للتعرف على مفهوم الإصلاح الإداري لابد من معرفة الدلالة اللغوية لهذا المصطلح، وأيضاً دلالاته في القرآن الكريم.

أولاً_ التعريف اللغوي للإصلاح الإداري

الإصلاح الإداري في اللغة كلمة مكونة من شقين:

1. الإصلاح: هو مصدر للفعل أصلح، مصدره إصلاح، ويعني تغيير وتقويم وتحسين، أصلح الشيء بمعنى أزال فساده، يعني إعادة الشيء إلى حالة حسنة وإزالة ما فيه من فساد أو عطب أو تلف، وأصلح بينهما أزال ما ينهي من عداوة و شقاق.¹
 2. الإداري: اسم منسوب إلى إدارة، كما تعني من يقوم بالأعمال الإدارية².
 - و الإداري يقتصر على أولئك الذين يختصون بتوجيه و تنسيق و رقابة أعمال الآخرين.³
- ويقابل مصطلح الإدارة باللغة الأجنبية administration وتعني وظيفة إدارة الأعمال الحكومية أو الخاصة.⁴
- وبجمع المفهومين معا أي: الإصلاح، والإدارة نجد أنه يقصد بالإصلاح الإداري: تغيير وتقويم وتحسين أعمال من يقوم على الإدارة .

¹ معجم المعاني العربي www.al-maany.com ، تاريخ الاطلاع :13مارس2017 ، على الساعة 14:30.

² معجم اللغة العربية المعاصرة. www.maajim.com ، تاريخ الاطلاع : 19ماي2017 ، على الساعة 21:00.

³ سليمان الطماوي ، أصول الإدارة العامة _ تنظيم و إدارة القوى البشرية و المادية لتحقيق الأهداف العامة _ ، الطبعة السابعة ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة ، 2009 ، ص 19.

⁴ La rousse , dictionnaire de français , achevé imprimer par l'imprimerie Maury Malesherbes , France ,2010 ,p07.

ثانيا- تعريف الإصلاح في القرآن الكريم

ذكر القرآن الكريم الإصلاح في عدة مواضع نذكر منها:

1_ قوله تعالى في سورة البقرة: " وإذ قيل لهم لا تفسدوا في الأرض قالوا إنما نحن مصلحون".¹

2_ و أيضا: " قل إصلاح لهم خير و إن تخالطوهم،فإخوانكم والله يعلم المفسد من المصلح و لو شاء الله لاعتكم إن الله عزيز حكيم".²

3_ و أيضا قوله تعالى في سورة النساء: " أن يصلحا بينهما صلحا و الصلح خير".³

فالإسلام يدعو إلى الإصلاح في المجتمع على جميع المستويات، والعديد من الآيات القرآنية على غرار الآيات المذكورة تدعو إلى الإصلاح ، ومن المنظور الإسلامي دعوة الإصلاح دعوة متواصلة من خلال مبدأ الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، ولعل هذا هو قوام المفهوم الإصلاح في الشريعة الإسلامية و هو محاربة الفساد في كل المجتمعات.⁴

الفرع الثاني: التعريف الاصطلاحي للإصلاح

حاولت العديد من التعريفات على اختلافها، سواء من الزاوية السياسية، أو القانونية ، أو من زاوية الإدارة العامة، توضيح معنى الإصلاح الإداري، حاولنا جمع بعض منها حتى نتمكن من استخلاص تعريف جامع للإصلاح الإداري ، تتمثل هذه التعاريف في :

أولا _ يعرف الإصلاح الإداري على انه: " التنظيم العلمي للجهاز الإداري... رسم السياسة العامة الرشيدة التي يقوم عليها بناء الإصلاح الإداري كله ".⁵

¹ سورة البقرة ، الآية 11

² سورة البقرة، الآية 219.

³ سورة النساء، الآية 128.

⁴ غازي محمد فريح، الإصلاح الإداري، دراسة مقارنة بين الأنظمة الوضعية و النظرية الإسلامية _ رؤية مستقبلية لإصلاح الإدارة العامة، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2014، ص 12.

⁵ زيد بن محمد الرماني، منهج ابن تيمية في الإصلاح الإداري، الطبعة الأولى، دار الصميعة للنشر و التوزيع، 2004 ، ص

ثانياً_ وقد يعني الإصلاح الإداري للبعض: " تلك الجهود ذات الإعداد الخاص التي تهدف إلى إدخال تغييرات أساسية في أنظمة الإدارة العامة من خلال إصلاحات علي مستوى النظام بأكمله أو من خلال وضع معايير لتحسين واحد أو أكثر من عناصره الأساسية" ، وقد يعني للبعض الآخر: " إخضاع الواقع الإداري لعملية تغيير تدريجي في ظل الأوضاع السياسية والاجتماعية والقانونية القائمة بما يكفل تحسين مستويات أو أداء العملية الإدارية ورفع كفاءة النظم الإدارية القائمة"¹ .

ثالثاً_ الإصلاح الإداري حسب رأي الدكتور صافي إمام موسى: " سلوك يكاد يكون غريزيا تمارسه الإدارة الحكومية بالضرورة لتحافظ على بقائها و توجد مبررات ديمومتها "².
رابعاً_ كما عرفت الأمم المتحدة الإصلاح الإداري في إحدى دراساتها عام 1983م بأنه: "الاستخدام الأمثل و المدروس للسلطة و النفوذ لتطبيق إجراءات جديدة على نظام إداري ما من أجل تغيير أهدافه و بيئته و إجراءاته بهدف تطويره ، لتحقيق أهداف تنموية " ، كما عرفته أيضا على انه: " التأثير و الاستخدام المتعمد للسلطة، من أجل تطبيق معايير جديدة للنظام الإداري، بغرض تغيير الأهداف، والهياكل والعمليات، وتحسينها لخدمة التنمية "³.

ومن جملة هذه التعاريف يمكننا استخلاص تعريف للإصلاح الإداري على النحو التالي:

" السلوك الإداري الذي تقوم من خلاله المنظمة الإدارية بالانتقال من الوضعية الإدارية السيئة إلى الوضعية الإدارية الجيدة، وفق إجراءات مدروسة بناء على تقييم الأوضاع السائدة، بغرض تحقيق الأهداف المنشودة " .

الفرع الثالث: خصائص الإصلاح الإداري

إن الإصلاح كغيره من العمليات الإدارية يتميز بالعديد من الخصائص، التي يمكن إيجازها فيما يلي:

¹ محمد أحمد سيد أحمد الحاج، الإصلاح الإداري بين النظرية و التطبيق_ دراسة حالة_ وزارة العمل و الخدمة العامة و تنمية الموارد البشرية (الإدارة العامة للتنمية و التطوير الإداري)، مذكرة ماجستير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة الخرطوم، 2006/2005 ، ص 27.

² صافي إمام موسى ، نقلا عن زيد بن محمد الرماني، منهج ابن تيمية في الإصلاح الإداري، المرجع السابق، ص 11.

³ فيصل بن معيض آل سمير ، إستراتيجيات الإصلاح و التطوير الإداري و دورها في تعزيز الأمن الوطني، مركز الدراسات و البحوث ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007 ، ص 43.

أولاً_ الإصلاح الإداري عملية شاملة و ليست جزئية، وهو مستمر استمرارية العمليات الإدارية من تخطيط و توجيه و رقابة.

ثانياً_ يؤثر الإصلاح الإداري إلى حد كبير في الإصلاحات الأخرى، السياسية والاقتصادية، والاجتماعية ،لأنه يمس الإدارة ويحاول تدارك أخطائها و تطوير أدائها. و بالتالي يمس التطوير في أداء المنظمة.

ثالثاً_ الإصلاح الإداري عملية جماعية تتم بتضافر جهود كل المنتمين إلى المنظمة الإدارية، كما يحتاج إلى التخطيط و التوجيه و التسلسل و التآني.

رابعاً_ إن الإصلاح الإداري عملية جماعية تؤثر وتتأثر بالإنسان بالدرجة الأولى، حيث يحتاج لتعاون الفريق ، ويرتبط بالبيئة، كما يتأثر بالعادات والتقاليد و القيم و الثقافة¹ .

المطلب الثاني: خطوات، ومراحل الإصلاح الإداري

إن الإصلاح الإداري عملية منظمة وشاملة لهذا فانه يمر بالعديد من المراحل والخطوات والتي لا بد من إتباعها حتى نتمكن من الوصول إلى إصلاحات ناجعة وفعالة .

سوف نتطرق إليها بالشرح وذلك من خلال الفرعين التاليين التالية:

الفرع الأول: خطوات الإصلاح الإداري

إن حتمية الإصلاح الإداري تتطلب منا المرور بخطوات ضرورية، هذه الخطوات تتمثل في مايلي:

أولاً_ اكتشاف الحاجة إلى ضرورة الإصلاح

وتظهر ضرورة الإصلاح من خلال استشعار الإدارة لمستوى أدائها من جهة، وتدني مستوى تقديمها للخدمات العمومية، وغيرها من المتطلبات التي تستدعي الإصلاح.²

¹ محمد الصيرفي ، الإصلاح و التطوير الإداري كمدخل للحكومة الإلكترونية، سلسلة إصدارات الإدارة العامة (5) ، دار الكتاب القانوني ، اليمن ، 2006 ، ص 14.

² هاشم حمدي رضا، الإصلاح الإداري، الطبعة الأولى، دار الرياء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص28.

ثانياً_ وضع الإستراتيجية الملائمة للإصلاح الإداري

هذا يعني تحديد الأهداف والغايات المطلوب بلوغها والوسائل وطرق تنفيذها بأعلى كفاءة ممكنة.

ثالثاً_ تحديد الجهاز المسؤول عن الإصلاح الإداري:

يتوجب على الأجهزة و القيادات المسؤولة عن عملية الإصلاح الإداري تسخير كافة إمكانياتها من اجل تحويل الخطط إلى واقع ملموس، من خلال اتخاذ القرارات الهامة و المدروسة جيدا ذات الصلة بهذا الشأن ، مما يستدعي أيضا تضافر كل الجهود بين الوحدات الإدارية، على اختلاف مستوياتها حتى لا يترك أي ثغرات أو منافذ تكون مداخل للفساد في وقت لاحق .

رابعاً_ تعيين وسائل تنفيذ عملية الإصلاح الإداري

وهنا لابد من التركيز على أربعة نقاط أساسية هي:

- 1- الاعتماد على التنظيمات السياسية خاصة في عملية المراقبة و التفقيش.
- 2- تمكين أجهزة الإدارة العامة من ممارسة صلاحياتها بعيدا عن المركزية و البيروقراطية.
- 3- الاعتماد على السلطة التشريعية في إعادة النظر بكل أو ببعض التشريعات والقوانين التي تحكم حركة النشاط الإداري.
- 4- تغيير الاتجاهات السلوكية للعاملين في الجهاز الإداري وتدريب الأفراد على الإحساس العالي بالمسؤولية .

خامساً: تقييم عميلة الإصلاح:

من خلال قياس النتائج المحققة ومقارنتها مع المؤشرات والخطط الموضوعة من حيث الكفاءة في التنفيذ والزمن و التكلفة المعتمدة ومن حيث تحقيق الرضا العام للقطاع من طرف المواطنين المتعاملين مع الأجهزة الإدارية العامة.¹

¹ هاشم حمدي رضا ، الإصلاح الإداري ، مرجع سابق ، ص ، ص ، 28 ، 31.

الفرع الثاني: مراحل الإصلاح الإداري

تمر عملية الإصلاح الإداري بجملة من المراحل لا بد من إتباعها مرحلة بمرحلة حتى نتمكن من تحقيق الأهداف المرجوة من جملة الإصلاحات المحدثة ويمكن إيجاز هذه المراحل على النحو التالي :

أولا _ مرحلة جمع وتحليل المعلومات

وذلك من خلال توفير كافة المعلومات والقيام بالدراسات حول الأوضاع المستوجب إصلاحها في الإدارات العمومية و التنظيمات الإدارية على اختلاف مستوياتها (التنظيم الإداري، الأهداف و السياسات، أسلوب ممارسة الوظائف الإدارية، الإمكانيات المادية و البشرية ، النظم و الإجراءات ، وأخيرا الظروف المحيطة)، هذا الجمع من المعلومات يمكننا من دراسة الوضع القائم وتحديد خطط واستراتيجيات للنهوض بالجهاز الإداري .

ثانيا _ مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية

بمعنى تحديد الفرق بين مستوى الأداء الفعلي في الوقت الحاضر و مستوى الأداء المطلوب في المستقبل، لذلك لا بد من وجود تحليل كامل للمنظمة الإدارية و الطاقة البشرية و الوظائف ودراسة تقارير تقييم الأداء، وتجهيزات الأداء و تكلفتها.¹

ثالثا _ مرحلة اتخاذ القرارات ووضع خطة العمل

ويقصد بها وضع الخطة المناسبة واتخاذ القرارات لتحديد أهداف عملية الإصلاح الإداري، وبرامج عمل وأنشطة الإصلاح وتحديد المسؤوليات لتنفيذ هذه الأنشطة و البرنامج الزمني اللازم لها ، وتخصيص الموارد البشرية و المادية اللازمة لتنفيذ الخطة الموضوعية .

¹ سامي محمود أحمد البحري، مداخل الإصلاح الإداري (التطوير التنظيمي و التدريب و تقييم الأداء) ، مذكرة ماجستير منشورة ، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي ، لندن ، يوليو 2011 ، ص 38.

رابعاً_ تقييم عملية الإصلاح و المتابعة

ويقصد بها وضع الأسس العلمية و المعايير اللازمة لتقييم خطة الإصلاح الإداري، ومدى النجاح في تحقيق الأهداف المطلوبة خلال الفترة الزمنية، كما يجب أن تكون هناك متابعة دورية لعملية التنفيذ لتقويم المسار و إجراء التصحيحات اللازمة خلال فترة التطبيق خصوصاً خلال السنوات الأولى منها¹.

المطلب الثالث: أنواع و أهداف الإصلاح الإداري

من خلال هذا المطلب نحاول إبراز أنواع الإصلاح الإداري في الفرع الأول وأهداف الإصلاح الإداري في الفرع الثاني.

الفرع الأول: أنواع الإصلاح الإداري

إن الحديث عن الإصلاح كحتمية شاملة للتغيير اثار الجدل حول فكرتين أساسيتين هما التغيير الجزئي، أو التغيير الشامل، هذا ما سنحاول شرحه على النحو التالي :

أولاً_ الإصلاح الجزئي

و يصطلح أيضا على تسميته بالمدخل الجزئي للإصلاح، يرى أنصار هذا الاتجاه أن الإصلاح هو عملية ترميم للأجزاء المكونة للجهاز الإداري، وان الأخذ بمبدأ التدرج سيؤدي حتما إلى تحقيق الأهداف وإصلاح الجهاز الإداري بشكل كلي² بمعنى أن يتم إصلاح أحوال كل مصلحة من مصالح المنظمة الإدارية على حدى.

من جهة ثانية يرى الدكتور محمد الصيرفي أن الإصلاح الإداري لأي جهاز حكومي يكون داخليا من منطلق الجهاز في حد ذاته حتى يحقق الأهداف التي يسعى إليها³.

¹ هاشم حمدي رضا ، مرجع سابق ، ص 27.

² سامي محمود أحمد البحيري، مرجع سابق ، ص 50.

³ محمد الصيرفي ، مرجع سابق ، ص 45.

وحسب اعتقادنا أن الأخذ بهذه الفكرة فيه نوع من القصور كون عملية الإصلاح تهدف للتغيير إلى الأفضل وذلك لا يتم إلا إذا كان الإصلاح شاملا لمختلف الأجزاء، أما التغيير الجزئي فيمكن أن يأخذ الكثير من الجهد و الوقت دون أن يحقق الأهداف المنشودة لعدم تضافر كل الجهود و على كل المستويات .

ثانيا_ الإصلاح الشامل

يرى أنصار هذا الاتجاه أن عملية الإصلاح الشامل جزء لا يتجزأ من الأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية، إذ لا يمكن أن يتم تحقيق نجاح شامل لجهود الإصلاح دون أن تكون جزء من إستراتيجية شاملة لإصلاح المجتمع ، لهذا فان أنصار هذا الاتجاه ينظرون للجهز الإداري كوحدة واحدة لا يمكن تجزئتها على عكس الاتجاه الأول ولا يقبلون بعملية الترميم الجزئية للجهز¹ .

وحسب اعتقادنا أيضا أن وجهة نظر هذا المذهب كون أن عملية الإصلاح الشاملة مرتبطة ارتباطا وثيقا بالأوضاع السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية ، هي فكرة صائبة كون أن الكتل السياسية لها تأثير كبير على الإصلاح الإداري، نظرا للدور الفعال الذي تلعبه في إبراز عيوب الأجهزة الإدارية و هذا ما سبقت الإشارة إليه من خلال إظهار حتمية الإصلاح الإداري والضرورة إليه، أما الحديث عن الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية من جهة أخرى أيضا يبرز من خلال مواكبة الأجهزة الإدارية للتطورات في مختلف الميادين.

الفرع الثاني: أهداف الإصلاح الإداري

الإصلاح الإداري من العمليات التي تهدف إلى تحديث كل ما هو قديم من الأساليب الإدارية التي من شأنها تطوير الجهاز الإداري و العمل على تقديم أحسن للخدمة وجعلها أكثر ملائمة مع التطورات التكنولوجية الحديثة، مع تقليص للتكاليف و تحويل الجهاز الحكومي إلى جهاز حديث وعصري مواكب في الجودة للأجهزة الخاصة، فالإصلاح الإداري هو عملية دائمة ومتجددة ديمومة وجود أجهزة إدارية حكومية للدولة تقدم الخدمة العامة ،وعليه يمكن تحديد الأهداف المبتغاة من الإصلاح الإداري فيما يلي :

¹ سامي محمود أحمد البحيري ، نفس المرجع ، ص 49.

أولاً: الإصلاح الإداري عملية شاملة تهدف إلى وضع إستراتيجية لتغيير وتحسين منظومة القيم السائدة في التنظيم بشكل يحقق أهداف السياسة العامة للدولة بكفاءة و فعالية.¹

ثانياً: تحديث وتجديد الإدارة على جميع مستوياتها وفي جميع أبعادها البنوية والوظيفية بما يسهم في القضاء على المشكلات التي تواجهها.

ثالثاً: التغلب على المشكلات السياسية والاقتصادية والتنموية والتنظيمية التي تعاني منها الإدارة باقتراح الحلول الملائمة لها .

رابعاً: مواكبة الجهاز الإداري لمستجدات التحديث من أجل تحقيق غايات الكفاية الإدارية ومعالجة الانحراف ومحاربة الفساد، والقضاء على التعقيدات والعيوب المرضية.²

خامساً: الإصلاح يهدف إلى تحسين مستوى أداء الجهاز الإداري عن طريق رفع الكفاءة و ترشيد الإنفاق الحكومي³ و هذا يتم بدعم الجهود نحو الارتقاء و الجودة و اعتبارها مسؤولية الجميع وان خدمة المواطن بمواصفات مثالية هي دور الجهاز الإداري.

¹ ضريفي نادية ، تسيير المرفق العام و التحولات الجديدة ، دار بلقيس ، دار البيضاء الجزائر، بدون سنة النشر ، الجزائر ، ص 100.

² سامي محمود احمد البحيري ، مرجع سابق ، ص 41.

³ محمد الصيرفي ، مرجع سابق، ص 42.

المبحث الثاني

ماهية الخدمة العمومية

سنتطرق في هذا المبحث إلى ماهية الخدمة العمومية وذلك من خلال تعريف الخدمة بصفة عامة و الخدمة العمومية بصفة خاصة ، بالإضافة إلى المنظمات المسؤولة عن تقديم هذه الخدمة و أخيرا الانتقال إلى النظم التي تحكم الخدمة العمومية وهذا من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية.

المطلب الثاني: منظمات الخدمة العمومية (المرفق العام).

المطلب الثالث: نظم الخدمة العمومية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية

إن الحديث عن مفهوم الخدمة العمومية يتطلب البحث عن معنى الخدمة أولاً بصفة عامة ثم الانتقال إلى الخدمة العمومية بصفة خاصة.

الفرع الأول: تعريف الخدمة بصفة عامة

نقدم من خلال هذا الفرع التعريف اللغوي والاصطلاحي للخدمة بصفة عامة، وذلك على النحو التالي:

أولاً- تعريف الخدمة لغة

الخدمة في اللغة من المصدر خدم وهي جمع خدمات وتعني مساعدة، أو فضل، أو هدية منحة و عناية و اهتمام¹.

ثانياً- تعريف الخدمة اصطلاحاً:

أما من الناحية الاصطلاحية فالخدمة عدة تعاريف نذكر منها:

1. تعرفها الجمعية الأمريكية للتسويق على أنها: "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة".
 2. وتعرف أنها: "منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها مادياً".
 3. وتعرف الخدمة بأنها: "نشاط يرافقه عدد من العناصر غير الملموسة والتي تتضمن بعض التفاعل مع الزبائن أو مع خاصية الحيازة، وليس نتيجة لانتقالها للمالك"².
- من خلال هذه التعاريف المقدمة نجد أن كل من هذه الاتجاهات قدمت الخدمة على أساس أنها النشاط الذي يقوم به الفرد أو مجموعة الأفراد يستهدف تقديم المنفعة .

¹معجم المعاني الجامع، www.almaany.com، تاريخ الاطلاع على الموقع 02 فيفري 2017، على الساعة 16:20.

²بوعنان نور الدين، جودة الخدمات و أثرها على العملاء، دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية سكيكدة، مذكرة ماجستير كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2007/2006، ص 58.

الفرع الثاني: تعريف الخدمة العمومية:

من خلال النظر إلى مصطلح الخدمة العمومية، يتبادر إلى أذهاننا ما تقدمه الدولة للإفراد من متطلبات العيش وتلبية لرغبات المواطنين في إطار العلاقة بين الإدارة الحكومية المكلفة بتقديم الخدمة و المواطن المستفيد من الخدمة.

و في هذا السياق تعرف الخدمة العمومية على منحنيين مختلفين أولهما باعتبار أنها عملية والثاني باعتبار أنها نظام وذلك على النحو التالي:

أولاً_ تعريف الخدمة العمومية باعتبارها عملية :

1-الخدمة العمومية هي:" كل وظيفة يكون أداؤها مضمون ومضبوط ومراقبا من طرف الحاكمين لان تادية هذه الوظيفة يعد أمرا ضروريا لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين".¹

2-كما يمكن اعتبار أن الخدمة التي تقدمها المنظمة الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي وتنظيمي، فانه هناك ثلاث أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات الخدمة المطلوبة وهي :

1. الأفراد: إن المواطن طالب الخدمة احد أنواع الخدمات في عملية الخدمة العامة أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته.

2. الموارد: مختلف الموارد و الأشياء هي احد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء و ليس على الأفراد ، مثل خدمة رخص المرور السيارات و خدمة العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية .

3. المعلومات: تمثل احد أنواع الخدمات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة للتطور في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

¹ حرشاؤ مفتاح، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر _ دراسة حالة ولاية ورقلة _ ، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية (منشورة) ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2016/2015 ، ص 40.

ثانيا _ تعريف الخدمة العمومية باعتبارها نظام

انطلاقا من مفهوم النظام يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل مايلي:

1. نظام عمليات تشغيل وإنتاج الخدمة : و فق هذا النظام يتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة .
2. نظام تسليم الخدمة: وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة و إيصالها للمواطن طالب الخدمة.¹

المطلب الثاني: منظمات الخدمة العمومية (المرفق العام)

إن إدارة الخدمة العمومية بالمفهوم الحديث هي إدارة تنظيم معين، بشكل يكون فيه الجمهور واعيا بآثار الأنشطة التي يقوم بها التنظيم على محيطه الاقتصادي و الاجتماعي، و أنه المستهدف من الأنشطة التي تقوم بها الإدارة، و ليس فقط السوق الذي تعمل من خلاله.

وهذه الخدمة تقدم من طرف منظمات حكومية، تمارس عليها الدولة كل أنواع الرقابة ، حتى تتمكن من القيام بدورها على أكمل وجه ارضاء للمواطنين المنفعين بخدماتها

هذه المنظمات اصطلح على تسميتها بالمرافق العامة، وتحكمها أنظمة خاصة، ومن خلال هذا المطلب سنحاول التطرق إلى تعريفها وتوضيح نظامها القانوني، وطرق وأساليب إدارتها وفق الفروع التالية:

الفرع الأول: تعريف منظمات الخدمة العمومية (المرفق العام)

يتفق فقهاء القانون الإداري، أن الهدف الرئيسي من إنشاء منظمات للخدمة العمومية هو محاولة إشباع حاجات الأفراد وتلبية متطلباتهم .

ويري الدكتور عمار بوضياف، أن توفير الخدمة للجمهور يمكن أن يتم من خلال إنشاء مرفق عام تعود منافعه عليه (الجمهور)، و يمكن أن يتم بالتزام الإدارة و الأفراد بالقيام بعمل معين

¹عشور عبد الكريم ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2010/2009، ص ، ص 41 ، 42.

أو الامتتاع عن سلوك معين، وقد اصطلح الفقه على النوع الأول من الأعمال بالنشاط الايجابي (نظرية المرفق العام) وأما النوع الثاني فقط اصطلح عليه بالنشاط السلبي (نظرية الضبط الإداري)¹ .

على الرغم من اختلاف وجهات النظر في إعطاء مفهوم جامع للمرفق العام إلا انه تم تعريفه على منحنيين أولهما عضوي و الثاني وظيفي أو موضوعي

أولاً: تعريف المرفق العام من الناحية العضوية

يقصد بالمرفق العام حسب رأي الدكتور عمار بوضياف : "كل منظمة عامة تنشئها الدولة وتخضع لإدارتها بقصد تحقيق حاجات الجمهور"، إذ تم اعتبار كل من مرفق القضاء و الأمن والدفاع و غيرها مرافق عامة لأنها منظمات أنشأتها الدولة بغرض أداء خدمة للجمهور ويتصف هذا المعنى بالشمولية و الإطلاق.²

ثانياً: تعريف المرفق العام من الناحية الموضوعية

- يري الدكتور " عمار عوابدي " إن التعريف الذي قدمه ليون دوجي عن المرفق العام من الناحية الموضوعية هو التعريف الأكثر ملائمة ، فاعتبر أن المرفق العام هو: " كل نشاط يجب أن يكفله و ينظمه ويتولاه الحكام، لا غنى عنه لتحقيق التضامن الاجتماعي و تطويره، وانه لا يمكن أن تحققه على أكمل وجه، إلا عن طريق تدخل السلطة الحاكمة ".³

- كما يقصد بالمرفق العام كل نشاط يباشره شخص عام بقصد إشباع حاجة عامة ومن ثمة تخرج عن نطاق هذا التعريف سائر النشاطات الخاصة كالمؤسسات الخاصة كما يخرج عنه المشروعات التي تستهدف فقط تحقيق الربح.⁴

وفي هذا السياق يري الدكتور "محي الدين القطب" أن تعريف المرفق العام من الناحية الموضوعية متفوق على المعنى العضوي وذلك من خلال قوله: " يكون للمعنى الوظيفي للمرفق

¹ عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، الطبعة الثالثة، جسر للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2013 ، ص 411.

² عمار بوضياف ، نفس المرجع ، ص 411.

³ عمار عوابدي، القانون الإداري (النشاط الإداري) ، جزء 2 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2000 ، ص 57.

⁴ عمار بوضياف ، المرجع السابق ، ص 414.

العام أرجحية على المعنى العضوي لاسيما أن الفقه و القضاء يستعملان بصورة متكررة عبارة مهمة مرفق عام، مما يدل على إن المرفق العام ليس بهيئة وإنما هو نشاط يحقق المصلحة العامة".¹

من خلال التعريفين العضوي و المادي المقدمين، يمكننا القول أن منظمة الخدمة العمومية هي كل منظمة تنشؤها الدولة بغرض تقديم خدمة عامة تهدف إلى تحقيق المصلحة العامة وفق أساليب مميزة ، وتبقى هذه المنظمات تحت رقابة الدولة و إشرافها.

الفرع الثاني: النظام القانوني للمرفق العام

للحديث أكثر عن المرفق العمومي وبعد توضيح مفهومه من الناحية العضوية والناحية الموضوعية، لابد من الانتقال إلى فكرة النظام القانوني للمرافق العامة والذي نقصد به إنشائها وتنظيمها ثم إلغائها وفق الشرح التالي:

أولاً- إنشاء المرفق العام

يقصد بإنشاء المرافق العامة تأسيس مشروعات عامة رأّت الحكومة ضرورتها لإشباع الحاجة العامة وتحقيق النفع العام، كما يدخل تحت مسمى الإنشاء تحويل المرفق الخاص إلى مرفق عام يقدم خدمة عامة للجمهور.²

والقاعدة العامة و التقليدية في إنشاء المرافق العامة تقضي بالاختصاص الحصري للسلطة التشريعية في الإنشاء.³

كما انه تختلف طرق الإنشاء باختلاف المرافق وطبيعتها وأهميتها، فهناك مسائل أخرى تتحكم في عملية إنشاء أو إلغاء المرفق وهي العلاقة داخل الدولة بين السلطة التشريعية و السلطة التنفيذية ومجال تدخل نشاط كل منهما. فإذا كان المشرع الجزائري قد اقر بإنشاء أي مرفق

¹ مروان محي الدين القطب ، طرق خصخصة المرافق العامة الامتياز _ الشركات المختلطة _ تفويض المرفق العام _ دراسة مقارنة ، الطبعة الأولى ، منشورات الحلبي الحقوقية ، لبنان ، 2009 ، ص26.

² بلجبل عتيقة ، " النظام القانوني للمرافق العامة (دراسة مقارنة)" ، مجلة المنتدى القانوني ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم الحقوق، العدد السادس، 2009، ص 1.

³ مروان محي الدين قطب ، طرق خصخصة المرافق العامة ، مرجع سابق ، ص 43.

بالنظر إلى أهميته للسلطة التشريعية، فإن هذا النوع من المرافق ينشأ بنص تشريعي، وإذا كان الدستور عند استعراضه لصلاحيات السلطة التنفيذية قد حكم بأنه يعود إليها إنشاء بعض المرافق ، فإن الإنشاء يكون بموجب نص تنظيمي¹.

ثانيا: تنظيم المرفق العام

عرف التنظيم على انه وضع لقواعد التي تسير عليها المرافق العامة بعد إنشائها، وهنا تجدر التذكير، إلى انه من الصعب جدا إخضاع جميع المرافق العامة لأسلوب تنظيم واحد، هذا ما عمدت إليه غالبية الأنظمة المعاصرة إلى تخصيص قواعد تحكم كل نشاط لوحده، فإن ما صلح لمرفق معين لا يصلح بالضرورة لمرفق آخر، وهنا أوكل المشرع الجزائري اختصاص تنظيم المرافق العامة لكل قطاع على حدى بقانونه الأساسي².

وحسب اعتقادنا فقد أصاب المشرع الجزائري كثيرا في هذا الجانب لان كل قطاع يختلف عن الآخر ، فمرفق القضاء مثلا ذو طبيعة محايدة يجب أن يتمتع بالاستقلالية من اجل تحقيق العدالة ، ومرفق الأمن أيضا ذو طبيعة حساسة لا يمكن أن يخضع لأي تنظيم تخضع له باقي القطاعات الأخرى، كما أصاب أيضا في انه وعلى الرغم من اختلاف المرافق العامة فقد وحد المشرع الجزائري مجموعة من المبادئ التي تحكم سير كل المرافق العمومية على اختلاف أنواعها.

هذه المبادئ تتمثل في :

- مبدأ المساواة بين جميع المنتفعين من خدمات المرفق العام.
- مبدأ استمرارية المرفق العام.
- ومبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتبديل³.

¹ عمار بوضياف ، مرجع سابق ، ص 437.

² نفس المرجع ، ص 436.

³-René Chapus , droit administratif général, tome 1, 9eme édition, Montchrestien delta ; paris. ; 1996 ; p537 et au-delà

ثالثا: إلغاء المرافق العامة

ونقصد بإلغاء المرافق العامة وضع نهاية لنشاطها والحد منه ، وتوقفها عن ممارسه مهامها التي أنشئت لأجلها نظرا لعدم الحاجة لهذا النشاط ، وفي هذا الصدد لم يحدد المشرع الجزائري أي نص صريح حول طرق الإلغاء وبالتالي يتم الرجوع للقواعد العامة في سند إنشائها¹.

بمعنى انه لا يمكن لسلطة اقل من السلطة المنشئة للمرفق العام من القيام بحله فتلغى المرافق العامة بموجب أداة قانونية مماثلة لتلك التي أنشأتها ، فإذا تم إنشاءه بموجب قانون مثلا يجب أن يتم إلغاءه بموجب قانون، كما انه لا يمنع إلغاء القانون لمرفق منشأ بموجب مرسوم².

الفرع الثالث: أساليب إدارة المرافق العامة

يمكن للدولة أن تدير هذه المرافق العامة بنفسها عن طريق أسلوب الاستغلال المباشر أو عن طريق أسلوب المؤسسة كما يمكن لها أن تعهد بهذه المشاريع إلى الأشخاص الخاصة بقصد إدارتها من جهة .

ومن جهة ثانية، وضمانا لتقديم مستوى أفضل من الخدمة عن طريق أسلوب الامتياز أو عقد الالتزام أو إدارة المشروع من طرف شركة مختلطة أو ما يسمى وفق لقانون الصفقات الحالي تفويضات المرفق العام.

وعلى الرغم من أن الدولة تعهد بالإدارة لشخص آخر إلا أنها تبقى محتفظة بحق الرقابة على سير المرفق العام فتكون هذه الإدارة تحت إشرافها³.

المطلب الثالث: نظم الخدمة العمومية

يمكن تقسيم نظم الخدمة العمومية، كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين هما: نظام الخدمة العامة المفتوح، ونظام الخدمة العامة المغلق، سوف نشرحهما كما يلي:

¹ عتيقة بلجبل ، المرجع السابق ، ص 5.

² مروان محي الدين قطب ، مرجع سابق ، 2009 ، ص 45..

³ عمار بوضياف ، مرجع سابق ، ص ، ص ، 414 ، 476

أولاً_ النظام العام المفتوح للخدمة العمومية

يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مثل إي مهمة مجتمعية ، يتم إعداد الفرد لها ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية ، وتقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة ، سواء كانت اقتصادية ، زراعية ، تجارية ، حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة ، كما أن نظام الخدمة المفتوح يمتاز بالبساطة و المرونة و الاقتصادية¹ .

ثانياً_ النظام العام المغلق للخدمة العمومية

وفق هذا النظام تقوم الإدارة غالبا بإعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات واكتشاف الاستعدادات ، كما أن القاعدة العامة في النظام المغلق في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ، ضمن توازن في الحقوق و الواجبات .

كما ان هذا النظام يركز على محورين هما:

1-قانون الموظف: وهو مجموعة القواعد القانونية التي تحدد الأوضاع المختلفة للموظفين في المنظمات الحكومية والتي بدورها تجعلهم متميزين عن باقي العاملين في القطاعات الأخرى.

2-من جهة ثانية يركز على حياة وظيفية متميزة.²

فمن خلال ملاحظتنا لكل من هذين النظامين نجد أنهما يختلفان في كون النظام المغلق للخدمة العامة يعتمد على الكفاءة والخبرة عكس النظام المفتوح الذي يعمل على جلب العاملين لمحاولة تغطية اليد العاملة المطلوبة سواء كانت هذه اليد العاملة مؤهلة أو غير مؤهلة فيعاب عليها قلة الكفاءة و الخبرة، وهذا ما يجعلنا نؤيد نظام الخدمة المغلق، كونه من خلال اليد العاملة المؤهلة و المنتقاة بعناية، يمكن له أن يقدم خدمة عامة ذات نوعية ممتازة وعلى أعلى مستويات ، ومنافسة للخدمة العامة المقدمة من طرف القطاع الخاص و هذا حسب اعتقادنا ما نطمح إليه في إطار إصلاح الخدمة العامة المحلية و إرضاء المواطن .

¹ عشور عبد الكريم ، مرجع سابق ، ص ، ص 43 ، 44.

² حرشاو مفتاح ، مرجع سابق ، ص 41.

الفصل الثاني

الخدمة العمومية في الإدارة

المحلية الجزائرية و مساعي

الإصلاح.

الفصل الثاني

الخدمة العمومية المحلية في الإدارة الجزائرية و مساعي الإصلاح.

إن الحديث عن موضوع إصلاح الخدمة العمومية المحلية في الجزائر تطلب منا أولا وقبل كل شيء التطرق إلى الإطار النظري للخدمة العمومية بصفة عامة، إضافة إلى تقديمنا للمحة عن ماهية الإصلاح الإداري الذي يعتبر من أهم العوامل التي تساعد على ترقية الخدمة العمومية .

وللتعمق أكثر في موضوع إصلاح الخدمة العمومية المحلية باعتباره من أكثر المواضيع التي حظيت بالاهتمام في الآونة الأخيرة سوف نتناوله بالدراسة من الجانب العملي من خلال دراسة واقع الخدمة العمومية المحلية في الجزائر انطلاقا من المشاكل التي تعاني منها الإدارات المحلية الجزائرية وعلاقتها بالمواطن ، وصولا إلى المجهودات التي قامت بها الدولة في إطار إصلاح الأجهزة الإدارية و عصرنتها، و إعادة تأهيل المرافق العامة ، كل هذا ارضاء للمواطن على الصعيد الوطني عامة وعلى الصعيد المحلي خاصة وهو موضوع دراستنا .

ولأجل هذه الدراسة اخترنا الفصل الثاني تحت عنوان الخدمة العمومية المحلية في الجزائر ومساعي الإصلاح ، والذي تتدرج تحته مبحثين هما :

المبحث الأول : واقع الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية .

المبحث الثاني : الإدارة المحلية ومساعي الإصلاح الإداري المحلي للخدمة العمومية.

المبحث الأول

واقع الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية

لعل أهم الأدوار المنوطة بالإدارة المحلية هو إرضاء المواطن الذي يعتبر الطرف الأكثر فاعلية في تحقيق معادلة الديمقراطية في الدولة ، وفي ظل الجهود التي تبذلها هذه الأخيرة من اجل إصلاح الأوضاع القائمة وجبت الإشارة إلى واقع الخدمة العمومية المحلية في الجزائر وذلك من خلال إبراز أولا وقبل كل شيء دور الإدارة المحلية في خدمة المواطن ثم الانتقال إلى توضيح علاقتها به ، دون تجاهل الأوضاع و المشاكل التي تعاني منها الإدارة المحلية الجزائرية خاصة في مجال تقديم الخدمة العمومية وذلك من خلال المطالب التالية :

المطلب الأول : الإدارة المحلية ومجالات تدخلها للخدمة العمومية .

المطلب الثاني : علاقة المواطن بالإدارة المحلية .

المطلب الثالث : متطلبات إصلاح الخدمة المحلية .

المطلب الأول : الإدارة المحلية ومجالات تدخلها للخدمة العمومية .

أرست الجزائر مبدأ اللامركزية الذي يعتبر أهم وسيلة لتحقيق التنمية سواء على المستوى الوطني عامة ، أو على المستوى المحلي خاصة ، وكان من نتائج هذا المبدأ إنشاء الوحدات الإدارية التي من شأنها تقديم الخدمة العامة على المستوى المحلي ، إذ أوكلت لها صلاحيات واسعة في مختلف مجالات تقديم الخدمة وتلبية احتياجات المواطن باعتبارها الأقرب إليه و الأعم بشؤونه واحتياجاته من جهة وباعتبارها تحوز على ثقته من جهة أخرى كونها من اختيار المواطن .

ومن اجل إبراز الدور المنوط بهذه الوحدات الإدارية وجب علينا تقديم لمحة عنها وتعريفها قبل الانتقال إلى مجالات تقديمها الخدمة العامة المحلية وذلك وفق الفروع التالية :

الفرع الأول : الإطار القانوني للإدارة المحلية (الجماعات الإقليمية) .

الفرع الثاني : مجالات تدخل الجماعات الإقليمية في تقديم الخدمة العامة المحلية.

الفرع الأول : الإطار القانوني للإدارة المحلية

إن الاستعانة بالإدارة المحلية أمر محسوم فيه للاستجابة لحاجيات الأفراد ، كما أن تحقيق الديمقراطية لا يمكن أن يتم إلا بوجود مجالس منتخبة تمثل الإرادة الشعبية ، وتسعى لتقديم خدمات على مستوى عال من الجودة .

إذ تعتبر نقطة الاتصال الأولى مع المواطن هي البلدية في حين ثاني نقطة للاتصال هي الولاية وهذا ما نصت عليه المادة 16 من الدستور : "الجماعات الإقليمية للدولة هي البلدية و الولاية ..."¹

¹ دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، الجريدة الرسمية رقم 76، المؤرخة في : 08 ديسمبر 1996 والمعدل بموجب القانون رقم 02-03 المؤرخ في 10 افريل 2002 ، الجريدة الرسمية رقم 25 ، المؤرخة في 14 افريل 2002 ، والمعدل و المتمم بموجب القانون رقم 08-19 المؤرخ في 15 نوفمبر 2008 ، الصادر في الجريدة الرسمية رقم 63 المؤرخة في 16 نوفمبر 2008 ، و المعدل و المتمم بموجب القانون رقم : 16_01 المؤرخ في 06 مارس 2016 الصادر بالجريدة الرسمية رقم : 14 المؤرخة في 07 مارس 2016.

أولا_ البلدية

أشار المشرع الجزائري للجماعات الإقليمية وذكر البلدية واختلفت إشارته لها على اختلاف الدساتير الجزائرية ، كما اختلفت التعاريف المتعلقة بالبلدية حسب كل قانون من القوانين التي نظمتها منذ الفترة التي استحدثت فيها نظام الإدارة المحلية إلى غاية صدور القانون رقم 10_11¹ ، هذا الأخير الذي عرفها في مادته الأولى كما يلي : " البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية و الذمة المالية المستقلة ، وتحدث بموجب قانون " .

كما أضاف في المادة الثانية من نفس القانون : " البلدية هي القاعدة الإقليمية اللامركزية ومكان ممارسة المواطنة ، وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية " .

ومن خلال قراءتنا لنص المادة الأولى و الثانية نستطيع القول أن البلدية أول جهاز إداري على المستوى المحلي وهمزة الوصل بين المواطن والإدارة المركزية ، خصها المشرع الجزائري بالشخصية المعنوية حتى تتمتع بحق التسيير الذاتي لشؤونها و أعمالها المتعلقة بخدمة المواطن من أجل التسريع في المعاملات .

وتتشكل البلدية من هيئتين و إدارة كما يلي :

1-هيئة مداولة تتمثل في المجلس الشعبي البلدي الذي يتكون من أعضاء منتخبين من طرف المواطنين لعهدة انتخابية.

2-هيئة تنفيذية يترأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي .

3-بالإضافة إلى إدارة ينشطها الأمين العام للبلدية تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي وفي إطار التشريع و التنظيم المعمول بهما² .

¹ القانون رقم : 10_11 المتعلق بالبلدية ، الجريدة الرسمية عدد 37 ، المؤرخة في : 03 / 07 / 2011.

² المادة 15 من نفس القانون.

كما أنها تتمتع بالشخصية المعنوية ، إذ اسند المشرع إدارة هذه الوحدات للسكان أنفسهم كونهم ادري من غيرهم بإدارة المرافق وقيامهم بواجباتهم ، هذه الاختصاصات تتحدد بموجب القانون ولا يجوز الانتقاص منها إلا بقانون آخر.¹

ثانيا_ الولاية

تنص المادة الأولى من القانون 07_12² على أن:"الولاية هي الجماعة الإقليمية للدولة، تتمتع بالشخصية المعنوية و الذمة المالية المستقلة ، وهي أيضا الدائرة غير الممركزة للدولة وتشكل بهذه الصفة فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية و التشاورية بين الجماعات الإقليمية و الدولة".

وعلى هذا الأساس القانوني ، نستطيع القول أن الولاية هي ثاني ركيزة للتنظيم الإداري اللامركزية بعد الركيزة القاعدية الأولى وهي البلدية وهذا ما نص عليه الدستور الجزائري إذ اعتبر أن الجماعات الإقليمية هي الولاية و البلدية فقط في نص المادة 16 من الدستور سألفة الذكر .

كما تعتبر الولاية كفضاء مكملا للبلدية في تقديم خدمة عمومية جوارية ، تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة بما يخولها خدمة المواطن وتلبية حاجاته.³

وطبقا لنص المادة 02 من قانون الولاية لسنة 2012 سابق الذكر فان الولاية تتمتع بهيئتين لا ثلاثة لهما و هما المجلس الشعبي الولائي المنتخب بالإضافة إلى الوالي .

الفرع الثاني : مجالات تدخل الجماعات المحلية في تقديم الخدمة العمومية

من خلال هذا الفرع سنعالج مجالات تدخل البلدية و دورها في تقديم الخدمة العمومية المحلية للمواطن باعتبارها الوحدة الأساسية الإدارية المسؤولة عن هذه الوظيفة .

¹ عتيقة بلجليل ، " فعالية الرقابة الإدارية على أعمال الإدارة المحلية " ، مجلة الاجتهاد القضائي العدد السادس ، جامعة

محمد خيضر بسكرة ، 2010، ص192

² القانون رقم 07_12 المتعلق بالولاية المؤرخ في 21 فيفري 2012، الجريدة الرسمية عدد 12 ، المؤرخة في 29 فيفري 2012.

³ عمار بوضياف ، شرح قانون الولاية ، الطبعة الأولى ، دار جسور للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2012، ص 58.

وعلى هذا الأساس فان هذه الأدوار تختلف باختلاف المعطيات السياسية والأوضاع الاجتماعية و الاقتصادية ،هذا ما ذهبت إليه بعض جهات النظر باعتبار أن القانون قد حدد مجالات تدخل البلدية في تقديم الخدمة العمومية وفصلت فيها التنظيمات .

وسوف نحاول إبراز هذه الأدوار وفق الشرح التالي :

أولا _ الخدمة العمومية في المجال الاجتماعي

تعد البلدية المحور الرئيسي للنشاط الاجتماعي ونواة تغيير محلية، تقدم خدمة كبيرة للعائلة والفرد في الميدان الاجتماعي¹، لهذا أعطى المشرع للمجلس الشعبي البلدي حق المبادرة بإتباع كل الإجراءات التي من شأنها تقديم الخدمات والرعاية الاجتماعية في إطار التشريع و التنظيم المعمول بهما² والمتمثلة في:

1-مساعدة المحتاجين، التكفل بالفئات الاجتماعية المحرومة، إعانة العاطلين عن العمل والمساعدة على التشغيل.

2-تقوم البلدية بدور رئيسي في مسائل السكن التي هي شرط أساسي للحياة العائلية، فالبلدية تحدد في هذا الميدان حاجات المواطنين والاختيارات في إطار التخطيط وتنفيذ البرامج التي يتم تنسيقها بمساعدة المصالح المختصة بالسكن، كما تقوم البلدية بتشجيع كل مبادرة تستهدف الترقية العقارية على مستوى البلدية، ومن هنا أجاز لها المشرع الاشتراك في إنشاء المؤسسات العقارية وتشجيع التعاونيات في المجال العقاري.

3-مهمة تكوين الفرد ونشر الثقافة والتعليم ومحو الأمية وتشجيع إنجاز المراكز والهيكل الثقافية وصيانة المساجد والمدارس القرآنية، وإنشاء المكتبات وقاعات المطالعة.³

ثانيا _ الخدمة العمومية في المجال الثقافي و التعليمي و الفني

تقوم البلدية بدور هام في هذا الميدان⁴، من خلال :

¹ ناجي عبد النور، دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة (تجربة البلديات الجزائرية) Revues.univ_ourgla.dz تاريخ الاطلاع على الموقع : 30-04-2017 ، على الساعة : 14:37.

² المادة 89 من القانون 10-11 المتعلق بالبلدية .

³ المادة 122 من نفس القانون .

⁴ المادة 122 من نفس القانون .

- 1-إنجاز مؤسسات التعليم الابتدائي وصيانتها،وتشجيع كل إجراء من شأنه ترقية النقل المدرسي والتعليم وما قبل المدرسي (دور الحضانة).
- 2- حماية التراث العمراني والمواقع الطبيعية والآثار والمتاحف وكل شيء ينطوي على قيمة تراثية تاريخية جمالية.
- 3- تسيير وإدارة المرافق الخاصة بالسينما والفن والقيام بالمهام الثقافية ذات الصالح العام.
- 4- ترقية المواقع السياحية والترفيهية وحماية الآثار التاريخية وترميمها وحفظ المواقع الطبيعية.

ثالثا _ الخدمة العمومية في مجال الرعاية الصحية

تتكفل البلدية بحفظ الصحة والمحافظة على النظافة العمومية¹ في المجالات التالية:

- 1- توزيع المياه الصالحة للشرب.
- 2- صرف المياه القذرة والنفايات الجامدة الحضرية.
- 3- مكافحة ناقلات الأمراض المعدية.
- 4- نظافة الأغذية والأماكن والمؤسسات التي تستقبل الجمهور.
- 5- السهر على نظافة المواد الاستهلاكية المعروضة للبيع.

رابعا_ الخدمة العمومية في المجال الاقتصادي

تقوم البلدية بتشجيع كل مبادرة أو عمل من شأنه تطوير النشاط الاقتصادي وتنمية المجتمع بهدف الاستخدام الكامل للقوى العاملة، والرغبة في رفع مستوى معيشة أبناء البلدية وذلك عن طريق:

- 1-حق المبادرة بإنشاء مشروعات والبحث عن النشاط الاقتصادي في الأرياف، مع التقيد بأهداف السلطة في المخطط الوطني.
- 2-تسيير المرافق العامة على مستوى البلدية (الأسواق، استغلال قاعات الاحتفالات...).
- 3-تطوير السياحة بتنمية المناطق وإبراز المؤهلات الجزائرية السياحية.
- 4-تشجيع المتعاملين الاقتصاديين.²

¹ المادة 123 من نفس القانون .

² ناجي عبد النور ، دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة ، مرجع سابق

خامسا _ الخدمة العمومية في مجال التهيئة و التنمية

البلدية هي المؤسسة المحلية الرئيسية لتطبيق تدابير حماية البيئة، فقد نص قانون البلدية¹ والأوامر التابعة له صراحة على مفهوم البيئة وحمايتها ومكافحة التلوث ، ويظهر ذلك من خلال :

- 1- تسهر البلدية على حماية الوسط الطبيعي وخاصة الاحتياطات المائية من أي صرف أو نفايات صناعية
- 2- تخضع إقامة أي مشروع استثمار أو تجهيز على إقليم البلدية ، أو أي مشروع آخر من أجل التنمية للرقابة البلدية ، وهذه الأخيرة لها حق قبوله أو رفضه.
- 3- محاربة البناء الفوضوي وحماية المناطق الزراعية في مخطط التهيئة العمرانية.
- 4- مكافحة كل أشكال التلوث في إطار صلاحياتها (التلوث المائي، البحري والجوي).
- 5- إنشاء وتوسيع وصيانة المساحات الخضراء والسهر على حماية التربة والموارد المائية والمساهمة في استعمالها الأمثل و إنشاء الحدائق والمنتزهات وصيانة الطرق.

سادسا _ الخدمة العمومية في مجال الأمن والخدمات الطارئة

يعتبر رئيس المجلس الشعبي البلدي المسئول والمكلف (تحت رقابة وإشراف السلطات الإدارية المركزية الوصية) بسلطات الضبط* ، ويضطلع بالمهام التالية:

1. حفظ النظام العام بواسطة جهاز الشرطة البلدية أو الحرس البلدي.
2. توفير وسائل الإسعاف في حالة ما إذا حدثت كارثة في مجال البلدية (وظيفة الحماية المدنية).
3. وضع الاحتياطات الوقائية اللازمة لمواجهة الأخطار والكوارث.
4. إدارة هيئة رجال المطافئ ومراقبتها وحتى إنشائها.
5. تسهيل تنقلات الأشخاص والأموال داخل تراب البلدية وفي الأسواق.
6. حفظ أمن مواطني البلدية وزائريها داخل الحدود الإدارية للبلدية.²

¹ المواد 108/109/110/111/112 من القانون 11-10 المتعلق بالبلدية .

* إضافة إلى كون رئيس المجلس الشعبي البلدي يمثل ضابط الحالة المدنية حسب نص المادة 92 من القانون ، وفي إطار هذا يكلف بالعديد من المهام توضح بموجب المادة 94 من نفس القانون.

² ناجي عبد النور ، مرجع سابق.

المطلب الثاني : علاقة المواطن بالإدارة المحلية

يعتبر جوهر وجود الإدارة المحلية هو خدمة المواطن و تلبية احتياجاته ، لهذا كان من الضروري عليها إن تحقق رضاه بمختلف الوسائل كون هذه الإدارة هي من اختياره وبسيرها أشخاص اختارهم المواطن لتمثيله هذا من جهة ، ومن جهة ثانية كفل الدستور الجزائري للمواطن مجموعة من الحقوق¹ وجعل أي تعدي على كرامة المواطن من الأفعال التي يعاقب عليها القانون .

فالعلاقة بين الإدارة و المواطن هي علاقة متبادلة تتضمن التزامات الإدارة تجاه المواطن وواجبات المواطن وحقوقه تجاه الإدارة ، هذا باعتبار أن المواطن هو الفرد المقيم بإقليم معين من الدولة، و تجمعها بها رابطة الجنسية ، تكفل له جميع الحقوق المدنية و السياسية ، كما تلزمه بأداء واجباته تجاه الإدارة.²

ومن خلال هذا المطلب سوف نبرز أهم التزامات الإدارة في الفرع الأول و حقوق و واجبات المواطن في الفرع الثاني.

الفرع الأول : التزامات الإدارة تجاه المواطن

في إطار علاقة المواطن بالإدارة وخدمتها له ، حدد المشرع الجزائري مجموعة من الالتزامات التي تقع على عاتق الإدارة بموجب المرسوم رقم 88_131 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطنين³ سواء على مستوى الإدارة المركزية أو على مستوى الإدارة المحلية موضوع الدراسة ، و هذه الالتزامات تتمثل في :

1. إعلام المواطن

2. استقبال و استدعاء المواطن .

¹ المادة 38 ، دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية .

² عمران نزيهة ، "الإدارة العمومية و المواطن أية علاقة تشخيص الاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية" ، مجلة المفكر ، العدد الثاني عشر ، كلية الحقوق و العلوم السياسية بسكرة ، ص477.

³ مرسوم رقم 88_131 المؤرخ في 04 جويلية 1988 الذي ينظم العلاقات بين الإدارة و المواطن ، الصادر بالجريدة الرسمية عدد1013، المؤرخة في 4جويلية 1988.

3. التحسين الدائم لنوعية الخدمة .

و سوف نفصل في هذه النقاط و فق الشرح التالي :

أولا _ واجب الإدارة بإعلام المواطن¹

تلتزم الإدارة بإعلام المواطن بجميع التنظيمات و التدابير التي تصدرها ، مستعملة في ذلك إي وسيلة من وسائل إعلام المواطن كالنشر مثلا في النشرة الرسمية للإدارة المعنية حتى يتسنى للمواطن الاطلاع على جميع المنشورات و المذكرات ، كما يمكنها استعمال الوسائل الحديثة و المتطورة كالانترنت مثلا *

كما انه بإمكان المواطن الاطلاع على الوثائق و المعلومات الإدارية المعنية ، عن طريق الاستشارة المجانية أو عن طريق الطلب حسب نص المادة 10 من المرسوم.

فمن خلال قراءتنا لنص المواد السابقة فان المشرع الجزائري جعل الإدارة مقيدة في تعاملها مع المواطن إذ فرض عليها التزام إعلام المواطن مما يجعله أكثر اطلاعا و قريبا منها و كضمانة لحق المواطن في هذه الالتزامات و تجسيدا لفكرة الشفافية وضع المشرع الجزائري وسيلة الإشعار ضد الإدارة في حالة امتناعها عن التطبيق².

¹ نص المواد 11/10/9/8 من المرسوم رقم 131_88 المتعلق بتنظيم علاقة الإدارة بالمواطن .

* لم يرد وسيلة الانترنت صراحة في النص القانوني ، إلا إننا نجد أن المشرع صرح باللجوء إلى أي وسيلة متطورة من وسائل إعلام المواطن و تبليغه وذلك بقوله : " ينبغي في هذا الإطار أن تستعمل و تطور أي سند مناسب للنشر و الإعلام " وذلك من خلال نص المادة 08 من نفس المرسوم.

² تنص المادة 10 من نفس المرسوم على : " و يجب على كل مواطن يمنع من الاطلاع على هذه الوثائق أن يشعر بذلك بمقرر مبين الأسباب ...".

ثانيا _ واجب الإدارة في استقبال و استدعاء المواطنين¹

وحتى يكون المواطن أكثر قربا من المسؤولين عن تقديم الخدمة له ، اقر المشرع الجزائري واجب استقبال المواطن أو استدعائه و الاستماع إلى مشاكله و انشغالاته من طرف الإدارة و محاولة إيجاد الحلول المناسبة لها .

1 _ استقبال المواطن

وفي هذا الصدد وردت العديد من التعليمات الصارمة والصادرة عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية من اجل الحرص على تطبيق القانون، فيما يخص استقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم من طرف الإدارات المحلية المعنية، وكأكثر تأكيد لهذه المبادرة ألزم الإدارة بتهيئة مكان ملائم لاستقبال المواطن واختيار أكفا المستخدمين للاستقبال.

كما أن هذه التعليمات تضمنت بعض النقاط الجوهرية الواجب اتخاذها فيما يخص استقبال المواطن والتي تتلاءم و برنامج عمل المسؤولين المحليين، إضافة إلى تحديدها لجهات تعمل على مراقبة تطبيق هذه التعليمات الصارمة، وتجسيدها على ارض الواقع وذلك من خلال إعداد برامج لتفتيش الإدارات المحلية².

وحسب اعتقادنا لقد أصاب المشرع الجزائري في هذه المسألة باعتبار الاستماع المباشر للمواطن وسماع انشغاله من شأنه أن يقوي رابطة الإدارة و المواطن وتبادل الثقة بينهما.

2 _ استدعاء المواطن

أما في حالة استدعاء المواطن فقد نصت المادة 15 من المرسوم السابق على إنه:

" يكون اللجوء إلى استدعاء المواطن إجراء استثنائي، لا يتم إلا إذا نص عليه التنظيم المعمول به نصوصا صريحا".

¹ نص المواد 12/13/14/15/16/17/18/19/20 من المرسوم رقم 88_131

² انظر الملحق رقم (1) ، ص 3.

فمن خلال قراءتنا لنص هذه المادة من نفس المرسوم فان المشرع الجزائري جعل استدعاء المواطن مقيد بوروده في نص صريح، وحسب اعتقادنا فقد أصاب في تقييد هذا الالتزام بالنص القانوني منعا لاستعمال تعسف السلطة باعتبار الإدارة تتمتع بامتيازات السلطة العامة وفي مرتبة أعلى من المواطن إذ أعطى للمواطن الحرية في حق اختيار ساعات حضوره وأيام ذلك من خلال نص المادة 17 والمادة 18 التي تمنع استدعاءه ليلا، والمادة 19 التي تعطيه حق عدم الحضور الشخصي وتمثيله من طرف وكيل إذا استدعى الأمر ذلك ، والمادة 20 التي تنص على مرافقة القاصر من طرف وليه إثناء استدعاءه وفي جميع الحالات، فكل هذه الضمانات قدمها المشرع الجزائري للمواطن حتى يكون في وضعية جيدة في تعامله مع الإدارة وحتى تكون علاقته بها أكثر تنظيما.

ثالثا _ واجب الإدارة في التحسين الدائم لنوعية الخدمة¹

جعل المشرع لجزائري تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمواطن من أهم الالتزامات التي تلقى على عاتق الإدارة الأمر الذي يجعل منها مسؤولة عن تحسين صورتها أمام المواطن باعتبارها تمثل السلطة العمومية فقيدها المشرع بالشروط التالية :

- 1- يجب على الإدارة أن تسهر على تبسيط الإجراءات الإدارية، وإعداد المطبوعات المقننة والبسيطة والمفهومة في مضمونها وجذابة في شكلها، كما يجب عليها مواكبة التطور.
- 2- يجب على الإدارة تبسيط الوثائق المطلوبة في تكوين الملفات قصد تسهيل دراستها.
- 3- التزام كل مصلحة بالالتزامات المطلوبة منها، وتوزيع المسؤوليات، وتنظيم المهام.
- 4- التسليم الفوري للأوراق والوثائق التي لا تحتل أجال قانونية بعيدة والتسريع في المعاملات.
- 5- يجب على الإدارة احترام مواقيت العمل كما يجب على الموظفين المسؤولين عن استقبال المواطنين أن يكونوا معروفين الهوية ومعروفين واحترام الزى الموحد للعمل.
- 6- يجب على الموظفين احترام العمل وتأدية الواجب بما ينص عليه القانون والتشريع المعمول بهما خصوصا في رفض الخدمة أو تقديم الوثائق والمعلومات أو المطالبة

¹ المواد من 21 الى 30 من المرسوم رقم 131_88 .

بوثائق وأوراق لا ينص عليها القانون وغيرها من الأعمال المنافية للوظيفة أو المساس باحترام المواطن وكرامته .

هذا المجهود القانوني يدعمه العمل الإداري من خلال التوصيات الدائمة من الإدارات المركزية إلى الجهات المحلية المعنية في مختلف القطاعات سعيا منها لجعل موضوع خدمة المواطن في تحسن وترقية بموجب التطورات و التغيرات السياسية و الاجتماعية.¹

من خلال هذه التعليمات الصادرة في وزارة الداخلية و الجماعات المحلية حسب رآئينا قد حاولت أن تجعل موضوع خدمة المواطن في تحسين وتجديد دائم، من اجل تجديد الثقة بين الإدارة والمواطن، كما انه ضبط التزامات الإدارة مما يجعلها دائما تعمل في إطار جوهر وجودها و هو خدمة المواطن وتلبية احتياجاته .

الفرع الثاني: واجبات المواطن

وكما تلتزم الإدارة المحلية أمام المواطن في تلبية متطلبات العيش ألزم المشرع المواطن ببعض الواجبات تجاه الإدارة من اجل توازن العلاقة بينهما²، هذه الواجبات تتمثل في:

- 1-احترام سلطة الدولة من خلال احترام الموظفين في الإدارات العمومية.
- 2-يجب على المواطن التحلي بالانضباط و يمتنع عن القيام بأي نشاط من شأنه أن يعرقل سير المصلحة.
- 3-يجب على المواطن أن يساهم في ترقية الإدارة من خلال تقديم الاقتراحات و الملاحظات.

نلاحظ أن المشرع الجزائري ألزم المواطن بالاحترام سواء مع الموظف أو احترام أعمال الإدارة كما انه جعل خاصية ترقية الإدارة وتطوير أعمالها من مسؤوليات الإدارة ، بسعيها الدائم إلى تحسين الخدمة ، كما جعلها من واجبات المواطن أي انه جعلها التزاما مشتركا بين الإدارة والمواطن من خلال تقديمه للملاحظات والاقتراحات، وحسب اعتقادنا المواطن هو أكثر حرصا على حسن ترقية الخدمة العمومية وإصلاحها.

¹ للاطلاع أكثر انظر الملحق رقم (3)

² والتي نصت عليها المواد 31، 32 ، 33 من المرسوم 131/88 سالف الذكر.

المطلب الثالث : متطلبات إصلاح الخدمة العمومية المحلية

بعد أن قدمنا لمحة عن علاقة المواطن بالإدارة، ووضحنا التزامات كل طرف من الأطراف، نحاول من خلال هذا المطلب، التوسع في موضوع دراستنا، بإبراز متطلبات إصلاح الخدمة العمومية المحلية.

وسنوضح ذلك في فكرتين :

الأولى تدور حول إبراز واقع الاختلالات التي تعاني منها الخدمة العمومية و المشاكل التي يشتملها منها المواطن.

ثم الانتقال إلى فكرة ثانية هي محاولة شرح التدابير الإصلاحية و الجهود المبذولة في هذا المجال .

الفرع الأول : النقائص التي تحول دون تقديم أمثل للخدمة العمومية

بناء على المعايير و التقييمات الصادرة عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية فيما يتعلق بالخدمة العمومية، فإنه تم تسجيل العديد من النقائص التي تعاني منها الأجهزة الإدارية في ما يخص خدمة المواطن¹ ، يمكن إيجاز هذه النقائص على النحو التالي :

أولا _ النقائص التي تتعلق باستقبال المواطنين و التكفل بانشغالاتهم

أكد رئيس الجمهورية في العديد من المناسبات على ضرورة إعادة النظر في ضوابط واليات تسيير المرافق العمومية من اجل تقديم خدمات في المستوى المطلوب، إذا كانت الرغبة السياسية متوفرة، إلا أن الواقع يثبت لنا يوم بعد يوم تدني الخدمات المقدمة للجمهور، في شتى الميادين، وفي كل قطر من التراب الوطني وبنسب متفاوتة .

¹ المنشور الوزاري رقم 2102 ، المؤرخ في 14 نوفمبر 2012 ، المتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة و المواطن و إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية ، و الصادر عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية ، الملحق رقم 03.

يشتكى أغلبية المواطنين على المستوى الإدارات المحلية من سوء الاستقبال الشخصي من طرف المسؤولين بل يتم تعيين بعض المكلفين بهذه المهمة، وغالبا ما يكون هذا الاستقبال في ظروف غير لائقة بالمواطن، هذا ما يوسع الفجوة بين الإدارة المقدمة للخدمة والمواطن المستفيد منها.

إضافة إلى عدم قيام بعض المسؤولين بمتابعة الشكاوى المقدمة من طرف المواطن المتضرر الأمر الذي من شأنه زعزعة ثقة المواطن في المسؤول¹.

ثانيا _ النقائص التي تتعلق بالتوجيه و الاتصال و إعلام المواطنين

بخصوص هذا الشأن تم تسجيل العديد من الملاحظات على مستوى الإدارات المحلية أهمها نقص في إعلام المواطن حول مختلف الخدمات الإدارية لاسيما إذا تعلق الأمر بالشروط التنظيمية للاستفادة من بعض الخدمات و استحقاقها والإجراءات الواجب إتباعها من لتكوين الملفات الإدارية وأجال معالجتها.²

وفي هذه النقطة بالذات يجدر بنا التعقيب بأن التقصير حسب اعتقادنا يرجع إلى القائمين على الإدارة المحلية وليس على نقص النص القانوني، ذلك كون النصوص التنظيمية قد فصلت في مسألة إعلام المواطن وجعل من التزامات الإدارة ضرورة إعلام المواطن بالتنظيمات الجديدة والآجال المحددة و الإجراءات الواجب إتباعها في المسائل الإدارية أو فيما يتعلق بالوثائق المطلوبة في الملفات الإدارية *، لكن يبقى التطبيق يبقى مسألة نسبية يحكمها القائمون على تقديم الخدمة العمومية المحلية للمواطن.

¹ المنشور الوزاري رقم 2102 المتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة و المواطن و إعادة تأهيل المرفق العام ، ص02.

² نفس المنشور ، ص 02.

* سبق و أن اشرنا إلى النصوص القانونية التي تنظم مسألة إعلام المواطن من خلال الحديث عن التزامات الإدارة المحلية تجاه المواطن.

ثالثا _ انتشار ظاهرة البيروقراطية و الفساد بمفهومه الواسع

على الرغم من المجهودات الكبيرة التي تلعبها الدولة للحد من مظاهر الفساد في الصفقات العمومية وعدم إتباع القواعد المنصوص عليها في التنظيم الخاص بها، بالإضافة إلى صدور قانون 06_01 المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته والذي سنتطرق إليه لاحقا، إلا أن الواقع العملي يشير إلى الوضع المتدني للخدمة العمومية على المستوى المحلي.¹

ومن أهم مظاهر البيروقراطية والمحسوبية نذكر:

- 1-المطالبة بوثائق أو إجراءات خارج تلك المنصوص عليها في القوانين والتنظيمات الجاري العمل بها .
- 2-البطء في معالجة طلبات المواطنين ساعد على تفشي بعض التصرفات السلبية وغير المطابقة.
- 3-تشكل بعض الشبكات غير الرسمية تلجأ للمماطلة في معالجة طلبات المواطنين و اللجوء إلى بعض التصرفات المشبوهة و غير القانونية.²

رابعا : التعسف في استعمال السلطة

تنص المادة 06 من المرسوم رقم 131/88 السالف الذكر على انه:

" تسهر الإدارة دوما على تكييف مهامها وهيكلها مع احتياجات المواطن، ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة ."

وعلى هذا الأساس فان المشرع الجزائري جعل من أولويات الإدارة المحلية خدمة الجمهور عامة أما إذا تحولت هذه الخدمة إلى تحقيق أهداف خاصة للإدارة، أو للموظفين والقائمين

¹ سليمان السعيد ، "الخدمة العمومية المحلية بين النص و الواقع" ، مقالة منشورة على موقع :

Frssiwa.plogspot.com/2017/02/ تاريخ الاطلاع على الموقع : 2017/05/07 ، الساعة : 16:00.

² انظر الملحق رقم4 ، ص 3.

عليها، أوالاتجاه إلى تحقيق أغراض شخصية أو سياسية أو مالية أو أي هدف آخر خارج عن نطاق المصلحة العامة نكون أمام وضعية تعسف في استعمال السلطة.¹

ويجد عيب التعسف في استعمال السلطة مجالات واسعة في الأعمال الإدارية ذات النفع العام فيقول الأستاذ عبد الكريم حميدة: " أن التعسف في استعمال السلطة عيب مشين مما قد يؤثر على السير الحسن للإدارة ويرسم صورة سيئة عند المواطن ، وقد يفتح فجوة كبيرة بينه و بين المواطن ".²

وأنا نؤيد هذا الطرح إذ نرى أن عدم قيام الموظف بأعماله على الوجه الصحيح و المفترض بالإضافة إلى عدم تحليه بأخلاقيات المهنة من شأنه تعطيل سيرورة العمل، و جعل خدمة المواطن في تدني مستمر وقد فصل المشرع الجزائري في هذه النقطة بالذات، وكان له الرأي الصريح من خلال تجريم فعل التعسف في استعمال السلطة في الدستور³ وشدد على هذا التجريم من خلال النصوص التنظيمية⁴.

فلم يكتفي المشرع فقط بتجريم الفعل ومعاقبة المتعسف ، بل تعدى ذلك إلى تقديم ضمانات للمواطن من خلال اللجوء إلى حق التظلم أمام الإدارة المعنية من جهة، وحق اللجوء إلى القضاء في حالة عدم استجابتها من جهة أخرى.⁵

وان دل هذا التشدد من طرف المشرع الجزائري حول موضوع التعسف في استعمال السلطة على شيء، فإنه يدل على خطورة هذا الإجراء و عميق أثره على تقديم الخدمة للمواطن.

¹ محمد الصغير بعلي ، القرارات الإدارية ، الطبعة الأولى ، دار العلوم للنشر و التوزيع ، عنابة ، 2005 ، ص 85.

² عبد الكريم حميدة ، "التعسف في استعمال السلطة في القانون الجزائري" ، مداخلة في ملتقى إصلاح الخدمة العمومية المحلية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية لجامعة المسيلة ، مارس 2013.

³ تنص المادة 22 من دستور الدولة الجزائرية على : " يعاقب القانون على التعسف في استعمال السلطة ".³

⁴ تنص المادة 05 من المرسوم رقم 131/88 المتضمن تنظيم علاقة المواطن بالإدارة على ما يلي : " يترتب على كل تعسف في ممارسة السلطة ، تعويض وفقا للتشريع المعمول به دون المساس بالعقوبات الجزائية و المدنية و التأديبية التي يتعرض لها المتعسف ".

⁵ محمد الصغير بعلي ، القرارات الإدارية ، مرجع سابق ، ص 86.⁵

خامسا : الإضرابات

يختل تقديم الخدمة من طرف المرفق العام نتيجة الإضرابات و الانقطاع عن العمل الذي يقوم به الأعوان القائمين على تقديم الخدمة على المستوى المحلي، كما وقد تكون هذه الإضرابات غير قانونية و لأجل طويلة، مما يؤدي إلى المساس بأحد أهم المبادئ التي تحكم تسيير المرافق العمومية ألا وهو استمرارية تقديم الخدمة العامة، خاصة إذا مس الإضراب بعض القطاعات الحساسة كقطاع التعليم ، و قطاع الصحة ، والنظافة العمومية.¹

وعلى الرغم من كون ممارسة الإضراب من الحقوق المكفولة قانونا²، إلا انه ولخظورة هذا الإجراء وتأثيره السلبي على تقديم الخدمة العمومية كونه يمس بمبدأ استمرارية الخدمة، فقد جعل المشرع الجزائري ممارسة هذا الحق مضبوطا بقواعد لا يمكن التخلي عنها واحتياطات من الواجب إتباعها قبل الدخول في مرحلة الإضراب أهمها مشروعية الإضراب و ضرورة الإبلاغ عنه قبل الانقطاع عن العمل ، مع ضمان الحد الأدنى من الخدمة³.

وحسب اعتقادنا أن المشرع من خلال هذه القيود المفروضة على ممارسة حق الإضراب قد تدارك الأمر، ضمانا منه و حرصا على تقديم امثل للخدمة، خاصة أن هناك قطاعات حساسة لا بد من استمرار العمل فيها كمرفق الأمن مثلا.

ومن خلال جملة هذه الاختلالات التي تعاني منها الخدمة العمومية يتضح لنا في كل مرة حرص المشرع الجزائري على جعل المواطن دائما في مكانة عالية من خلال السهر على تقديم الخدمة له و تلبية احتياجاته ، فإننا نلاحظ أن النصوص القانونية حرصت على عدم ترك

¹ بركات محمد ، "اختلالات الخدمة العمومية و التصدي لها بصرامة " ، ملتقى وطني حول الإدارة المحلية و الخدمة

العمومية الواقع و الأفاق ، جامعة المسيلة ، مارس 2013، ص 12

² رشيد حباني ، دليل الموظف و الوظيفة العمومية ، دراسة تحليلية مقارنة لأحكام الأمر رقم 03_06 المؤرخ في 15 جويلية 2006 ، و المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العامة ، الطبعة الأولى ، دار النجاح للكتاب ، الجزائر ، ص 146.

³ محمد الصغير بعلي ، "الالتزام باستمرارية الخدمة العمومية المحلية" ، مداخلة في ملتقى حول الإدارة المحلية والخدمة العمومية الواقع و الأفاق ، كلية الحقوق والعلوم السياسية لجامعة المسيلة ، مارس 2013 ، ص ، ص ، 02 ، 03.

مجال واحد إلا وتمت الإحاطة به سواء القانون أو التنظيم بالإضافة إلى التعليمات الداخلية الصادرة عن السلطات الوصية للإدارات المحلية.

لكن وعلى الرغم من المجهود الكبير الذي تبذله السلطة التشريعية للإحاطة بمسألة خدمة المواطن، إلا أن الواقع العملي اكبر دليل، على أن الجهد القانوني يبقى مجرد حبر على ورق ويبقى القصور في التنفيذ واضحا، الأمر الذي دفع الجهات المعنية بتقديم الخدمة العمومية إلى اتخاذ التدابير الإصلاحية الملائمة كما سنبينه من خلال الفرع الثاني .

الفرع الثاني : التدابير الإصلاحية

سعيًا منها لجعل موضوع خدمة المواطن في تحسن مستمر، تقوم الإدارات المحلية بتبني بجملة من التدابير الإصلاحية التي من شأنها معالجة الاختلالات التي تعاني منها الخدمة العمومية المحلية، تطبيقًا للتعليمات الصادرة عن الوزارة المعنية بإصلاح الخدمة العمومية والتي تضمنت تدابير الإصلاح¹ .

وقد نظمت هذه التعليمات مسألة التدابير الإصلاحية الخاصة بكل قطاع على حدى، كما نظمت تدابير الإصلاح المشتركة بين مختلف القطاعات²، تتمثل هذه التدابير في:

أولا : التدابير الإصلاحية المشتركة بين مختلف القطاعات

هذه التدابير مست العديد من المجالات التي ظهر العجز فيها والاختلال وجاءت تعليمات الإصلاح التالية:

1- في مجال تحسين استقبال المواطن كفلت الإصلاحات التالية

- أ- وضع هياكل مناسبة لاستقبال المواطنين تتوفر على جميع المرافق الضرورية.
- ب- استعمال نظام التذكرة الذي يسمح باحترام الدور ومنع التجاوزات في الترتيب حتى يتمكن كل مواطن من الاستفادة من دوره، بالإضافة إلى إعلام المواطن و توجيه الزوار.

¹ المنشور الوزاري رقم 82 ، المؤرخ في 11 نوفمبر 2013 ، المتعلق بتدابير إصلاح الخدمة العمومية ، والصادر عن الوزير لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية .

² للاطلاع أكثر انظر الملحق رقم 04، ص 1.

ج- اختيار أعوان الاستقبال من ذوي الكفاءات ، وتحليهم بالصفات الإنسانية، وانضباطهم في العمل ، من خلال المحافظة على الزي الرسمي، وحمل الشارة تسهила للتعرف إليهم من طرف المواطنين ، كما تم النص على تشديد الرقابة على سلوك أعوان الشباييك و أعوان الاستقبال مما يجعلهم أكثر حرصا على تطبيق التعليمات.

د- تعيين موظف ذو كفاءة وسيرة حسنة، كوسيط مسهل بين مختلف المصالح و الزوار.

2- في مجال تبسيط الإجراءات الإدارية: تضمنت التعليمات سابقة الذكر التدابير الإصلاحية التالية :

أ- التقليل في عدد الوثائق الإدارية المطلوبة في الملفات المقدمة وجعلها تتضمن فقط الوثائق الضرورية ونشر قائمة هذه الوثائق المطلوبة لتكوين الملفات لكل إجراء أو خدمة عمومية نشرا واضحا يمكن للمواطنين الاطلاع عليه بسهولة .

ب- تكييف مواعيت الافتتاح واستقبال المواطن وما يتماشى مع الأوضاع، إضافة إلى جعل استدعاء المواطن فقط في الحالات الضرورية ،وفي غياب وسائل الاتصال الواجب عصرنتها تماشيا مع التطور التكنولوجي.

3- في مجال محاربة البيروقراطية والمحسوبية¹: ولان البيروقراطية من العوامل الأكثر إضرارا بالخدمة العمومية كونها تمس بمبدأ مساواة المنتفعين من الخدمة أمام المرافق العمومية ففي هذا المجال وردت التدابير التالية :

أ- التعامل مع المواطنين بسهولة ، وتخفيف الأعباء و المتطلبات منهم .

ب- المراقبة المستمرة لجميع القطاعات والمصالح والتفتيش و التقييم بغرض القضاء على الرشوة و المحسوبية و المحاباة، والتصدي لكل التصرفات غير القانونية التي من شأنها الإخلال بخدمة المواطن .

¹ للمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع على الملحق رقم 03 ، ص 06 .

ثانيا : التدابير الإصلاحية الخاصة بكل قطاع¹

في هذا الصدد ومن اجل أن تكون الإصلاحات شاملة لمختلف القطاعات كان لزاما على كل إدارة البدء في التدابير الإصلاحية على المدى القصير والطويل والمتوسط ،هذه التدابير لا بد أن تتماشى مع الطبيعة الخاصة لكل قطاع ومهامه ، وحرصا من السلطات الوصية على الإدارات المحلية فإنها قدمت لها نموذجا² موحدًا يجب التحلي به عن مخطط العمل القطاعي لإصلاح الخدمة العمومية.

ومن خلال ملاحظتنا لجملة هذه التدابير نجد أن التعليمات جاءت لتتناول الجوانب التي برزت فيها مختلف التجاوزات والاختراقات، إلا إنها وحسب اعتقادنا غير كافية لتحقيق الغرض منها لتقديم أفضل خدمة للمواطن، وخير دليل على ذلك الواقع الذي نعيشه والذي لا يخلو من تدمير المواطن الدائم وشكواه من مظاهر الفساد والبيروقراطية والرشوة ومختلف المعوقات التي تحول دون تقديم امثل للخدمة

وإننا نؤيد الطرح الذي ذهب إليه الدكتور بركات، الذي اعتبر أن القوانين لم تواجه الظواهر السلبية التي تعيق الخدمة العمومية وتبقى غير كافية، كما أن وسائل الردع التي وضعها المشرع غير كافية لتحقيق مبتغاها، مستندا في ذلك إلى الواقع المعاش، من خلال لجوء المواطن إلى بدائل أخرى كالعنف والاحتجاجات والمسيرات وقطع الطرقات ومواقع التواصل من اجل التعبير بحرية عن عدم رضاه عن الخدمة المقدمة له،³ وحسب اعتقادنا هذا ما يثبت قصور المشرع الجزائري و فشل الإدارة المحلية في إرضاء المواطن.

¹ الملحق رقم 04، ص 03.

² الملحق رقم 04.

³ بركات محمد ، مرجع سابق ، ص 20 و 21 .

المبحث الثاني

الإدارة المحلية ومساعي الإصلاح الإداري للخدمة العمومية المحلية

بعد دراستنا في المبحث الأول لواقع الخدمة العمومية في الإدارة المحلية من خلال إبراز علاقة الإدارة بالمواطن والتزامات كل طرف في العلاقة و بينا مواضع الاختلال في تقديم الخدمة العمومية و دراستنا للجهود التي بذلها السلطات المعنية بتغطية مجال الخدمة العمومية المحلية بالتنظيم و التدبير الملائم، كان لزاما علينا التطرق لميكانيزمات إصلاح الخدمة العمومية المحلية من خلال العمل الإداري الذي يتوج العمل القانوني.

ومن خلال ما سبق ذكره سنتطرق في هذا المبحث إلى آليات إصلاح وتطوير الخدمة العمومية المحلية في ثلاث مطالب.

المطلب الأول الذي نعالج فيه مسألة إعادة تأهيل المرفق العام، وجهود الدولة في تحسينه وتطويره باعتباره المسؤول عن تقديم الخدمة المحلية للمواطن .

أما المطلب الثاني سنخصصه لدراسة نموذج عن الإصلاح وهو عصرنة مرفق الحالة المدنية وتأثيره على تطوير الخدمة.

وختاما في المطلب الثالث ننتقل إلى آليات الدولة لمحاربة البيروقراطية ومكافحة الفساد باعتبارهما من أهم الظواهر التي تحول دون تقديم امثل للخدمة.

المطلب الأول: إعادة تأهيل المرفق العام

سبق وتحدثنا عن المرفق العام باعتباره المنظمة المسؤولة عن تقديم الخدمة العامة المحلية ، و قد رأينا أن هذه الأخيرة تعاني العديد من المشاكل ، فكان لزاما على الدولة أن تنظر في عملية الإصلاح ، محاولة بذلك إيجاد حلول للمشاكل التي يعاني منها المواطن المستفيد من خدمات المرفق العام المحلي .

الفرع الأول : المجهود القانوني لإعادة تأهيل المرفق العام

إن فكرة الإصلاح وتحديث المرفق العام القائم على خدمة المواطن هي فكرة قديمة و ليست حديثة ، فقد بدأت بعض المرافق التجارية و الصناعية في التغيير منذ سنة 1970.¹

ولقد ككل هذا التغيير بالعديد من النصوص التنظيمات لتحسين الخدمة العمومية من خلال التعليمات والمناشير الوزارية الصادرة عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية لإعادة تأهيل المرافق العمومية، إضافة إلى التعليمات والبرقيات الصادرة عن السلطات المحلية التي جاءت بعد تدهور علاقة الإدارة بالمواطن وانعكاسات ذلك على الخدمة العمومية المحلية.²

ومن خلال اطلاعنا على هذا العمل القانوني و التنظيمي المبذول من جهة السلطات المعنية فإننا نتوصل إلى إن كثرة هذه المناشير ماهي إلا دليل على الإرادة الملحة من السلطات على النهوض بالمرافق العامة المحلية ، حرصا منه على تحسين مستوى تقديمها للخدمة، إضافة إلى محاولتها في لرضاء المواطن بكافة الطرق .

الفرع الثاني : الإجراءات الواجب اتخاذها لإعادة تأهيل المرافق العمومية المحلية

استكمالا للمجهود القانوني والتنظيمي الخاص بإعادة تأهيل المرفق العام المحلي أدرجت هذه الإجراءات الواجب اتخاذها من اجل عصرنه هذا الجهاز، والتي نوجز بعض منها على سبيل المثال وفق الشرح التالي:

¹ محمد أمين بوسماح ، المرفق العام في الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون ، الجزائر ، 1995 ، ص 73.

² الملحق رقم 06 الذي يتضمن ذكر مختلف التعليمات الوزارية في مجال إعادة تأهيل المرفق العام .

أولا _ إجراءات التأهيل الواردة في التعليم الوزارية رقم 1599 :المؤرخة في 2011/05/25 ، و المتعلقة بتنظيم المرافق العامة

تضمنت هذه التعليم بعض التدابير التي من شأنها تحسين استقبال المواطن وتنظيم ذلك في ظروف جيدة ، كما نصت على فتح ملحقات إدارية من خلال تدعيم فكرة انجاز برنامج الصندوق المشترك للجماعات المحلية و المسجلة بعنوان سنة 2010 ، بالإضافة إلى تفعيل المراقبة على الأعوان المكلفين بإصدار الوثائق حرصا على السير الحسن للمصالح و احتراماً للمترفقين.

ثانيا _ إجراءات التأهيل الواردة في التعليم الوزارية رقم 170 :المؤرخة في 2013/01/31، والمتعلقة بتفتيش الهياكل المحلية (مرفق ببطاقات توجيهية للتفتيش).

أكدت التعليم الوزارية على تفعيل دور الرقابة وتفتيش الوضعيات العامة للمقرات الإدارية فيما يتعلق بالتسوية القانونية و النظافة و التجهيز و كل ماله علاقة بالحماية و الأمن ، إضافة إلى كونها أكدت من جديد على حسن استقبال المواطن.

كما وأنها صاغت تدابير إصلاحية لكل من البلدية و الدائرة (*) وحرصت على تنسيق نشاطات الجهات المحلية وتنظيم المهام المنوطة لكل من مصلحة البلدية و الولاية و الدائرة.¹

ثالثا _ إجراءات التأهيل الواردة في التعليم الوزارية رقم 1477 :المؤرخة في 2013/09/30 والمتعلقة بوضع حيز التنفيذ للجنة الولائية المكلفة بإعادة تأهيل المرافق العمومية المحلية الإدارية التابعة للقطاع، ولقد كان لتتصيب هذه اللجنة الولائية عدة ادوار نذكر منها:

(*) تم تتصيب هذه اللجنة الولائية بموجب القرار الولائي رقم 7049 المؤرخ في 2013/10/02 ، المتضمن تشكيل اللجنة و مهامها

¹ انظر الملحق رقم 06 ، ص 06

(*) تم تتصيب هذه اللجنة الولائية بموجب القرار الولائي رقم 7049 المؤرخ في 2013/10/02 ، المتضمن تشكيل اللجنة و مهامها .

1- ضبط وتحديد العراقيل وتقديم الاقتراحات والتوصيات ومرافقة المصالح الإدارية في إعداد برامج عمل والتقييم الدوري لنشاطها.

2- إرسال التقرير الشهري قبل 10 من كل شهر يوضح نشاطات اللجنة الولائية.

3- إرسال تقرير قبل 2013/10/10 يتضمن اقتراحات اللجنة الولائية.

رابعاً_ إجراءات التأهيل الواردة في التعلية الوزارية رقم 1478 : والمؤرخة في 2013/09/30 المتعلقة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع، والتي جاءت للتأكيد من جديد على التأطير الحسن للمرافق العمومية من خلال اختيار الكفاءات، وتفعيل دور الرقابة والتفتيش، بالإضافة إلى عنصر التنسيق بين المصالح المركزية والمصالح المحلية، كما أعادت ذكر مسالة اللجنة الولائية للتفتيش.*

خامساً _ إجراءات التأهيل الواردة في البرقية العاجلة رقم 3138: المؤرخة في اكتوبر 2013 الصادرة عن السيد وزير الدولة، وزير الداخلية والجماعات المحلية والمتعلقة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع¹

فيما يخص أجال إصدار الوثائق، وفيما يخص تخفيف الملفات الإدارية نظرا للأهمية البالغة التي يوليها السيد وزير الدولة، وزير الداخلية والجماعات المحلية من اجل عصرنة المرفق العام المحلي، و تسهيلا لخدمة المواطن جاءت التعليمات على النحو التالي:

1- إلزامية إصدار بعض الوثائق في نفس اليوم مثلا: رخصة السياقة، شهادة الكفاءة، بطاقة المراقبة، بطاقة الترقيم بالنسبة للمركبات المقتناة لدى الوكلاء المعتمدين والمرقمة في الولاية.

2- فيما يتعلق بملف ترقيم المركبات فقد تم النص على إلغاء المستخرج من عقود الميلاد رقم 13 وبطاقة الإقامة، إضافة إلى إلغاء فاتورة الشراء لترقيم المركبات الجديدة، وإلغاء مستخرج من عقود الوفاة في ملف الترقيم²، وإلغاء إجراء التصديق على طلب بطاقة الترقيم، كما تم وضع تحت تصرف المواطنين نموذج عن عقد بيع المركبات موحد يستخرج مباشرة من موقع الانترنت لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية .

¹ لمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع على الملحق رقم 06.

² في حالة وفاة مالك المركبة باعتبار ان الفريضة موجودة في الملف القاعدي.

3- أما فيما يخص إجراءات أخرى للتخفيف من الوثائق الإدارية فقد تم تمديد أجل بعض منها¹ وتوسيع مجال العمل بمستخرج من شهادة الميلاد رقم 12خ، إضافة إلى إلغاء شهادة ميلاد الأب من ملف تجديد جواز السفر.

و من خلال ما سبق، ذكره نلاحظ أن جل التدابير جاءت لتؤكد مسعى الدولة لتحسين الخدمة العمومية على المستوى المحلي في إطار التنظيم المعمول به، والتي من خلال الاطلاع عليها نلاحظ الحرص الدائم على محاولة إرضاء المواطن وحسن استقباله والتكفل بانشغالات ومحاولة التقليل من الوثائق الإدارية التي قد تعيق قيامه ببعض الأعمال، كما ان وزارة الداخلية و الجماعات المحلية سخرت كافة الوسائل من اجل ضمان السير الحسن للمصالح الإدارية وإعادة تأهيل المرافق العمومية المحلية، وهذا طبعا يحسب لصالح المشرع الجزائري لا عليه.

ولعل أكثر إجراء يعزز المجهود المبذول في إطار إعادة تأهيل المرفق العام هو استحداث المرصد الوطني للمرفق العام، إذ أنشأت الحكومة هذا الجهاز استجابة لتطلعات المواطن ومقتضيات التطور التكنولوجي، وتمت عملية تنصيب هذا المرصد بموجب المرسوم الرئاسي رقم 03-16² يهدف إلى تحسين الخدمة العمومية من خلال حسن تأطير وتسيير المرافق العامة .

كما وقد اشرف على عملية التنصيب وزير الداخلية و الجماعات المحلية نور الدين بدوي ،الذي أكد ان تنصيب هذه الهيئة يندرج ضمن مسعى رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة للإصلاح الذي أفصح عن خطوطه العريضة سنة 2011.³

¹ وضع ختم يحمل عبارة ستة أشهر بدل ثلاثة أشهر بالنسبة لشهادة الإقامة .

² المرسوم الرئاسي رقم :16- 03 ، و المؤرخ في :07 يناير 2016 ، و المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام ، الجريدة الرسمية عدد02 ، و المؤرخة في 13 يناير 2016 .

³ خالد . ز، تنصيب المرصد الوطني للمرفق العام ، [www.algpress.com /article40277htm](http://www.algpress.com/article40277htm) ، تاريخ الاطلاع : 20ماي2017 ، على الساعة 09:01.

وحسب المرسوم الرئاسي رقم 16-03 سالف الذكر فان هذا المرصد هو هيئة جديدة استشارية يرأسها وزير الداخلية و الجماعات المحلية ، مهمتها الأساسية تطوير خدمات الإدارات والمرافق العمومية و القضاء على الاختلالات و النقائص و على رأسها البيروقراطية.¹

المطلب الثاني : عصنة مرفق الحالة المدنية نموذجا وأثره على تحسين الخدمة العمومية المحلية

اعتبر الدستور الجزائري أن البلدية هي الجماعة القاعدية الأولى المسؤولة عن تقديم الخدمة العمومية المحلية، كما سبقت الإشارة إلى أن البلدية تحتوي على مصلحة الحالة المدنية، هذه الأخيرة التي تعنى بتقديم الخدمة العامة للجمهور .

وتعاني هذه المصلحة من العديد من المشاكل التي تم تشخيصها من طرف السيد وزير الداخلية و الجماعات المحلية و التي بذلت الدولة العديد من الجهود من اجل إصلاحها و القيام بهذا المرفق باعتباره المسؤول عن تقديم الخدمة العمومية للمواطن على مستوى البلدية .

و من خلال هذا المطلب ونظرا للعديد من المشاكل التي تعاني منها مصلحة الحالة المدنية في معظم البلديات الجزائرية، سنتطرق إلى تشخيص هذه المشاكل في الفرع الأول، ثم الانتقال إلى التدابير الإصلاحية في هذا المجال من خلال الفرع الثاني. وكفرع ثالث نحاول من خلاله تقييم عملية الإصلاح على النحو التالي:

الفرع الأول: واقع الخدمة في قطاع الحالة المدنية قبل عمليات الإصلاح

إن جملة المشاكل التي تعاني منها مصلحة الحالة المدنية ، والتي تم التصريح بها من طرف السيد وزير الداخلية و الجماعات المحلية من خلال التعليم رقم 2102² وسبقت الإشارة إليها تحت عنوان الاختلالات التي تعاني منها الإدارة المحلية في مجال تقديم الخدمة العمومية ، في

¹ بوعلام حمدوش ، " وزارة الداخلية تنصب اليوم المرصد الوطني للمرفق العام " ، المحور اليومي ، جريدة وطنية مستقلة ،
النسخة الالكترونية المؤرخة في : 18مارس 2016 ، www.elmihwar.com ، تاريخ الاطلاع 20ماي 2017 ، على
الساعة 00:49.

² انظر الملحق رقم 03.

إطار علاقة الإدارة مع المواطن من سوء معاملة و عدم الاستقبال الحسن لهم ، بالإضافة إلى المماثلة في تسليم الوثائق الإدارية ، إنما هي جزء من واقع حالة مصلحة الحالة المدنية.

و إضافة إلى جملة هذه الاختلالات يمكننا أن نذكر:

أولاً_ بطأ الخدمة على مستوى شبابيك الحالة المدنية.

ثانياً_ وجود الأخطاء الإملائية عند إصدار الوثائق، كما لوحظ غياب اسم و لقب محرر الوثيقة.

ثالثاً_ عدم احترام الضوابط المتعلقة بتحرير بعض البيانات على سجلات ووثائق الحالة المدنية.

رابعاً- عدم احترام شروط تسجيل البيانات الهامشية على سجلات ووثائق الحالة المدنية.

خامساً_ إصدار بعض الوثائق غير المنصوص عليها ، ضمن وثائق الحالة المدنية.

سادساً_ تلف سجلات الحالة المدنية وعدم تجديدها وسوء حفظها.¹

أن هذه المظاهر التي تم تشخيصها ماهي إلا دليل على سوء الخدمة العمومية المقدمة للمواطن ، وعلى هذا الأساس نجد المواطن في تدمر دائم سواء من سوء المعاملة من جهة ومن تدني مستوى الخدمة من جهة أخرى، مما استوجب اتخاذ العديد من التدابير المستعجلة من أجل تدارك هذه الأوضاع المتدهورة وهذا ما سنوضحه في الفرع الثاني.

الفرع الثاني : التدابير المتعلقة بعصرنة مرفق الحالة المدنية

في ظل الأوضاع المتدهورة كان لزاما على السلطات المعنية التدخل السريع من أجل إيجاد حلول جذرية لهذه المشاكل التي تعاني منها مصلحة الحالة المدنية على مستوى البلدية، وذلك من خلال:

¹ حاحة عبد العالي ، "عصرنة مرفق الحالة المدنية وأثره على تحسين الخدمة العمومية المحلية" ، الملتقى الدولي الرابع حول الخدمة العمومية ، كلية الحقوق ، جامعة حمة لخضر الوادي ن 2016، ص 02.

أولا _ تحسين وضعية مصالح الحالة المدنية

وفي إطار هذا الإصلاح حرصت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية على نشر مجموعة من التعليمات التي من شأنها عصرنه مرفق الحالة المدنية .

كما أن مختلف هذه التعليمات، والتي سبق الحديث عنها في إطار تحسين علاقة الإدارة بالإدارة وفي إطار الإجراءات المتبعة لإعادة تأهيل المرفق العام قد أكدت على تحسين ظروف الاستقبال ، والتكفل بمشاغل المواطن، كما عملت على التسريع في استخراج الوثائق الإدارية وإلغاء البعض منها في ملفات إدارية أخرى . وأيضا إعادة تهيئة الشبايك و تنظيمها

ثانيا _ رقمه سجلات الحالة المدنية:

وحتى يكون هذا الإجراء أكثر فاعلية تم النص على ضرورة تهيئة قاعات ومكاتب مخصصة لهذا الغرض، واقتناء أجهزة الإعلام الآلي وأجهزة السكاير، مع ضرورة تكوين الموظفين لاستخدام هذه الأجهزة و التقنيات الحديثة تماشا مع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، كما تم الشروع في المسح الضوئي للسجلات و العقود المدنية¹، وإصدار الوثائق بطريقة الكترونية².

ثالثا _ إنشاء السجل الآلي الوطني للحالة المدنية :

من اجل استمرار جملة الإصلاحات الخاصة بمصلحة الحالة المدنية، وكأكثر تجسيدا للقرار المتعلق بتخفيف الإجراءات الإدارية والوثائق، أعطى وزير الداخلية والجماعات المحلية في هذا الإطار تعليماته فيما يخص وضع سجل وطني أوتوماتيكي للحالة المدنية بموجب التعليمه الوزارية رقم 1435 والمؤرخة في 13 فبراير 2014، تلتها التعليمه رقم 1436³ للتجسيد الفعلي لهذا الإجراء وتوضيح الإجراءات الخاصة بعملية الشروع في استغلال السجل الوطني الآلي

¹ بموجب التعليمه الوزارية رقم 03 ، و المؤرخة في 10/01/2012 ، المتعلقة بالانطلاق في عملية المسح الضوئي لسجلات الحالة المدنية .

² حاحة عبد العالي ، "عصرنه مرفق الحالة المدنية وأثره على تحسين الخدمة العمومية المحلية" ، مرجع سابق ، ص3.

³ التعليمه رقم 1436 ، المؤرخة في 13 فيفري 2014 ، و الصادرة عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و المتعلقة بالإجراءات العملية للشروع في استغلال السجل الوطني الآلي للحالة المدنية .

للحالة المدنية، إذ أشارت هذه التعليمات إلى أن هذا السجل يكون على مستوى وزارة الداخلية والجماعات المحلية ويتكون من قاعدتين للمعطيات على النحو التالي:

1_ قاعدة معطيات 1541 بلدية على مستوى التراب الوطني، تتضمن هذه القاعدة عدة صور رقمية لمعطيات محجوزة وصور ممسوحة ضوئياً من طرف بلديات مكان الميلاد للشهادات التي تتضمنها جميع سجلات الحالة المدنية.

2_ قاعدة معطيات الحالة المدنية للولاية عن طريق تجميع قاعدة معطيات البلديات التابعة لها.

وبفضل هذا الإجراء تم الترخيص لجميع ضباط الحالة المدنية على جميع البلديات و الملاحق الإدارية المتواجدة بالتراب الوطني ، بإعداد و إمضاء و تسليم شهادات الميلاد بالاعتماد فقط على السجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية ، وذلك ابتداء من تاريخ 15 فيفري 2014، وبالتالي فإن المواطن يصبح غير مجبراً مستقبلاً على التنقل لمكان ميلاده لتحقيق طلبه¹.

الفرع الثالث : تقييم عملية عصرنة مرفق الحالة المدنية

على الرغم من أن عملية الرقمنة والتي تمت بصورة مستعجلة ترتب عنه أضرار كبيرة بالمواطنين خاصة ما تعلق منها بالأخطاء في كتابة الاسم واللقب بالأحرف اللاتينية، بل الأمر وصل حد الخطأ في جنس صاحب الوثيقة وتاريخ ميلاده أو أحد بياناته الأخرى وذلك لأن العملية برمتها أسندت لأشخاص غير مختصين².

وانه لا يمكننا إنكار المجهودات الكبيرة التي قامت بها وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في هذا الجانب باعتبارها الجهة الوصية على القطاع ، كما أن هذه الإصلاحات لاقت القبول والاستحسان من طرف المواطن الجزائري على المستوى المحلي، والذي كان من شأنها التسريع في المعاملات الإدارية ، و توفير جهد وعناء تتقل المواطن من مقاطعة إدارية إلى أخرى حتى وإن استخراج الوثائق بطريقة الكترونية، لاقى قبولا كبيرا من طرف الجالية الجزائرية المقيمة في الخارج.

¹ التعليمات الوزارية رقم: 1435 ، ص 02.

² حاحة عبد العالي ، مرجع سابق ، ص 04.

المطلب الثالث : محاربة البيروقراطية و مكافحة الفساد الإداري

تعتبر ظاهرتا البيروقراطية و الفساد الإداري من أهم الظواهر التي تحول دون تقديم امثل للخدمة التي يريجوها المواطن ، و في ظل جملة الإصلاحات التي قامت بها الدولة الجزائرية في مختلف المجالات و خاصة على المستوى المحلي ، كان لهاتين الظاهرتين نصيب من الاجتهاد في الإصلاح وهذا ما سنحاول توضيحه من خلال الفرع الأول تحت عنوان محاربة البيروقراطية و الفرع الثاني تحت عنوان آليات مكافحة الفساد.

الفرع الأول: آليات الدولة لمحاربة البيروقراطية

احتوت التعليمات الصادرة عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتي من خلالها تم تشخيص الاختلالات التي تعاني منها الخدمة العمومية المحلية، على العديد من مظاهر البيروقراطية وقد سبق ذكر بعض منها (*)

كما أن البيروقراطية لا تؤثر على الخدمة العمومية و حسب وعلاقة المواطن بالإدارة ، لكنها تؤثر على الجهاز الإداري في حد ذاته ، فيظهر هذا التأثير السلبي من خلال التسبب الإداري والروتين الإداري، والتحول من سلطة الإدارة إلى سلطة الإرادة ، فتذهب إلى ما يعرف بالتعسف و الانحراف في استعمال السلطة .¹

ومن اجل كل هذا سعت الدولة الجزائرية إلى محاربة هذه الظاهرة الخطيرة من خلال اتخاذ عدة تدابير إصلاحية، على المستوى المحلي خصت بها المرافق العمومية المقدمة للخدمة العمومية والأجهزة الإدارية التي تعاني من عديد مظاهر البيروقراطية والمحسوبية ومكافحة التسبب و الروتين الإداري.

(*) اشرنا إلى الاختلالات التي تم تشخيصها من طرف وزير الداخلية و الجماعات المحلية في ما يتعلق بمظاهر البيروقراطية و المحسوبية من خلال تشخيص الاختلالات التي تعاني منها الخدمة العمومية المحلية .

1 حرشاو مفتاح ، مرجع سابق ، ص 67.

نصت تعليمات وزير الداخلية والجماعات المحلية على تسهيل الملفات الإدارية والتخفيف منها، مما لا يترك مجال أمام الأعوان الإدارية من ممارسة الأعمال المنافية للتشريعات المعمول بها، أو محاولة استغلال ضعف المواطنين و طلب منهم الرشوة من اجل تقديم بعض الأعمال الإدارية. بالإضافة إلى تفعيل دور الرقابة من طرف المفتشين العامين للولايات، ومدراء التنظيم والشؤون العامة، ومدراء الإدارة المحلية¹.

الفرع الثاني: مكافحة الفساد الإداري على مستوى الإدارة المحلية

يعرف الفساد الإداري بأنه: " تلك الانحرافات و السلوكات العمدية و التي يأتيها الموظف العام و المخالفة للقوانين و التنظيمات و التعليمات النافذة داخل الجهاز الإداري، و التي تتعارض مع القيم و الأخلاق السائدة في المجتمع و أجهزة الوظيفة العامة، لتحقيق مصالح وأهداف شخصية بعيدة عن المصلحة العامة "².

ومن خلال هذا الفرع سوف نحاول إعطاء لمحة عن مضمون قانون الوقاية من الفساد ومكافحته الصادر عن المشرع الجزائري من جهة، كما سوف نبين مختلف التدابير التي اتخذها المشرع الجزائري لمحاربة هذه الآفة من جهة ثانية ، وفق الشرح التالي :

أولا _ مضمون قانون الوقاية من الفساد ومكافحته

في ظل مكافحة الفساد الإداري، اتخذ المشرع الجزائري العديد من التدابير الإصلاحية والتي من شأنها الحد من هذه الظاهرة، وأسفرت هذه التدابير على صدور القانون رقم 01_06 المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته³.

¹ انظر الملحق رقم 03، ص 06.

² حاحة عبد العالي ، الآليات القانونية لمكافحة الفساد الإداري ، رسالة دكتوراه في العلوم القانونية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2012/2013 ، ص 59.

³ قانون 01_06 المؤرخ في 20 فيفري 2006 ، المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 14 سنة 2006 ، و المعدل و المتمم بموجب الأمر 05_10 المؤرخ في 26 أوت 2010 ، الصادر بالجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، عدد 50 ، سنة 2010 ، و المعدل و المتمم بموجب القانون رقم 05_11 ، المؤرخ في 20 أوت 2011 ، الصادر بالجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، عدد 44 ، سنة 2011.

هذا القانون مستمد من اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد و المؤرخة في 31 أكتوبر 2003 التي صادقت عليها الجزائر بتحفظ في 19 افريل 2004 بموجب المرسوم الرئاسي رقم 1.128_04¹

ومن خلال اطلاعنا على القانون رقم 06-01 نجد انه تضمن 73 مادة مقسمة في خمسة أبواب تحت العناوين التالية :

- 1-الباب الأول: تحت عنوان أحكام عامة، في مادتين الأولى و الثانية.
 - 2-الباب الثاني: تحت عنوان التدابير الوقائية قي القطاع العام، تضمن المواد من 03 إلى 16 .
 - 3-الباب الثالث: تحت عنوان الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته، تضمن المواد من 17 إلى 24.
 - 4-الباب الرابع: تحت عنوان العقوبات و التجريم وأساليب التحري، تضمن المواد من 25 إلى 70.
 - 5-الباب الخامس: وهو آخر باب تحت عنوان أحكام مختلفة، وتضمن المواد من 71 إلى 73
- كما أن هذا القانون جاء من اجل:

- 1-دعم التدابير الرامية إلى الوقاية من الفساد و مكافحته.
- 2-تعزيز النزاهة و المسؤولية و الشفافية في تسيير القطاعين العام والخاص.
- 3-تسهيل و دعم التعاون الدولي ومساعدة التقنية من اجل الوقاية من الفساد ومكافحته، بما في ذلك استرداد الموجودات.²

¹ فرقان معمر ، "الرشوة في قانون مكافحة الفساد ، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية " ، مقالة منشورة على موقع www.univ-chlef.dz/ratsh/article-revue_academique_n_06.2011.article.06.pdf :

تاريخ الاطلاع : 15-05-2017 ، على الساعة : 12:30.

² المادة الأولى من القانون 06-01 ، المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته .

ثانيا- جهود المشرع الجزائري للحد من ظاهرة الفساد من ظل قانون 06-01

من خلال قراءتنا للقانون 06_01 سالف الذكر نجد أن المشرع الجزائري في هذا القانون لم يحارب الفساد فقط من خلال تجريم بعض الأفعال وتعارضها مع القانون ، بل تعدى ذلك إلى النص على مجموعة من التدابير الوقائية تساهم في التقليل من الفساد قبل وقوعه.

وتكمن هذه التدابير الوقائية التي تم النص عليها فيما يلي:

1 - أكد المشرع الجزائري على ضرورة الإحاطة بمجموعة من القواعد العامة والواجب التقيد بها أثناء عملية توظيف الأعوان الإداريين العموميين ،وتتمثل هذه القواعد¹ في :

أ- مبادئ النجاعة و الشفافية و المعايير الموضوعية ، مثل الجدارة و الإنصاف و الكفاءة .
ب- الإجراءات المناسبة لاختيار وتكوين الأفراد المرشحين لتولي المناصب العمومية الأكثر عرضة للفساد.

ج - اجر ملائم بالإضافة إلى تعويضات كافية.

د - إعداد برامج تعليمية وتكوينية ملائمة لتمكين الموظفين العموميين من الأداء الصحيح والنزيه والسليم لوظائفهم وأفادتهم من تكوين متخصص يزيد من وعيهم بمخاطر الفساد.

2_ قيام الموظف العمومي باكتتاب تصريح بالتملكات التي يملكها خلال الشهر الذي يعقب تاريخ تنصيبه في وظيفته، أو بداية عهده الانتخابية².

3 _ من اجل الحفاظ على المال العام، كرس قانون الوقاية من الفساد قواعد الشفافية والنزاهة ، و المنافسة الشريفة في مجال الصفقات العمومية³.

¹ المادة رقم 03 من نفس القانون .

² المادة رقم 04 ، من نفس القانون .

³ حاحة عبد العالي ، "الصفقات العمومية و الجرائم المتعلقة بها" ، ورقة عمل مقدمة في يوم دراسي حول التنظيم الجديد للصفقات العمومية و تفويضات المرفق العام ، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015، ص 02 ، منشورة على موقع :

Fdsp.univ-biskra.dz.images/sem/droit/yawm/17.12.2015/haha.pdf.

تاريخ الاطلاع على الموقع : 03-05-2013 ، على الساعة : 00 : 44.

4 _ المعاملة الحسنة للمواطن في إطار الشفافية، وذلك من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية و تقريب المواطن من الإدارة والرد على شكواه، مع ضمان حقه في طعن القرارات غير المسببة الصادرة من طرف الإدارة، ونشر معلومات تحسيسية عن مخاطر الفساد في الإدارة العمومية.¹

من خلال ملاحظتنا لجملة التدابير المنصوص عليها بموجب القانون 06-01 سالف الذكر نجد أن المشرع الجزائري أصدر هذا القانون ليس فقط من اجل تجريم الأفعال المسببة للفساد والتي من شأنها التأثير على خدمة المواطن سواء على المستوى الوطني أو على المستوى المحلي، وذكر العقوبات المتعلقة بهذه الجرائم، إلا انه ذهب لأبعد من ذلك وهو النص على جملة هذه التدابير التي تحمل الصفة الوقائية، لعل الغرض منها هو مكافحة الأسباب التي تؤدي إلى ظاهرة الفساد فيل الوقوع فيها .

كما نلاحظ انه أولى الموظف العمومي بعدة تدابير فيما يخص معايير التوظيف والأجر والمكافأة، ولعل هذا سببا لجعل الموظف مكتفي من الجهة المادية ، وبهذا لا يلجأ إلى إتباع أساليب غير نزيهة أثناء تأدية مهامه كقبول الرشوة مثلا. والاعتماد على أسلوب التصريح بالأموال قبل تولي الوظيفة اكبر دليل على حماية المشرع للمال العام و محاربتة لجريمة الرشوة والاختلاس.

كما نلاحظ أن المشرع الجزائري ومن خلال هذا القانون وعلى غرار باقي القوانين الأخرى سالفة الذكر قد كرس من جديد مكانة المواطن أمام الإدارة المقدمة للخدمة من خلال النص على الشفافية في التعامل مع الجمهور .

وهذا العمل القانوني، كمله المشرع الجزائري من خلال إنشاء الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته من خلال النص عليها في المادة 17 من نفس القانون التي جاءت على النحو التالي : " تنشأ هيئة وطنية وكلفة بالوقاية من الفساد ومكافحته، قصد تنفيذ الإستراتيجية الوطنية لمكافحة الفساد."

¹ نص المادة 11 من نفس القانون .

وتأكيدا على ذلك نص عليها دستوريا في تعديلات 2016 بموجب المادة 202 و المادة 203 لما جعل من هذه الهيئة سلطة مستقلة توضع لدى رئيس الجمهورية وتتمتع بالاستقلال المالي الإداري. وتتولى مهمة اقتراح سياسة شاملة للوقاية من الفساد، و كريس مبادئ دولة الحق والقانون إذ يرفع تقريرها مباشرة إلى رئيس الجمهورية.

إضافة إلى الديوان المركزي لقمع الفساد المستحدث بموجب الأمر 05-10¹، الذي جاء ليتمم قانون الوقاية من الفساد، ليتبعه صدور الأمر رقم 05-11²، الذي يحدد تشكيلة الديوان المركزي لقمع الفساد، تنظيمه، وكيفية سيره. كما يعتبر الديوان مصلحة مركزية عملياتية للشرطة القضائية، تعمل تحت وصاية وزارة العدل، وتكلف بالبحث عن الجرائم ومعاينتها في إطار مكافحة الفساد الإداري، كما تقوم بمعالجة الملفات التي تحال من طرف الهيئات الرسمية علاوة على دراسة رسائل المواطنين.³

¹ الأمر رقم 05-10 المؤرخ في: 26 أوت 2010، و المتعلق بإنشاء الديوان المركزي لقمع الفساد، المتمم للقانون رقم

01-06 المتعلق بالوقاية من الفساد، الصادر بالجريدة الرسمية عدد 50، و المؤرخة في 01 سبتمبر 2010

² القانون رقم 05_11، والمؤرخ في 20 أوت 2011، و المتعلق بتحديد تشكيلة الديوان المركزي لقمع الفساد، الصادر بالجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 44، سنة 2011،

³ أحكام جديدة تدخل ضمن الديوان المركزي لقمع الفساد، نشر في يوم: 04-09-2014، يومية النهار، النسخة

الإلكترونية، <https://www.ennaharonline.com>

الخاتمة

الخاتمة:

وفي ختام دراستنا لموضوع آليات إصلاح الخدمة العمومية المحلية ، والتي من خلالها تطرقنا للإصلاح الإداري عامة، كما وضحنا المراحل التي يمر بها الإصلاح الإداري، وعددنا الخطوات الواجب ، حتى نتمكن من تحقيق الأهداف المرجوة ، هذه الأخيرة التي تمت الإشارة إليها ، كما بينا أنواع الإصلاح الإداري خصائصه.

تطرقنا أيضا لدراسة ماهية الخدمة العمومية، من خلال ضبط مفهومها، وشرح لنظمها ومنظمتها . وفي هذا الجانب النظري خلصنا إلى:

1-إن الإصلاح الإداري هو " السلوك الإداري الذي تقوم من خلاله المنظمة الإدارية بالانتقال من الوضع إلى الوضع الأحسن، وفق إجراءات مدروسة بناء على تقارير الأوضاع السائدة ، بغرض تحقيق الأهداف المنشودة ". كما وضحنا المراحل التي يمر بها الإصلاح الإداري، وعددنا الخطوات الواجب ، حتى نتمكن من تحقيق الأهداف المرجوة ، هذه الأخيرة التي تمت الإشارة إليها، كما بينا أنواع الإصلاح الإداري.

2-منظمات الخدمة العامة منظمة تنشؤها الدولة بغرض تقديم خدمة عامة تهدف إلى تحقيق المصلحة العامة ، وتبقى هذه المنظمات تحت رقابة الدولة و إشرافها، هذا جعلنا على قدر كاف من المعلومات

أما من الجانب العملي ، فقد حاولنا في الفصل الثاني شرح التدابير والجهود التي قامت بها الدولة الجزائرية من اجل إصلاح المنظومة الإدارية المحلية سعيا منها لترقية خدمة المواطن.

وفي هذا الشأن تطرقنا في لمحة وجيزة للإدارة المحلية ، المتمثلة في البلدية و الولاية وعرضنا مجال تدخل البلدية ، باعتبارها الجماعة القاعدية الأولى المسؤولة عن خدمة المواطن على المستوى المحلي.

وفي إطار علاقتها مع المواطن المستفيد من الخدمة، وضحنا طبيعة علاقة الإدارة المحلية مع المواطن، وما ترتب عن هذه العلاقة من التزامات على الطرفين.

ومواصلة منا في الحديث عن متطلبات إصلاح الخدمة العمومية المحلية قمنا بتشخيص الاختلالات التي طالما عانى منها المواطن في الخدمة المقدمة له ، كما تطرقنا إلى بعض التدابير الإصلاحية إلي نصت عليها التعليمات الصادرة عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في هذا المجال .

أما فيما يتعلق بمساعي الإصلاح الإداري للخدمة العمومية المحلية ، فقد حاولنا القيام بدراسة تحليلية لبعض النصوص القانونية التي تعنى بإصلاح الخدمة العامة المحلية في ثلاث نقاط أساسية ، أولها المتعلقة بإعادة تأهيل المرفق العام باعتباره الجهاز المحلي المسؤول عن تقديم الخدمة العامة للمواطن ، هذا من جهة .

ومن جهة ثانية قمنا بدراسة تجربة الجزائر في عصرنة مرفق الحالة المدنية على مستوى البلدية ، واثر ذلك على تحسين الخدمة العمومية المحلية

أما من جهة ثالثة ولأن إصلاح الخدمة العمومية المحلية ، يتطلب إصلاح منظومة إدارية كاملة ، حاولنا النظر في مساعي الدولة في محاربة البيروقراطية ومكافحة الفساد الإداري محليا باعتبارهما من أهم المشاكل التي تؤثر سلبا على مستوى الخدمات المحلية المقدمة للجمهور .

وقد خلصت هذه الدراسة :

1- أولى المشرع الجزائري اهتماما كبيرا بتحسين الخدمة العمومية المحلية من باب تحسين

علاقة المواطن بالإدارة ، إذ فرض على تعاملها معه مجموعة من القيود و الالتزامات .

2- إن الركائز القانونية التي وضعها المشرع الجزائري في إطار إصلاح الخدمة العمومية

المحلية ، قد عملت على التجسيد الفعلي لبعض الآليات الناجعة كإعادة تأهيل المرافق

العامة المحلية و عصرنة الإدارات العمومية وبعض مصالحها كالحالة المدنية مثلا .

3- لاحظنا مستوى التحسن الملحوظ في خدمات المرافق العمومية المحلية سواء فيما يتعلق

بالتخفيف من الوثائق الإدارية المطلوبة في الملفات.

4- أيضا استحسن المواطنون لمبادرة بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية

والتسهيلات على أماكن استخراج الوثائق من خلال آلية السجل الآلي للحالة المدنية

على الرغم من ورود العديد من الأخطاء في هذا المجال.

- 5- إن الاهتمام الكبير من قبل المشرع الجزائري في إطار محاربة الفساد نلمسه جليا من خلال التعديل الدستوري المتعلق بالهيئة المستقلة لمكافحة الفساد، ودورها في الحد منه.
- 6- رغم الجهود الكبيرة التي بذلها الجهاز الإداري الحكومي للإحاطة كليا بموضوع إصلاح الخدمة العمومية على المستوى المحلي، إلا أن هذا المجهود في ظل الأوضاع المتدهورة لم يثمر إصلاحا كافيا للخدمة العمومية المحلية، ومازال المواطن الجزائري متذمرا وشاكيا، وغير راضي عن خدمات القطاع العام، ومتهما له بالتقصير، ويبرز هذا الاستياء من خلال شكاوى المواطنين الدائمة التي تصل في بعض الأحيان إلى تنظيم الوقفات الاحتجاجية، إذ لم يتعدى ذلك إلى القيام ببعض أعمال الشغب كحرق بعض الهياكل الإدارية، وسد الطرقات، أو مقاطعة بعض الأجهزة نهائيا.
- 7- ولعل أهم ما يعيب به هذه الركائز من نصوص قانونية و تعليمات وزارية على كثرتها من وجهة نظرنا هو افتقارها إلى عنصر الإلزام و الردع، والذي من شأنه جعل هذه التدابير محل تطبيق فعلى، هذا من جهة، وغياب الرقابة الصارمة من جهة أخرى.
- 8- لاحظنا غياب عنصر التأكيد، وهذا يظهر من خلال تراجع الدولة وتخليها عن بعض الأجهزة الإدارية التي تعمل على ترقية الخدمة العمومية، كالوزارة المنتدبة المكلفة بتحسين الخدمة العمومية، إذ لا احد ينكر الفضل الكبير لهذه الحقيبة الوزارية بشهادة الكثير من المواطنين، الذين لمسو تغييرا إلى الأحسن على مستوى مصالح البلديات والدوائر خلال المدة الزمنية التي اعتمدت فيها هذه الوزارة.

ومن اجل هذا أردنا إدراج بعض الاقتراحات:

- 1_ تأكيد مسعى الدولة في تحسين العلاقة مع المواطن ومحاولة تجديد ثقة الناخب في المنتخب، وذلك من خلال تقريب المواطن أكثر من الإدارة، وجعله مشاركا في العملية التنموية من خلال الاستماع إلى اقتراحاته فيما يتعلق بإصلاح الخدمة العمومية، على المستوى المحلي
- 2_ تشديد الرقابة الإدارية على المصالح المحلية من اجل ضمان تقديم امثل للخدمة.

3_ محاولة تثبيت النصوص القانونية التي تعمل على إنشاء منظمات إصلاح الخدمة العمومية المحلية من اجل تفعيل أكثر لدورها.

4_ وضع أشخاص ذوي كفاءة عالية لإدارة الهياكل المسؤولة عن تقديم الخدمة العمومية خاصة على المستوى المحلي.

5_ تدريب الموظفين و القائمين على تقديم الخدمة العمومية المحلية على آليات وسبل وتقنيات تقديم الخدمة العمومية بدءا بالاستقبال لامتناس الغضب الجماهيري وانتهاء بالحصول عل الخدمة في صورة جيدة ترقى إلى مستوى الخدمة المقدمة في بعض القطاعات الخاصة.

الملاحق



14450

13515

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية



وزير الدولة

23 OCT. 2013

1587

السيدة والسادة الولاة

ولاية بسكرة
6223
وصول 23 أكتوبر 2013

الموضوع: بخصوص استقبال المواطنين في مقابلات والتكفل بتظلماتهم وانشغالاتهم.

إن استقبال المواطنين وممثلي المجتمع المدني يعد بمثابة الوسيلة المثلى لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن، حيث يشكل استقبال المواطنين في هذا الإطار فرصة سانحة لتقوية هذه العلاقة.

كما يمكن ذلك المواطن من التعبير عن انشغالاته أمام سلطة عمومية، والتي ستتعرف بدورها على حقيقة العراقيل البيروقراطية التي تعترض سبيله في مساعيه لدى مختلف المصالح الإدارية.

لقد تمت موافاتكم بتعليمات صارمة من أجل تخصيص يوم محدد ومشارك لمقابلة المواطنين أسبوعيا، على مستوى جميع المسؤولين المحليين: الوالي، المدراء التنفيذيين للولاية، المصالح العمومية المحلية الرئيسية، رؤساء الدوائر ورؤساء المجالس الشعبية البلدية، ومن أجل تعزيز مصداقية المرافق العمومية الإدارية لدى المرتفقين، فقد تقرر عدم السماح بالتفويض الآلي لإجراء المقابلات للمرؤوسين، إلا في الحالات الاستثنائية المبررة، والقيام بمتابعة مدى التكفل بتظلماتهم وانشغالاتهم بوضع آليات مناسبة وفعالة.

ولاية بسكرة
23 أكتوبر 2013
6662

6210

سعيًا لتنظيم هذه المقابلات في ظروف أحسن وضبطها بصفة جيدة، تتلاءم مع برامج عمل المسؤولين المحليين المعنيين، فإنه يتعين عليكم القيام بما يلي:

- يجب تحديد يوم مشترك أسبوعيًا، لجميع المصالح الإدارية من أجل مقابلة المواطنين والسهر على احترامه من طرف جميع المسؤولين المعنيين؛
- بالنسبة لولايات: الجزائر، وهران، سطيف، تيزي وزو، باتنة، الجلفة، البليدة، الشلف، المسيلة، تلمسان، قسنطينة وبجاية، يكلف السادة الأمناء العامون بإجراء المقابلات الأسبوعية تحت إشراف والي الولاية وبمتابعة مستمرة منه وبحضور المديرين التنفيذيين الذين يمكن أن يكونوا معنيين بمحتوى شكاوى المواطنين؛
- بالنسبة لولايات الجنوب المتمثلة في أدرار، إليزي، تامنراست، غرداية، ورقلة، الوادي، بسكرة، تندوف وبشار، ونظرًا لبعد المسافات التي تفصل بعض البلديات عن مقر الولاية وظروف التنقل، فإنه يتعين عليكم إعطاء الأولوية لتنظيم المقابلات من طرف السادة رؤساء الدوائر بحضور رؤساء المصالح المحلية المعنية واتخاذ الإجراءات المناسبة في شأنها، وضمان متابعة مباشرة ومستمرة من طرف والي الولاية الذي يتلقى دوريًا تقارير عنها.
- هذا الإجراء يمكن أن يكمل بمقابلات دورية مع المواطنين، يجريها والي الولاية بحضور المديرين الولائيين المعنيين، وذلك بناءً على المواضيع الأساسية لتظلمات وانشغالات المواطنين؛
- بالنسبة لباقي الولايات، يتولى والي الولاية شخصيًا إجراء المقابلات مع المواطنين؛
- في كل الحالات المذكورة أعلاه، ورؤساء الدوائر ورؤساء المجالس الشعبية البلدية ملزمون باستقبال المواطنين شخصيًا في مقابلات تنظم وفقًا لنفس التنظيم المعمول به على مستوى الولاية وذلك بحضور المسؤولين المعنيين، لاسيما رؤساء الأقسام المعنية بالنسبة لمقابلات الولاية المنتدبين ورؤساء الدوائر، مع رفع تقارير دورية في شأنها لوالي الولاية بغرض المتابعة واتخاذ ما هو لازم من إجراءات في خصوصها؛
- تعيين مسؤول عن الخلية المكلفة باستقبال المواطنين في كل ولاية، دائرة أو بلدية، قصد المشاركة في المقابلات المنظمة ومتابعة مدى تنفيذ القرارات المتخذة خلالها، يتم اختياره من بين المستخدمين المرسمين المعروفين بكفاءتهم، التزامهم وحيادهم وخاصة روح التواصل التي تحذوهم؛
- يتولى هذا الإطار تحت الإشراف المباشر للوالي ضمان:
 - المتابعة المنتظمة لتنفيذ القرارات المتخذة خلال المقابلات مع المواطنين؛
 - تجميع حصيلة المقابلات التي تم إجراؤها على مستوى الولايات، الدوائر والبلديات؛

- إعداد الحصيلة الشهرية للمقابلات التي تم إجراؤها مع المواطنين والتي تتضمن المعطيات الإحصائية، التحليلية وذات الدلالة، بتحديد موضوع المقابلات، إجراءات المتابعة التي حظيت بها من طرف المسؤول عن المقابلة ووضع تنفيذ القرارات المتخذة؛
- إرسال هذه الحصيلة المعدة إلى الإدارة المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية قبل العاشر (10) من الشهر الذي يلي.

إن وزارة الداخلية والجماعات المحلية مصممة على المضي قدما في وضع "المرتفق" في صميم اهتمامات السلطات المحلية، وعليه فإن إعادة الاعتبار للمرافق العمومية الإدارية والتكفل بتظلمات وانشغالات المواطنين ومعالجتها، سيشكلان من الآن فصاعدا عنصرين أساسيين في تقييم فعالية المصالح الإدارية والمسؤولين القائمين عليها.

في هذا الشأن، ستعكف الإدارة المركزية على متابعة التطبيق الفعلي للتدابير المذكورة أنفا وتقييم مدى التزام المسؤولين المحليين بتجسيدها في أرض الواقع، وذلك من خلال برنامج تفتيش الإدارات المحلية الذي ستبشره قريبا.

وعليه، يطلب من كل واحد منكم العمل على توفير الظروف والشروط الملائمة لضمان نجاعة هذه التدابير والآليات، والعمل على رفع العراقيل التي يمكن أن تعيق عملية تفعيلها.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية بسكرة

المقتضية العامة

النصوص القانونية و التنظيمية الخاصة
بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع

بسكرة في: 2013/10/30

تحتوي هذه الوثيقة على أهم التعليمات والمناشير الوزارية الصادرة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية والمتعلقة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع.

وجاءت هذه التعليمات بعد التدهور التي عرفت علاقة المواطن بالادارة وانعكاساتها السلبية على الاطار المعيشي للمواطن، وفي هذا الصدد أتخذت ولاية بسكرة عدة تدابير تهدف إلى إعادة تأهيل المرافق العمومية الادارية وتحسين العلاقة ما بين الادارة والمواطن ومن بين هذه التدابير:

- رصد أموالا في إطار المخططات التنمية للبلدية لتهيئة المرافق العمومية وتجهيزها .
- تحسين الأداء على مستوى شبائيك الحالة المدنية ومصالح التنظيم العام .
- إستقبال وتوجيه المواطنين في أحسن الظروف .
- الاتصال ، الاعلام والتوجيه .
- ضمان التأطير الحسن للمصالح الادارية .

وفي هذا السياق أنشأت لجنة ولائية يرأسها السيد الوالي بقرار رقم 7049 المؤرخ في 2013/10/02 تتضمن تشكيل لجنة ولائية مكلفة بتأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية للولاية وتولى :
- ضبط وتحديد الصعوبات التي تعرقل تأهيل المرافق العمومية الادارية .

- تقديم الاقتراحات والتوصيات المتعلقة بتأهيل أداء المرافق العمومية الادارية .
- مرافقة المصالح الادارية المحلية في إعداد ووضع حيز التنفيذ التدابير والبرامج المعدة من طرفها في مجال تأهيل أداء المرافق العمومية الادارية .

- التقييم الدوري لنشاطات المصالح الادارية المحلية في مجالات المتعلقة بتأهيل المرافق العمومية الادارية وستنشأ خلية ولائية برئاسة السيد الوالي لإرفاق إستنتاجات التقارير التي تعدها اللجنة بإجراءات عملية سريعة من شأنها تدارك النقائص المسجلة .

ولأجل ذلك ومن أجل إنجاز هذه العملية التي تعتبر جد حساسة وهامة يتحتم علينا جميعا إداريين ومنتخبين ومسؤولين محليين إتخاذ كل التدابير بتكثيف نشاطات التفتيش والمراقبة والقضاء على الظواهر والعراقيل البيروقراطية من أجل تحسين خدمات المرفق العام الاداري وهياكله .

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية بسكرة
المفتشية العامة

النصوص القانونية و التنظيمية الخاصة بإعادة تأهيل
المرافق العمومية

❖ كلمة فخامة السيد/ رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة خلال مجلس الوزراء المنعقد يوم
الخميس 2011/02/03، المتعلقة بإجراءات التسهيل والتخفيف من حجم الملفات الإدارية
وتوحيد الإجراءات .

اللوحة - 01 - GRILLE

1. المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 04/07/1988 ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن
2. القرار الوزاري المشترك رقم 6831 المؤرخة في 11/11/1996 المتعلقة بتوفير الألبسة لبعض الفئات من الموظفين .
3. التعليمات الوزارية رقم 1599 المؤرخة في 25/05/2011 المتعلقة بتخفيف الملفات الإدارية والإجراءات وتحسين الخدمات الصادرة عن الإدارات المحلية
4. المنشور الوزاري رقم 2102 المؤرخ في 14/11/2012 المتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة و المواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية
5. التعليمات الوزارية رقم 170 المؤرخة في 31/01/2013 المتعلقة بتفتيش الهياكل المحلية (إمضاء وزير الداخلية والجماعات المحلية دحو ولد قابلية).
6. التعليمات الوزارية رقم 107 المؤرخة في 21/02/2013 المتعلقة ببرنامج تحسين المرافق العمومية الإدارية .
7. التعليمات الوزارية رقم 298 المؤرخة في 22/09/2013 المتعلقة بإصلاح الخدمة العمومية (إمضاء الوزير الأول عبد المالك سلال).

اللوحة -1-

GRILLE -I-

الاجراءات الواجب اتخاذها وفقا للنصوص القانونية و التنظيمية الخاصة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الادارية المحلية التابعة للقطاع

ملاحظات	الاجراءات الواجب اتخاذها	مضمونه	النص التنظيمي	الرقم
	<ul style="list-style-type: none"> - مراقبة سلوك الأعران وانضباطهم. - إعلام المواطن عن طريق النشر أو إعداد نشرة رسمية للإدارة المعنية بالتنظيمات والتدابير التي تسطرها . - إقامة هيئات ملائمة للإستقبال مع تزويدها بالوسائل المادية والبشرية . - ضمان التوجيه والإعلام الصحيح للمواطن. - مساعدة ذوي الإحتياجات الخاصة في إنجاز الإجراءات الإدارية . - تعيين أعران استقبال ذوي كفاءة مهنية ملمين بمهام القطاع . - احترام آجال وإجراءات استدعاء المواطن مع تسبب هذا الإستدعاء . - تحسين نوعية الخدمات الإدارية لإعداد استمارات بسيطة مختصرة ومفهومة . - احترام آجال معالجة الملفات . - تحويل الشكوى إلى الجهة المختصة مع إعلام المواطن فوراً بذلك . - الزامية الرد على جميع طلبات وشكاوى المواطنين وتعطيلها في حال الرفض . - تفويض إلى أكبر عدد من الموظفين سلطة التصديق وصحة التوقيع . - توحيد بدلات أعران الشبايبك مع حملهم شارات تعريفية . - الزامية تقديم الخدمة للمواطن في الحدود المخرولة قانونا . - إحداث هيكل يكلف بالبت في عرض المواطن وشكاويهم . - إقتناء الألبسة اللازمة للموظفين الذين تتوفر فيهم الشروط . 	<p>مضمونه</p> <p>- ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن .</p>	<p>المرسوم رقم 131/88 المؤرخ في 1988/07/04</p>	01
		<p>معلقة بتوفير الألبسة لبعض الفئات من موظفي البلديات والهيئة والمرافق العمومية البلدية .</p>	<p>التعليمية الوزارية رقم 6831 المؤرخة في 1996/11/11</p>	02

- ملف جواز السفر / بطاقة التعريف الوطنية :
- * تبسيط إستمارة الطلب .
- * إلغاء الشهادة العائلية للحالة المدنية .
- * إستبدال شهادة الجنسية ببطاقة التعريف أو الجواز المنتهي الصلاحية .
- * شهادة ميلاد الأب أو الأم أو شهادة وفاة أحدهما .
- ملف البطاقة الرمادية :
- * تسليم بطاقة الترخيم خلال 24 ساعة الموالية لإيداع الطلب بالنسبة للمركبات الغير خاضعة لإجراءات التأكد .
- * تسليم بطاقة الترخيم خلال 21 يوما الموالية لإيداع الطلب بالنسبة للمركبات الخاضعة لإجراءات التأكد .
- ملف رخصة السياقة :
- * تسليم نسخة من شهادة الكفاءة في أجل لا يتعدى 24 ساعة الموالية لإيداع الطلب .
- بخصوص إصدار وثائق الحالة المدنية :
- * وضع جهاز تحت سلطة الوالي يتولى ضمان المتابعة اليومية والتنظيم الصارم لكميات المطلوبات لتفادي أي انقطاع في التوريد بالمديريات والمقاطعات الإدارية والدوائر .
- * وضع جهاز تحت سلطة الوالي يتولى القيام بهام تنفيذية منتظمة لمراقبة توفر المطبوعات .
- تنظيم المرافق العامة :
- * إنشاء مكاتب ملائمة للإستقبال .
- * تنظيم عمليات إستقبال المواطنين بصفة ملائمة .
- * فتح ملحقات إدارية من خلال إعادة دفع ديناميكية إنجاز برنامج الصندوق المشترك للجماعات المحلية المسجلة بعنوان سنة 2010 .
- * تركيب على مستوى الشبانيك نظام وريقات مرفمة مع شاشة مضيئة لترتيب الدور في المرور .
- * مراقبة سلوكات المستخدمين المكلفين بإصدار الوثائق لا سيما ما يخص احترام تسلسل إيداع الطلبات واحترام المرفقين .

- متعلقة بتخفيف الملفات الإدارية والإجراءات وتحسين الخدمات الصادرة عن الإدارة المحلية .

- التعلبية
الوزارية رقم
1599 المؤرخة
في 2011/05/25

03

<p>- حمل شارات تعريفية لأعوان الشبائك قبل 2012/12/15 . - وضع لوحة تبين اسم ولقب المسؤول ووظيفته فوق مكتبه الشخصي قبل 2012/12/15 . - تعريف مكاتب المسؤولين بلوحات تعريفية قبل 2012/12/15 . - تعيين أعوان شبائك ذوي كفاءة وانضباط ونزاهة . - التقييم الدوري لأعوان الشبائك . - تنظيم دورات تكوينية لأعوان الشبائك والمكافئين بالحالة المدنية والتنظيم العام حول تقنيات الإتصال والجوانب القانونية والتنظيمية . - يستفيد أعوان الشبائك ومنذوبوا الحالة المدنية من التعويضات خاصة المرتبطة بهم . - تحديد حجم ساعي مشترك من طرف المسؤولين المحليين لإستقبال المواطنين . - إحترام برامج المقابلات من قبل المسؤولين المعنيين . - تجنب تفويض المقابلات لمسؤولين آخرين . - تعيين إطار مؤهل للتكفل بعمليات الإستقبال ومتابعة شكاوى المواطنين . - تهيئة وتجهيز قاعة الإستقبال . - منح إستقبال المواطنين وتوجيههم من قبل أعوان الوقاية والأمن . - تعيين أعوان استقبال وتوجيه مؤهلين (منصب سامي) . - تنظيم دورات تكوينية لأعوان الإستقبال والتوجيه . - إنشاء بنية لدى الوالي، الدائرة، البلدية مكافئة بمتابعة نظمات وطلبات المواطنين . - في انتظار إنشاء الهيكل السالف الذكر تعيين إطار مؤهل للتكفل بالمهمة يشرف عليهم رئيس ديوان والي الولاية قبل نهاية 2012 . - وضع وسائل الإتصال الضرورية للإعلام بما فيها العصرية . - التعيين المادي للمصالح والمكاتب (الروح التوجيهي، الأوراح التعريفية) . - مراقبة وتفتيش وتقييم أعمال المصالح الإدارية الموضوعة تحت سلطنتكم . - إعداد زيارات تفتيشية للمحاور المذكورة أعلاه ودراسة نتائجها على مستوى مجلس الولاية .</p>	<p>- المتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية .</p>	<p>04</p>	<p>- المنشور الوزاري رقم 2102 المؤرخ في 2012/11/14</p>
<p>- مراقبة وتفتيش الوضعية العامة للمقرات الإدارية (التسوية القانونية، النظافة، التجهيز الملائم البلدية و كل ما يتعلق بالحماية والأمن). - استقبال المواطنين (وضع الشارات التعريفية، التعريف بالمكاتب والمسؤولين، إحترام مواقيت وبرامج الإستقبالات، معالجة الشكاوى، تعيين أعوان استقبال</p>	<p>- المتعلقة بتفتيش الهياكل المحلية (مرفق ببطاقات توجيهية للتفتيش) .</p>	<p>05</p>	<p>- التعليمية الوزارية رقم 170 المؤرخة في 2013/01/31</p>

<p>وتوجيه، تهيئة وتجهيز قاعات الاستقبال، احترام مواقيت العمل الخاصة بالشبابيك....الخ).</p> <p>- الإعلام والتوجيه (توفير أنواع التوجيه وتحسينها ، إعلام المواطن بكل الخدمات المقدمة.....الخ).</p> <p>- إعادة تأهيل المرافق :</p> <p>* البلدية (وضعية الحالة المدنية، المسح الضوئي للسجلات، استخراج شهادة 12 خ ، تجديد السجلات المتلفة ، تنظيم الشبابيك الحالة المدنية والتنظيم العام ومكتب التعمير، التفويضات بالإمضاء....الخ).</p> <p>* الدوائر :</p> <p>- مطابقة مكونات الملفات مع التنظيم المعمول به.</p> <p>- مراقبة الإجراءات المتعلقة بإعداد وأجال التسليم بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر</p> <p>- رخصة السياقة و البطاقة الرمادية .</p> <p>* تسويق نشاطات المصالح :</p> <p>- توفر الموارد المادية والبشرية وتفتيش ومراقبة مدى تنفيذ المهام الموكلة لكل من: مصالح البلدية، الدائرة ، الولاية (مديرية التنظيم والشؤون العامة - مكتب التنظيم العام ، مديرية الإدارة المحلية، مصلحة التنشيط المحلي، الأمانة العامة) .</p> <p>- متابعة اجتماعات مجلس الولاية ومدى تنفيذ قراراته .</p>	<p>- المتعلّقة ببرنامج تحسين المرافق العمومية الإدارية .</p>	<p>06</p>
<p>- تم تخصيص مبلغ مالي بعنوان سنة 2012 للتكفل بتهيئة مرافق الاستقبال :</p> <p>* إنشاء مكتب استقبال وتوجيه .</p> <p>* إنشاء قاعة استقبال وتجهيزها .</p> <p>* الأخذ بعين الاعتبار فئة الكبار وذوي الاحتياجات الخاصة .</p> <p>* إنجاز لوحات التوجيه ، اللوحات الإعلانية ، تعريف وترقيم الشبابيك.</p> <p>* إنجاز دليل عن تنظيم المرفق العام والخدمات المقدمة من طرفه .</p> <p>* تعيين أعوان مؤهلين لتولي مختلف المهام .</p> <p>* إعداد تقرير ثلاثي يتضمن وضعية تقدم الأشغال والمشاكل المعترضة .</p> <p>- إتخاذ التدابير اللازمة لتحسين تقديم الخدمة العمومية .</p> <p>- السهر على مرونة الإجراءات وتخفيف الملفات الإدارية .</p> <p>- الإسراع في معالجة الملفات والعرائض .</p> <p>- حسن الاستقبال والإصغاء للمواطن</p>	<p>- المتعلّقة بإصلاح الخدمة العمومية</p>	<p>07</p>

اللوحة -2-

GRILLE -II-

اللوحة - 02 - GRILLE

8. التعليمية الوزارية رقم 1477 المؤرخة في 2013/09/30 المتعلقة بوضع حيز التنفيذ لجنة ولائية مكلفة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع .
9. التعليمية الوزارية رقم 1478 المؤرخة في 2013/09/30 المتعلقة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع (إمضاء وزير الدولة - وزير الداخلية والجماعات المحلية الطيب بلعيز) .
10. القرار الولائي رقم 7049 المؤرخ في 2013/10/02 المتضمن تشكيل لجنة ولائية مكلفة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية للولاية .
11. البرقية رقم 2906 المؤرخة في 2013/10/08 المتعلقة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع (إمضاء وزير الدولة - وزير الداخلية والجماعات المحلية الطيب بلعيز).
12. التعليمية الوزارية رقم 321 المؤرخة في 2013/10/20 المتعلقة بإصلاح الخدمة العمومية (إمضاء الوزير الأول عبد المالك سلال).
13. التعليمية الوزارية رقم 1587 المؤرخة في 2013/10/23 المتعلقة باستقبال المواطنين في مقابلات والتكفل بتظلماتهم وانشغالاتهم (إمضاء وزير الدولة - وزير الداخلية والجماعات المحلية الطيب بلعيز) .
14. البرقية رقم 3064 المؤرخة في 2013/10/27 المتعلقة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع (الملاحق البلدية) (إمضاء وزير الدولة - وزير الداخلية والجماعات المحلية الطيب بلعيز).
15. البرقية رقم 3138 المؤرخة في 2013/10/31 المتعلقة بخصوص إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع (تخفيف الملفات الإدارية) .
16. البرقية رقم 3139 المؤرخة في 2013/10/31 المتعلقة بخصوص إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع (تأطير مصلحة الحالة المدنية) .
17. البرقية رقم 3171 المؤرخة في 2013/11/04 المتعلقة بخصوص إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع (تفادي الأخطاء في تحرير وثائق الحالة المدنية) .

	<p>- تنصيب لجنة ولائية مكلفة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية .</p> <p>مكلفة بضبط وتحديد العرقيل وتقديم الاقتراحات والتوصيات ومرافقة المصالح الإدارية في إعداد برامج عمل والتقييم الدوري لنشاطها .</p> <p>- إرسال تقرير شهري قبل 10 من كل شهر بوضع نشاطات اللجنة الولائية .</p> <p>- إرسال تقرير قبل 2013/10/10 يتضمن اقتراحات اللجنة الولائية بخصوص هذا الملف</p>	<p>- المتعلقة بوضع حيز التنفيذ لجنة ولائية مكلفة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع .</p>	<p>08 - التعمية الوزارية رقم 1477 المؤرخة 2013/09/30 في</p>
	<p>- تعيين أعوان دائمين ومؤهلين في المناصب النوعية المنشأة لضمان التأطير الحسن للمصالح الإدارية بالتنسيق مع المصالح المركزية .</p> <p>- تكثيف نشاطات تفتيش المرافق العمومية الإدارية مع إشراك المصالح المعنية والإستعانة دائما بالطبقة الإستدلالية لعمليات التفتيش المرققة بالتعمية رقم 170 المتعلقة بتفتيش الهياكل المحلية .</p> <p>- تنصيب خلية ولائية مكلفة بدراسة تقارير التفتيش وإرفاقها بإجراءات فعلية لتدارك النقص المسجلة .</p> <p>- إرسال تقرير شهري لنشاط الخلية قبل 10 من كل شهر .</p> <p>- إجراء زيارات تفتيشية مستقبلا من قبل الإدارة المركزية على المستوى المحلي .</p>	<p>- المتعلقة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع .</p>	<p>09 - التعمية الوزارية رقم 1478 المؤرخة 2013/09/30 في</p>
	<p>- تم تنصيب اللجنة الولائية .</p>	<p>- يتضمن تشكيل لجنة ولائية مكلفة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية للولاية .</p>	<p>10 - القرار الولائي رقم 7049 المؤرخ في 2013/10/02</p>
	<p>- تنصيب خلية للاتصال وتدعيمها بالكفاءات ووسائل العمل .</p> <p>- تتولى الخلية مهمة إطلاع المواطن على الجهود المبذولة لمعالجة النقص التي تواجهها .</p> <p>- إعطاء أهمية لدراسة الشكاوى والرد عليها بشكل واضح وفعال .</p> <p>- إعادة التأهيل و الإعتبار لمصلحة البريد على مستوى الولاية وتدعيمها بموظفين أكفاء .</p> <p>- تنصيب خلية وتزويدها بوسائل العمل العصرية لدراسة شكاوى المواطنين والرد عليها .</p>	<p>- المتعلقة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابع للقطاع .</p>	<p>11 - البرقية رقم 2906 المؤرخة 2013/10/08 في</p>

<p>12</p> <p>- التعليم الوزارية رقم 321 المؤرخة في 2013/10/20 (تعليم السيد/ الوزير الأول)</p>	<p>- المتعلقة بالصلاح الخدمة العمومية .</p>	<p>قبل 2013/11/30 يجب مراسلة الوزارة حول التدابير المتخذة في : - تحسين استقبال المواطنين . - تخفيف الإجراءات الإدارية وتبسيطها . - التكفل الفعلي بشكاوى المواطنين . - إعادة تفعيل الأعمال الخاصة بالنظافة العامة . - إعداد كل دائرة وزارية لمخطط عمل قطاعي قبل 2013/11/30 واتخاذ التدابير الملائمة لطبيعة مهام كل منها . - في حال رفض أو تعنت لأي إدارة أو عون عمومي في تنفيذ التعليمات ستتخذ في حقه إجراءات عقابية .</p>
<p>13</p> <p>- التعليم الوزارية رقم 1587 المؤرخة في 2013/10/23</p>	<p>- المتعلقة باستقبال المواطنين في مقابلات والتكفل بتظلماتهم وانشغالاتهم .</p>	<p>- تخصيص يوم محدد ومشترك لمقابلة المواطنين أسبوعيا من قبل المسؤولين . - تنظيم المقابلات من طرف السادة رؤساء الدوائر بالنسبة لولايات الجنوب (بسكرة) . - إرسال رؤساء الدوائر تقارير دورية للسيد/ الوالي للمتابعة . - إجراء لقاءات بين المواطنين و السيد/ الوالي وبحضور المديرين الولائيين حسب موضوع كل انشغال . - إلزامية استقبال المواطنين من قبل رؤساء الدوائر والبلديات بحضور المسؤولين المعنيين المحليين ورفع تقارير دورية للسيد/ الوالي . - تعيين مسؤول عن الخلية المكلفة باستقبال المواطنين في كل ولاية ودائرة وبلدية قصد المشاركة في المقابلات المنظمة ومتابعة مدى تنفيذ القرارات المتخذة . - يتولى هذا الإطار مسؤول الخلية تحت الإشراف المباشر للسيد/ الوالي: * جمع حصيلة المقابلات التي تم إجراءها . * إرسال الحصيلة إلى الوزارة قبل 10 من الشهر الموالي . - إجراء زيارات تفتيشية مستقبلا للإدارات المحلية من قبل الإدارة المركزية لتقييم مدى الترام المسؤولين المحليين بالتجسيد الميداني للتدابير .</p>
<p>14</p> <p>البرقية رقم 3064 المؤرخة في 2013/10/27</p>	<p>المتعلقة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع (الملاحق البلدية) .</p>	<p>- إتخاذ إجراءات عاجلة لإتمام إنجاز الملحقات الإدارية وتجهيزها . - القيام بربط الملحقات الإدارية للبلديات بواسطة شبكة الألياف البصرية (liaisons en Fibre optique) الخاصة بكل بلدية والتي يوجد مخططها وتفصيلها التقنية على مستوى مديرية المواصلات السلكية واللاسلكية في أجل أقصاه شهرين من استلام البرقية .</p>

<p>15</p> <p>البرقية رقم 3138 المؤرخة في 2013/10/31</p> <p>المعلقة بإعادة تأهيل المراقف العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع (تخفيف الملفات الإدارية).</p>	<p>- الزامية إصدار الوثائق في نفس اليوم : * رخصة السياقة * شهادة الكفاءة * بطاقة المراقبة (باستعمال البرقية الإلكترونية) * بطاقة الترقيم (البطاقة الرمادية) (المقتنات لدى الوكالات المعتمدة والمرقمة بالولاية) - مواصلة تعميم إصدار بطاقة ترقيم المركبات على مستوى الدوائر . - ملف طلب ترقيم المركبات : * إلغاء مستخرج عقود الميلاد رقم 13 وبطاقة الإقامة . * إلغاء فاتورة الشراء بالنسبة لترقيم المركبات الجديدة . * إعطاء الاختيار لطالب الترقيم بتقديم مستخرج عقود الميلاد رقم 13 أو نسخة غير مصادق عليها من بطاقة التعريف الوطنية . * إلغاء مستخرج عقود الوفاة في ملف الترقيم . * إلغاء إجراء التصديق على استمارة طلب بطاقة الترقيم . * وضع تحت تصرف المواطنين نموذج موحد لعقد بيع المركبات . * إعداد ختم لشهادة الإقامة لسنة (06) أشهر بدل ثلاثة (03) . * توسيع العمل بمستخرج 12 خ غير مصادق عليها بدل شهادة الميلاد 12 و 13 . * إلغاء شهادة ميلاد الأب في ملف تجديد جواز السفر . * إعلام جميع المسؤولين المعنيين بمرسوم رئاسي للقيام بأنفسهم بالتصديق على الوثائق الإدارية .</p>	
<p>16</p> <p>البرقية رقم 3139 المؤرخة في 2013/10/31</p> <p>المعلقة بخصوص إعادة تأهيل المراقف العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع (تأطير مصالحة الحالة المدنية).</p>	<p>- انتقاء العناصر الأكثر تأهيلا للإشراف على مصالحة الحالة المدنية . - انتقاء الأعران العاملين بالشبابيك على أساس مقاييس ومعايير الكفاءة المهنية ، الجدارة ، الاستحقاق ، الخبرة ، الأقدمية ، السلوك والانضباط . - تشمل عملية الانتقاء العناصر المتفوقين بامتياز في إطار الشبكة الاجتماعية . - يستفاد هؤلاء الأعران من زيادة تشجيعية خاصة في مرتباتهم .</p>	

	<p>- تسليم الوثائق و المستندات المطلوبة لقراءة مسبقة من المواطن قبل امضائها و تسليمها. - بالنسبة للمواطنين الذين لا يحسنون القراءة تكليف موظف الإستقبال بقراءة الوثيقة للمواطن . - في حال ثبوت أن الخطأ واقع في سجل الحالة المدنية الأصلي يتعين على ضابط الحالة المدنية أو الموظف المكلف بإصدار الوثيقة إبلاغ المواطن للقيام بإجراءات التصحيح لدى السلطة القضائية المختصة إقليمياً .</p>	<p>- المتعلقة بخصوص إعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع (تخفيف الإجراءات الإدارية).</p>	<p>- البرقية رقم 3171 المؤرخة في 2013/11/04</p> <p>17</p>
--	--	--	---

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة

نموذج المخطط القطاعي لعمليات إصلاح الخدمة العمومية

12/11 2013 12:55 FAX 021713624

SVC P MINISTRE

011/025

محور 1 : تسهيل الإجراءات

الملاحظات	أجال الإنجاز	العمليات المبرمجة **	مجال التدخل*

(*) ينهم من مجال التدخل موضوع أو طبيعة الخدمة المقدمة

(**) ينهم من العمليات المبرمجة للتدابير الواجب اتخاذها.

محور 2 : استقبال الجمهور

ملاحظات	آجال الإنجاز	العمليات المبرمجة **	مجال التدخل *

(*) يفهم من مجال التدخل موضوع أو طبيعة الخدمة المقدمة

(**) يفهم من العمليات المبرمجة التدابير الواجب اتخاذها.

محور 3 : إعلام الجمهور

الملاحظات	أجال الإنجاز	العمليات المبرمجة *	مجال التدخل *

(*) يفهم من مجال التدخل موضوع أو طبيعة الخدمة المقدمة
 (**) يفهم من العمليات المبرمجة التدابير الواجب اتخاذها.

محور 4 : تعميم تكنولوجيات الإعلام والاتصال

الملاحظات	أجال الإنجاز	العمليات المبرمجة **	مجال التدخل *

(*) يفهم من مجال التدخل موضوع أو طبيعة الخدمة المقدمة
 (**) يفهم من العمليات المبرمجة التدابير الواجب اتخاذها.

محور 5 : مشاركة المواطن في تسيير وتحسين الخدمة العمومية

الملاحظات	أجال الإنجاز	العمليات المبرمجة **	مجال التدخل *

(*) يفهم من مجال التدخل موضوع أو طبيعة الخدمة المقدمة
 (**) يفهم من العمليات المبرمجة التدابير الواجب اتخاذها.

محور 6 : تامين الموارد البشرية

الملاحظات	أجال الإنجاز	العمليات المبرمجة *	مجال التدخل *

(*) يفهم من مجال التدخل موضوع أو طبيعة الخدمة المقدمة
 (***) يفهم من العمليات المبرمجة التدابير الواجب اتخاذها.

محور 7 : تحسين الإطار المعيشي للمواطن

الملاحظات	أجل الإنجاز	العمليات المبرمجة **	مجال التدخل *

(*) يتم من مجال التدخل موضوع أو طبيعة الخدمة المقدمة
 (***) يتم من العمليات المبرمجة التدابير الواجب اتخاذها.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع :

أولا - قائمة المصادر :

- I. القرآن الكريم.
 - II. القوانين و المراسيم :
- 1- دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية رقم 76، المؤرخة في 08 ديسمبر 1996، و المعدل و المتمم بموجب القانون رقم 02-03 المؤرخ في 10 افريل 2002، الجريدة الرسمية رقم 25 ، و المؤرخ في 15 نوفمبر 2008 ، الصادر في الجريدة الرسمية رقم 63 ، و المؤرخة في 16 نوفمبر 2008 ، و المعدل بموجب القانون رقم 16-01 المؤرخ في 06 مارس 2016 الصادر بالجريدة الرسمية رقم 14 المؤرخة في 07 مارس 2016.
 - 2- قانون 01-06 المؤرخ في 20 فيفري 2006، المتعلق بالوقاية من الفساد و مكافحته، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 14 سنة 2006- و المعدل المتمم بموجب الأمر 05-10 المؤرخ في 26 أوت 2010، الصادر بالجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 50 ، و المعدل المتمم بموجب القانون 05-11 ، و المؤرخ في 20 أوت 2011، الصادر بالجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، عدد 44 لسنة 2011.
 - 3- القانون 10-11 المتعلق بالبلدية ، الجريدة الرسمية عدد 37، المؤرخة بتاريخ 03 جويلية 2011.
 - 4- قانون رقم 07-12 المتعلق بالولاية ، المؤرخ في 21 فيفري 2012 ، الجريدة الرسمية عدد 12 ، المؤرخة في 29 فيفري 2012.
 - 5- المرسوم الرئاسي 88-131 المؤرخ في 04 جويلية 1988 ، الذي ينظم العلاقات بين الإدارة و المواطن ، الصادر بالجريدة الرسمية عدد 1013، المؤرخة في 04 جويلية 1988.
 - 6- المرسوم الرئاسي 16-03 ، المؤرخ في 07 يناير 2016 ، و المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام ، الجريدة الرسمية عدد 02 ، والمؤرخة في 13 يناير 2016.

- 7-الأمر رقم 10 -05 المؤرخ في 26 أوت 2010 ، والمتعلق بإنشاء الديوان المركزي لقمع الفساد ، المتمم للقانون رقم 06-01 المتعلق بالوقاية من الفساد ، الصادر بالجريدة الرسمية عدد 50 ، و المؤرخة في 01 سبتمبر 2010.
- 8-الأمر رقم 05-11 ، و المؤرخ في 20 أوت 2011. و المتعلق بتحديد تشكيلة الديوان المركزي لقمع الفساد ، الصادر بالجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية عدد 44 ، لسنة 2011.
- 9-المنشور الوزاري رقم 2102 ، و المؤرخ في 13 فيفري 2014 ، المتعلق بتحسين العلاقة بين الإدارة و المواطن و إعادة تأهيل المرافق العمومية ، و الصادر عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية .
- 10- التعليمات الوزارية رقم 1436 المؤرخة بتاريخ 13 فيفري 2014، و المتعلقة بالإجراءات العملية للشروع في استغلال السجل الوطني الآلي للحالة المدنية ، والصادرة عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية .
- 11- التعليمات الوزارية رقم 1436 المؤرخة بتاريخ 13 فيفري 2014 و المتعلقة بالإجراءات العملية للشروع في استغلال السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، والصادرة عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية .
- 12- التعليمات الوزارية رقم 170، المؤرخة في 31 جانفي 2013، المتعلقة بتفتيش الهياكل المحلية (مرفق ببطاقات توجيهية للتفتيش) ، الصادرة عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية .
- 13- التعليمات الوزارية رقم 1477، المؤرخة في 30 سبتمبر 2013 المتعلقة بوضع حيز التنفيذ، اللجنة الولائية المكلفة بإعادة تأهيل المرافق العمومية المحلية الإدارية التابعة للقطاع.
- 14- التعليمات الوزارية رقم 1478، المؤرخة في 30 سبتمبر 2013 المتعلقة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية التابعة للقطاع.
- 15- البرقية عاجلة رقم 3138 ، المؤرخة في أكتوبر 2013 ، الصادرة عن وزير الدولة، وزير الداخلية و الجماعات المحلية ، المتعلقة بإعادة تأهيل المرافق العمومية المحلية التابعة للقطاع.

- 16- التعليم الوزارية رقم 03 ، و المؤرخة في 10 جانفي 2012 ، المتعلقة بالانطلاق في عملية المسح الضوئي لسجلات الحالة المدنية ، والصادرة عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية .
- 17- التعليم الوزارية رقم 1599 ، المؤرخة في 25 ماي 2011 ، المتعلقة بتنظيم المرافق العامة ، والصادرة عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية .
- 18- البرقية رقم 3371 ، المؤرخة في 11 سبتمبر 2011 ، والمتعلقة بتحسين خدمات أملاك الدولة العقارية و تخفيف الإجراءات و الملفات الإدارية لفائدة المواطن ، و الصادرة عن المدير العام للأملاك الوطنية .

ثانيا _ قائمة المراجع :

ا. الكتب العامة :

- 1-رشيد حباني ، دليل الموظف و الوظيفة العمومية، دراسة تحليلية مقارنة لأحكام الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 15 جويلية 2006 و المتضمن القانون الأساسي للوظيفة العامة، الطبعة الأولى ، دار النجاح للكتاب ، الجزائر.
- 2-سليمان الطماوي ، أصول الإدارة العامة_ تنظيم و إدارة القوى البشرية و المادية لتحقيق الأهداف العامة، الطبعة السابعة ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة، 2009.
- 3-عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة الثالثة ، جسور للنشر و التوزيع، الجزائر ، 2013.
- 4-عمار عوابدي، القانون الإداري (النشاط الإداري) ، جزء 2 ، ديوان المطبوعات الجامعية، 2000.
- 5-محمد الصغير بعلي ، القرارات الإدارية، الطبعة الأولى ، دار العلوم للنشر و التوزيع ، عنابة ، 2005 .

اا. الكتب المتخصصة :

- 1- زيد بن محمد الرماني ، منهج ابن تيمية في الإصلاح الإداري، الطبعة الأولى، دار الصميعة للنشر و التوزيع، 2004.

- 2- عمار بوضياف ، شرح قانون الولاية ، الطبعة الأولى ، دار جسور للنشر و التوزيع، الجزائر، 2012.
- 3-غازي محمد فريح، الإصلاح الإداري _ دراسة مقارنة _ بين الأنظمة الوضعية والنظرية الإسلامية ، رؤية مستقبلية لإصلاح الإدارة العامة ، الطبعة الأولى ، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان.
- 4- فيصل بن معيض آل سمير، استراتيجيات الإصلاح و التطوير الإداري و دورها في تعزيز الأمن الوطني ، مركز الدراسات و البحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007.
- 5-محمد الصيرفي ، الإصلاح و التطوير الإداري كمدخل للحكومة الالكترونية، سلسلة إصدارات الإدارة العامة(5) ، دار الكتاب القانوني ، اليمن، 2006.
- 6-محمد أمين بوسماح ، المرفق العام في الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، بن عكنون ، الجزائر، 1995.
- 7-مروان محي الدين قطب، طرق خصخصة المرافق العامة_ الامتياز ، Bot ، تفويض المرفق العام_ دراسة مقارنة ، الطبعة الأولى ، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2009.
- 8-نادية ضريفي ، تسيير المرفق العام و التحولات الجديدة ، دار بلقيس ، دار البيضاء الجزائر ، بدون سنة نشر.
- 9-هاشم حمدي رضا، الإصلاح الإداري، الطبعة الأولى ، دار الرياءة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن، 2011.

ثالثا _ قائمة الرسائل العلمية :

- 1-عبد العالي حاحة ، الاليات القانونية لمكافحة الفساد الإداري ، رسالة دكتوراه في العلوم القانونية منشورة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2012-2013.

- 2- عبد الكريم عشور ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية منشورة ، جامعة منتوري قسنطينة. 2009-2010.
- 3- محمد احمد سيد احمد الحاج ، الإصلاح الإداري بين النظرية و التطبيق _ دراسة حالة _ وزارة العمل و الخدمة العامة و تنمية الموارد البشرية (الإدارة العامة للتنمية و التطوير الإداري) ، مذكرة ماجستير منشورة ، جامعة الخرطوم, 2005-2006.
- 4- مفتاح حرشاو، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر _دراسة حالة ولاية ورقلة _ ، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية منشورة ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2015-2016.
- 5- نور الدين بوعنان ، جودة الخدمات وأثرها على العملاء _ دراسة ميدانية في المؤسسة في العمومية سكيكدة _ مذكرة ماجستير ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة 2006/2007.

رابعا _ المقالات العلمية :

- 1-عتيقة بلجبل ، " النظام القانوني للمرافق العامة (دراسة مقارنة) " ، مجلة المنتدى القانوني جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد السادس ، 2009.
- 2- " فعالية الرقابة الإدارية على أعمال الإدارة المحلية" ، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد السادس، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2010.
- 3-نزبهة عمران، "الإدارة العمومية و المواطن أية علاقة تشخيص الاختلالات و سبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية" ، مجلة الفكر، العدد 12، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، بسكرة.

خامسا _ الملتقيات العلمية :

- 1- عبد العالي حاحة ، " عصرنة مرفق الحالة المدنية و أثره على تحسين الخدمة العمومية المحلية" ، الملتقى الدولي الرابع حول الخدمة العمومية، جامعة حمى لخضر، الوادي ، 2016.

- 2- عبد الكريم حميدة ، "التعسف في استعمال السلطة في القانون الجزائري" ، مداخلة في ملتقى إصلاح الخدمة العمومية المحلية ، جامعة المسيلة، 2013.
- 3- محمد الصغير بعلي ، "الالتزام باستمرارية الخدمة العمومية المحلية" ، مداخلة في ملتقى إصلاح الخدمة العمومية المحلية، جامعة المسيلة ، 2013 .
- 4- محمد بركات، "اختلالات الخدمة العمومية و التصدي لها بصرامة" ، ملتقى وطني حول الإدارة المحلية و الخدمة العمومية الواقع و الآفاق، جامعة المسيلة ، مارس، 2013.
- 5- "الخدمة العمومية و رهانات الجودة في الإدارة الجزائرية المحلية" ، دراسة الحالة المدنية بلدية عنابة ، ملتقى دولي حول ترقية الخدمة العمومية في البلدان المغاربية، تحديات ورهانات، جامعة الشهيد حمى لخضر ، الوادي، مارس ، 2016.

سادسا _ المواقع الالكترونية:

- 1- أحكام جديدة تدخل ضمن الديوان المركزي بقمع الفساد ، نشر يوم : 04-09-2014 ، يومية النهار ، النسخة الالكترونية ، [www.https://ennaharonline.com](http://www.ennaharonline.com)
 - 2- بوعلام حمدوش ، " وزارة الداخلية تنصب اليوم المرصد الوطني للمرفق العام " ، المحور اليومي ، جريدة وطنية مستقلة ، النسخة الالكترونية المؤرخة في : 18 مارس 2016 ، www.elmihwar.com
 - 3- خالد ز. ، "تنصيب المرصد الوطني للمرفق العام"، www.algpress.com/article40277htm.
 - 4- السعيد سليمان ، "الخدمة العمومية المحلية بين النص و الواقع " ، frssiwa.plogsot.com/2017/02.
 - 5- عبد العالي حاحة ، " الصفقات العمومية و الجرائم المتعلقة بها " ، ورقة عمل مقدمة في يوم دراسي حول التنظيم الجديد للصفقات العمومية و تفويضات المرفق العام، جامعة بسكرة ، 2015.
- Fdsp.univ.biskra.dz.image/sen/droit/yawm/17.12.2015.haha.pdf
- 6- معجم اللغة العربية المعاصرة www.maajim.com
 - 7- معجم المعاني العربية www.al.maany.com

8-معمر فرقان ،الرشوة في قانون مكافحة الفساد ، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية،
[www.univ.chlef.dz.ratsh/article-revue-academique-n-](http://www.univ.chlef.dz.ratsh/article-revue-academique-n-06.2011-article.06.pdf)

[06.2011-article.06.pdf](http://www.univ.chlef.dz.ratsh/article-revue-academique-n-06.2011-article.06.pdf)

سابعا : المراجع باللغة الأجنبية

- 1- La rousse , dictionnaire de français , achevé imprimer par l'imprimerie Maury Malesherbes , France ,2010
- 2- René Chapus , droit administratif général, tome 1, 9eme édition, Montchrestien delta , paris, 1996 , p537 et au-delà

الفهرس

أ-ز	مقدمة
02	<u>الفصل الأول</u> : ماهية الإصلاح الإداري و الخدمة العمومية
03	المبحث الأول: ماهية الإصلاح الإداري
04	المطلب الأول: مفهوم الإصلاح الإداري
04	الفرع الأول: تعريف الإصلاح لغة و في القرآن الكريم
04	أولاً: التعريف اللغوي للإصلاح
05	ثانياً: تعريف الإصلاح في القرآن الكريم
05	الفرع الثاني : التعريف الاصطلاحي للإصلاح الإداري
06	الفرع الثالث : خصائص الإصلاح الإداري
07	المطلب الثاني : خطوات و مراحل الإصلاح الإداري
07	الفرع الأول : خطوات الإصلاح الإداري
07	أولاً: اكتشاف الحاجة إلى ضرورة الإصلاح
08	ثانياً: وضع الإستراتيجية الملائمة للإصلاح الإداري
08	ثالثاً: تحديد الجهاز المسؤول عن الإصلاح الإداري
08	رابعاً: تعيين وسائل تنفيذ عملية الإصلاح
08	خامساً: تقييم عملية الإصلاح
09	الفرع الثاني : مراحل الإصلاح الإداري
09	أولاً: مرحلة جمع و تحليل المعلومات
09	ثانياً: مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية

09	ثالثا: مرحلة اتخاذ القرارات و وضع خطة العمل
10	رابعا: تقييم عملية الإصلاح و المتابعة
10	المطلب الثالث : أنواع و أهداف الإصلاح الإداري
10	الفرع الأول : أنواع الإصلاح الإداري
10	أولا: الإصلاح الجزئي
11	ثانيا: الإصلاح الشامل
11	الفرع الثاني : أهداف الإصلاح الإداري
13	المبحث الثاني : ماهية الخدمة العمومية
14	المطلب الأول : مفهوم الخدمة العمومية
14	الفرع الأول : تعريف الخدمة بصفة عامة
14	أولا: تعريف الخدمة لغة
14	ثانيا: تعريف الخدمة اصطلاحا
15	الفرع الثاني : تعريف الخدمة العمومية
15	أولا: تعريف الخدمة العمومية باعتبارها عملية
16	المطلب الثاني : منظمات الخدمة العمومية (المرفق العام)
16	الفرع الأول : تعريف منظمات الخدمة العمومية
16	أولا: تعريف المرفق العام من الناحية العضوية
16	ثانيا: تعريف المرفق العام من الناحية الموضوعية
18	الفرع الثاني : النظام القانوني للمرفق العام
18	أولا: إنشاء المرفق العام

19	ثانيا: تنظيم المرفق العام.....
20	ثالثا: إلغاء المرافق العامة.....
20	الفرع الثالث : أساليب إدارة المرفق العام
20	المطلب الثالث : نظم الخدمة العمومية
21	أولا : النظام المفتوح للخدمة العامة
21	ثانيا : النظام المغلق للخدمة العامة.....
23	<u>الفصل الثاني</u> :الخدمة العمومية في الإدارة الجزائرية المحلية و مساعي الإصلاح.....
24	المبحث الأول : واقع الخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية.....
25	المطلب الأول : دور الإدارة العمومية المحلية في تقديم الخدمة
25	الفرع الأول : الإطار القانوني للإدارة المحلية
26	أولا: البلدية
27	ثانيا: الولاية
27	الفرع الثاني: مجالات تدخل الجماعات المحلية لتقديم الخدمة العمومية
28	أولا: الخدمة العمومية في المجال الاجتماعي
28	ثانيا: الخدمة العمومية في المجال الثقافي و التعليمي و الفني
29	ثالثا: الخدمة العمومية في مجال الرعاية الصحية
29	رابعا: الخدمة العمومية في المجال الاقتصادي
30	خامسا: الخدمة العمومية في مجال التهيئة و التنمية
30	سادسا: الخدمة العمومية في مجال الأمن و الخدمات الطارئة
31	المطلب الثاني : علاقة المواطن بالإدارة المحلية

31	الفرع الأول : التزامات الإدارة تجاه المواطن
32	أولاً: واجب الإدارة بإعلام المواطن
33	ثانياً: واجب الإدارة في استقبال و استدعاء المواطنين
33	01 - استقبال المواطن
33	02 - استدعاء المواطن
34	ثالثاً: واجب الإدارة في التحسين الدائم لنوعية الخدمة
35	الفرع الثاني : واجبات المواطن
36	المطلب الثالث : متطلبات إصلاح الخدمة المحلية
36	الفرع الأول : النقائص التي تحول دون تقديم امثل للخدمة العمومية.....
36	أولاً: النقائص التي تتعلق باستقبال المواطنين و التكفل بانشغالاتهم.....
37	ثانياً: النقائص التي تتعلق بالتوجيه و الاتصال و إعلام المواطنين
38	ثالثاً: انتشار ظاهرة البيروقراطية و الفساد بمفهومه الواسع
38	رابعاً: التعسف في استعمال السلطة
40	خامساً: الإضرابات
41	الفرع الثاني : التدابير الإصلاحية
41	أولاً: التدابير الإصلاحية المشتركة بين مختلف القطاعات
41	01 - في مجال تحسين استقبال المواطنين
42	02 - في مجال تبسيط الإجراءات الإدارية
42	03 - في مجال محاربة البيروقراطية و المحسوبية
43	ثانياً: التدابير الإصلاحية الخاصة بكل قطاع

44	المبحث الثاني : مساعي الإصلاح الإداري للخدمة العمومية المحلية
45	المطلب الأول : إعادة تأهيل المرفق العام
45	الفرع الأول : المجهود القانوني لإعادة تأهيل المرفق العام
	الفرع الثاني : الإجراءات الواجب اتخاذها وفقا للنصوص القانونية و التنظيمية
45	الخاصة بإعادة تأهيل المرفق العام
46	أولاً: إجراءات التأهيل الواردة في التعليمات الوزارية رقم 1599
46	ثانياً: إجراءات التأهيل الواردة في التعليمات الوزارية رقم 170
46	ثالثاً: إجراءات التأهيل الواردة في التعليمات الوزارية رقم 1477
47	رابعاً: إجراءات التأهيل الواردة في التعليمات الوزارية رقم 1478
47	خامساً: إجراءات التأهيل الواردة في البرقية العاجلة رقم 3138
	المطلب الثاني : عصرنة مرفق الحالة المدنية وتأثيره على تحسين الخدمة
49	العمومية المحلية
49	الفرع الأول : واقع الخدمة في قطاع الحالة المدنية قبل عمليات الإصلاح
50	الفرع الثاني : التدابير المتعلقة بعصرنة مرفق الحالة المدنية
51	أولاً: تحسين وضعية مصالح الحالة المدنية
51	ثانياً: رقمنة سجلات الحالة المدنية
51	ثالثاً: إنشاء السجل الآلي الوطني للحالة المدنية
52	الفرع الثالث: تقييم عملية عصرنة مرفق الحالة المدنية
53	المطلب الثالث : محاربة البيروقراطية ومكافحة الفساد الإداري.....
53	الفرع الأول : آليات الدولة لمحاربة البيروقراطية

54	الفرع الثاني : مكافحة الفساد الإداري على مستوى الإدارة المحلية
54	أولاً: مضمون قانون الوقاية من الفساد و مكافحته
56	ثانياً: جهود المشرع الجزائري للحد من ظاهرة الفساد من ظل قانون 06-01
63-60	الخاتمة
104-64	قائمة الملاحق
112-105	قائمة المصادر و المراجع