

جامعة محمد الأخضر بiskra
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق

مذكرة ماستر

ميدان: الحقوق والعلوم السياسية
فرع: الحقوق
تخصص: قانون إداري
رقم:

إعداد الطالب(ة):
جابو ربيعة

يوم 2023/06/19

دور البلدية في تحسين الخدمة العمومية

لجنة المناقشة:

رئيسا	الجامعة	أستاذ	حاحا عبد العالي
مشرفا	جامعة محمد خيضر بiskra	أستاذ م.أ	الصالح بنشوري
مناقشا	الجامعة	أ.مح.أ	زوزو زوليخة

السنة الجامعية: 2022/2023

بِسْمِ اللَّهِ
الرَّحْمَنِ
الرَّحِيمِ

قال الله تعالى:“(يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ

دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ). " سورة المجادلة، آية: 11".

وتشاء أنت من الأمانى نجبةً



ويشاء ربك أن يناولك القبر

شكر وتقدير

أشكر الله عز وجل أن أنعم علي بإتمام هذا العمل المتواضع.
ومن ثمة يقتضي مني واجب الشكر الجزيل والتقدير العميق
إمتثالاً لقول المصطفى عليه الصلاة والسلام: "من لا يشكر الناس
لا يشكر الله"، أن أتقدم بخالص الشكر و الإمتنان للأستاذ
المشرف "بنشوري الصالح" وأسأل الله أن يجزيه خير الجزاء.
كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة
لقبولهم مناقشة هذا العمل.

كما أتوجه بجزيل الشكر لجميع الأساتذة الذين ساهموا في
تعليمنا مبادئ العلم.

وإلى كل من قدم لي يد المساعدة من قريب أو بعيد الإنجاز هذا
العمل.

لكم مني جميعاً فائق الإحترام والتقدير.

إهداء

"إليك أنت التي هي الجنة تحت أقدامك نبع الحنان" أمي
" إلى رمز الكفاح والعطاء من أحمل اسمه بكل إفتخار "أبي
إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رايعين
الحياة الإخوة والأخوات
آية... إيمان... دنيا... نسرين ..طيب
إلى الذين تربطني بهم رابطة حب وتقدير قبل رابطة الدم
إلى صديقات الدرب مريم خولة شروق فعلا أفتخر
بصداقتكم.

مقدمة

مقدمة

إن قرينة تطور أية دولة مرهون بمدى فاعلية إدارتها في تسيير الشؤون العمومية والمرونة في تقديم الخدمات العمومية إنطلاقاً من مقولة "إن الإدارة في خدمة المواطن"، والإدارة عموماً تسيير وفق أسلوبيين إثنين، هما المركزية الإدارية، واللامركزية الإدارية، وتعتبر هذه الأخيرة من أهم أساليب التنظيم الإداري لتوزيع الاختصاص بين السلطات المركزية والهيئة المحلية المنتخبة والمتمثلة في النظام الجزائري بالجماعات المحلية (الولاية، والبلدية) تعتبر البلدية الخلية الأولى و الوحدة الأساسية للحكم و الوسيط بين المواطن والحكومة المركزية، بمهمة تقديم الخدمة العمومية بحكم قربها من المواطن ودرايتها باحتياجاته ومتطلباته من حيث نوع وحجم هذه الخدمات، وتجسيد لخصوصيات هذه المناطق، وضمان مشاركة المواطنين في عملية إدارة شؤونهم المحلية، ضماناً لمبدأ الديمقراطية التشاركية وتحقيقاً لفاعلية وجودة الخدمة العمومية خاصة بعد بروز أزمة الثقة بين الإدارة والمواطن، نتيجة المشاكل الناجمة عن سوء تسييرها، مما فرض ضرورة مواكبة ذلك من خلال إنتهاج الحكومات و السلطات العمومية في الدولة لسياسات تطوير وإصلاح متعددة المضامين والإجراءات تشمل جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية وغيرها، لتحقيق التطور على المستوى المحلي مما يؤدي إلى تطور الدولة ككل عن طريق إضفاء الجودة والفعالية والأداء على منظمات الخدمة العمومية ورغم هذه الإصلاحات إلا أن مستوى الخدمات وآدائها في أرض الواقع لازال لا يستجيب لمتطلبات المواطنين ولا يرقى إلى طموحات السلطة، ولا يتماشى مع النصوص التشريعية المؤسسة لها فالخدمة العمومية لازالت متدنية وتراجع مكانتها حتى في المجالات الضرورية للحياة.

أهمية الموضوع:

تكمن الأهمية العلمية لهذا الموضوع في كونه تناول مفهوميين أساسيين في مجال التنظيم الإداري اللامركزي الأول يتعلق بالخدمة العمومية والثاني متعلق بالإدارة البلدية .
وتكمن الأهمية العملية في الدور الذي تقوم به الإدارة البلدية في تحسين وترقية الخدمة العمومية باعتبارها أقرب حلقة وصل بين المواطن المستفيد من هذه الخدمة والإدارة من جهة ومن جهة أخرى تتمثل الخدمة العمومية في أساسيات الحياة التي لا يمكن الاستغناء عنها لذا تتكفل البلدية بضمانها لمواطنيها بطرق مختلفة.

أسباب إختيار الموضوع :

من أهم الأسباب التي دفعتني لإختيار هذا الموضوع نذكر:
أسباب ذاتية :

موضوع البلدية وآدائها للخدمة العمومية يدخل ضمن مواضيع القانون الإداري الذي يدخل ضمن مجال تخصصنا بالماستر .
كون الباحثة مواطنة طالبة ومتلقية للخدمة العمومية.
أسباب موضوعية:

تتمثل في الأهمية البالغة التي تكتسبها الخدمة العمومية كونها ذات درجة عالية من الأهمية في تيسير مختلف جوانب الحياة المحلية .
إشكالية الدراسة:

البلدية هي القاعدة الإقليمية اللامركزية وتشكل الإطار المؤسسي لممارسة الديمقراطية على المستوى المحلي والتسيير الجوّاري و تعتبر أصغر فرع إداري للتنظيم الإقليمي في الجزائر خاصة إذا تعلق الأمر بالخدمة العمومية وتنفيذ السياسات العامة للدولة .
ومنه يمكن طرح الإشكالية التالية :

كيف يمكن لإدارة البلدية كاهيئة إقليمية المساهمة في تحسين الخدمة العمومية

للمواطن؟

وتتدرج تحت هذه الإشكالية جملة من التساؤلات الفرعية :

ـ ماهو واقع الخدمة العمومية في الجزائر ؟

ـ ماهي الأسباب التي أدت إلى تدني الخدمة العمومية ؟

ـ ماهي الآليات المعتمدة لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر ؟

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والغايات أهمها:

- إبراز دور البلدية في حياة الأفراد وتحقيق رفاهيتهم وتحسين نوعية الحياة ضمن

إطار معيشي ملائم ومتكامل .

-تحديد المشكلات التي تعيق نشاط الخدمة العمومية.

- السعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين الخدمة العمومية.

- الوصول إلى مجموعة النتائج التي يجب العمل بها لتحسين الخدمة العمومية

المقدمة

الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى: قدمها الكاتب "ناجي عبد النور" وهي عبارة عن دراسة بعنوان دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة (تجربة البلديات الجزائرية) وهي عبارة عن مقال حيث إستهل فيه الكاتب بإطار تاريخي للإدارة المحلية في الجزائر ثم تطرق إلى ذكر مستويات الإدارة المحلية ثم إلى تحديد أدوار ووظائف البلدية في تقديم الخدمات العامة وعلاقتها باسلطة المركزية ومن أهم المقترحات التي منحتها هي ضرورة تفعيل العمل البلدي على مستوى أصغر وتعميم مفهوم لجان الأحياء ،وكذلك تفعيل النصوص القانونية المتعلقة بالبلدية في مجال الخدمات العامة وتحسين مستوى الإداريين ورفع مهارتهم وكفاءتهم . أما دراستنا فتمثلت في تفسير دور البلدية في تحسين الخدمة العمومية ومدى قدرتها على تحقيق التنمية المحلية .

الدراسة الثانية:

قدمها الباحث عاشور عبد الكريم وهي عبارة عن مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة جامعة منتوري قسنطينة ،جاءت بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية وذلك في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر نموذجا ،وقد طرحت هذه الدراسة الإشكالية على النحو التالي: إلى أي

مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية ؟ وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية والتحول للروابط الافتراضية ،مما يحسن من سرعة الإستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

تحتاج الجزائر إلى ترسانة قانونية تأمين معاملاتها الإلكترونية ولحماية المتعاملين عبر الشبكات الإلكترونية ،خاصة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر .

الدراسة الثالثة :

قدمها الباحث "عبد الله ولد سيد أحمد" وهي عبارة عنمذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير جامعة محمد خيضر ، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير بسكرة ، جائت بعنوان دور الإدارة المحلية في تسيير الخدمات العامة دراسة خدمة التعليم في موريطانيا ،تطرق ت هذه الدراسة إلى الدور التي تقوم به الإدارة المحلية في تسيير الخدمات العامة من خلال خدمة التعليم في موريطانيا ،ومدى إستجابتها لطموح المواطنين وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن هذا الدور لا يتم بدرجة المطلوبة ،وإن هذه الخدمة يتولاها القطاع العام ومحدودية القطاع الخاص في ذلك وغياب وغياب المنافسة مما يؤدي إلى رداءة نوعية هذه الخدمات بالإضافة إلى إستغلال القطاع العام لجهل المواطنين لحقوقهم ،هذا مع بروز إسهامات طفيفة للقطاع الخاص في هذا المجال في السنوات الأخيرة كما يتسم الوضع أيضا بغياب المشاركة الشعبية في المساهمة في العملية التنموية والتسيير المحلي للخدمات العمومية .

صعوبات الدراسة :

أثناء قيامنا بهذه الدراسة واجهتنا مجموعة من الصعوبات والعراقيل نلخص أهمها في: ضيق الوقت .

قلة المراجع المرتبطة مباشرة بالموضوع .

المنهج المتبع:

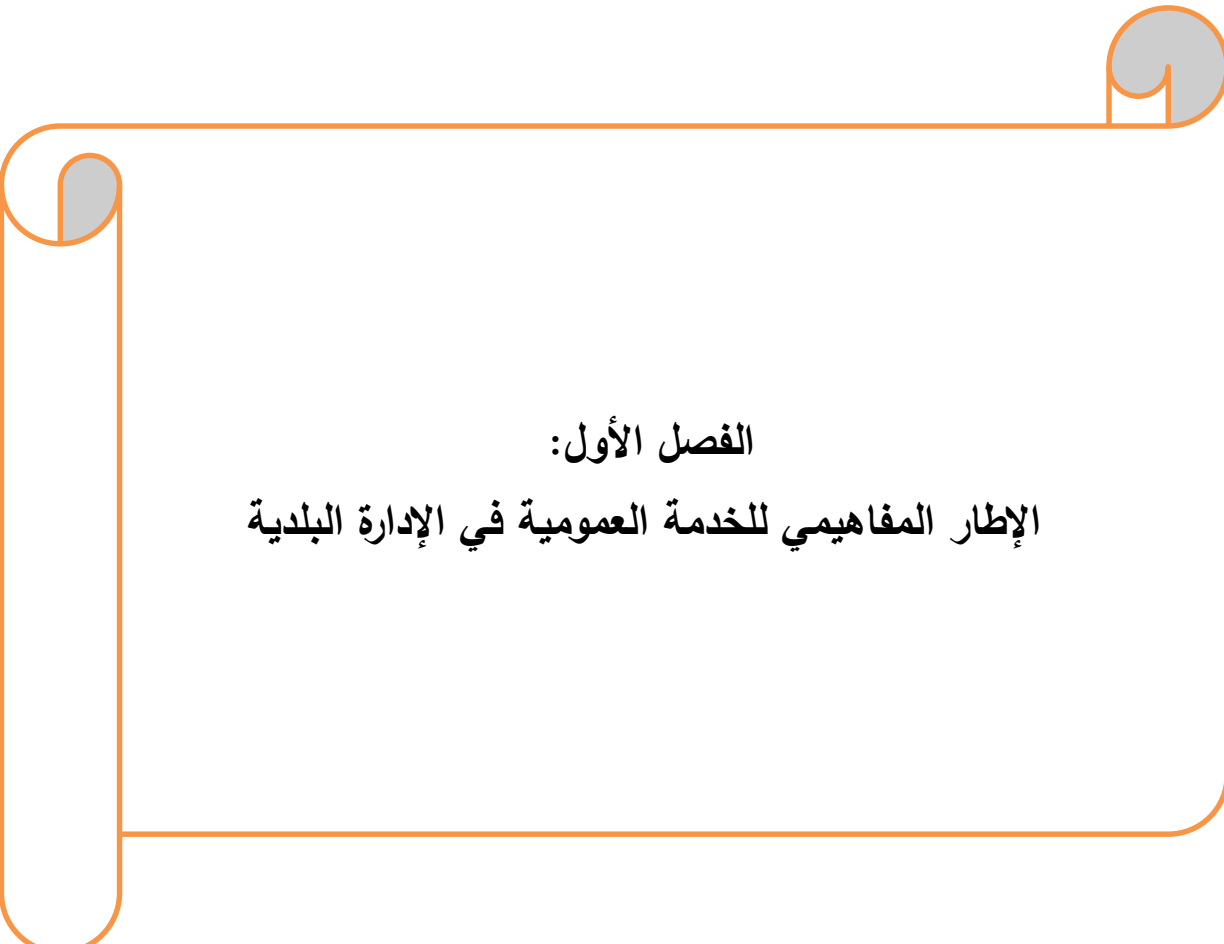
هو المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك بوصف دور البلدية في تحسين الخدمة العمومية وتحليل النصوص القانونية، التي لها صلة بالموضوع، والأسباب المؤدية له.

تقسيم موضوع الدراسة :

قمنا بتقسيم الموضوع الى فصلين وهما :

تطرقنا في الفصل الأول إلى الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية في الإدارة البلدية وقمنا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث تناولها في المبحث الأول هيئات الإدارة البلدية، وفي المبحث الثاني مفهوم الخدمة العمومية أما المبحث الثالث اختصاصات البلدية في مجال الخدمات العمومية

أما في الفصل الثاني: تطرقنا فيه إلى آليات الخدمة العمومية وتناولنا فيه ثلاثة مباحث وهما: تناولنا في المبحث الأول الهيئات الإدارية المكلفة بتحسين الخدمة العمومية، و المبحث الثاني الديمقراطية التشاركية كألية لتحسين الخدمة العمومية، والمبحث الثالث الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين الخدمة العمومية.

A decorative border in the shape of a scroll, with orange outlines and grey scroll ends, framing the central text.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية في الإدارة البلدية

تمهيد:

عرف قانون البلدية رقم 10/11 المؤرخ في 22 جويلية 2011 في مادته الأولى 01 "البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والخدمة المالية المستقلة وتحديث بموجب القانون".¹

وباعتبار أن البلدية تشكل الإطار المؤسسي لممارسة الديمقراطية المحلية فقد نص القانون على "البلدية هي القاعدة الإقليمية اللامركزية ومكان لممارسة المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية".²

وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية في الإدارة البلدية من خلال ثلاثة مباحث:

المبحث الأول : هيئات الإدارة البلدية

المبحث الثاني : مفهوم الخدمة العمومية

المبحث الثالث : إختصاصات البلدية في مجال الخدمات العمومية

¹ الجريدة الرسمية عدد 37، الصادر في 3 جويلية 2011. القانون 10-11، المؤرخ في 22 جويلية 2011 المتعلق بالبلدية ،

² المادة الثانية 02، من قانون 10-11، المتعلق بالبلدية.

المبحث الأول: هيئات الإدارة البلدية

تنص المادة 15 من القانون الجديد البلدية أن الهيكل التنظيمي لإدارة البلدية في الجزائر يتكون من: هيئة المداولة، حيث تتمثل في المجلس الشعبي الوطني، وهيئة تنفيذية يرأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي، وإدارة ينشطها الأمين العام تحت سلطة، رئيس المجلس الشعبي البلدي.³

المطلب الأول: المجلس الشعبي البلدي

وهو مجلس يتشكل من مجموعة منتخبين، يتم اختيارهم من قبل سكان البلدية بموجب أسلوب الإقتراع العام السري، والمباشر، لمدة خمس سنوات، يختلف حساب أعضائه بحسب التعداد السكاني للبلدية⁴، وطبقا للمادة 79 من قانون 01/12 المتعلق بتشكيل المجلس الشعبي البلدي، فقد نصت على أن عدد أعضاء المجلس الشعبي يكون على النحو التالي:⁵

13 عضوا في البلديات التي يقل عدد سكانها عن 10,000 نسمة.

15 عضوا في البلديات التي يتراوح عدد سكانها بين 10,000 و 20,000 نسمة

19 عضوا في البلديات التي يتراوح عدد سكانها بين 20,001 و 90,000 نسمة

عضوا في البلديات التي يتراوح عدد سكانها بين 90,001 و 100,000 23 نسمة.

33 عضوا في البلديات التي يتراوح عدد سكانها بين 100,001 و 200,000 نسمة

43 عضوا في البلديات التي يتراوح عدد سكانها بين 200,001 واحد نسمة او يفوقه

المطلب الثاني: رئيس المجلس الشعبي البلدي

يحتل رئيس المجلس الشعبي البلدي الدور المحوري في تسيير البلدية وتمثيلها على المستوى الوطني والمحلي والتنسيق مع أعضاء المجلس الشعبي البلدي لتحقيق التنمية المرجوة من

³ المادة 15، من قانون رقم 11-10، المؤرخ في 20 رجب 1432 الموافق ل 22 يونيو 2011، المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية، العدد 37 الصادر في 3 جويلية 2011.

⁴ عمار بوضياف، شرح قانون البلدية، دار جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2012، ص 170.

⁵ المادة 79، من القانون العضوي 01/12 المتعلق بنظام الانتخابات، الجريدة الرسمية، العدد الأول، الصادر بتاريخ 14 جانفي 2012.

طرف المواطنين وكذلك العمل على إشراكهم في التسيير المحلي بالسماع لإقتراحاتهم وانشغالاتهم مباشرة مما يؤدي بهذا العمل المشترك الى القضاء على مجموعة من الظواهر السلبية في الإدارة المحلية كذلك يعبر عن مظاهر التطبيق الازدواج الوظيفي من خلال ممارسة صلاحيته باعتباره ممثل للبلدية وممثلاً للدولة في آن واحد.⁶

الفرع الأول :باعتباره ممثلاً للدولة

يمثل رئيس المجلس الشعبي البلدي الدولة على مستوى إقليم البلدية يتمتع رئيس المجلس الشعبي البلدي بصفة ضابط الحالة المدنية ويعود أمر إضفاء الطابع الرئيسي على عقود الحالة المدنية.

طبقاً للمادة 92 من القانون 10/11 يتمتع رئيس المجلس الشعبي البلدي بصفة ضابط الشرطة القضائية، يتولى رئيس المجلس نشر القوانين والتنظيمات و إتخاذ كل إجراء بهدف التنفيذ في حدود اقليم البلدية.

في حالة الخطر الوشيك او الجسيم يأمر رئيس المجلس الشعبي البلدي بتنفيذ كل التدابير الأمنية التي تستوجب وضع البلدية وظروفها⁷

الفرع الثاني :باعتباره ممثلاً للبلدية

يتولى رئيس المجلس الشعبي البلدي تمثيل البلدية في جميع التظاهرات الرسمية والاحتفالات وفي كل أعمال الحياة المدنية والإدارية.

يقوم رئيس المجلس الشعبي البلدي، باسم البلدية وتحت مراقبة المجلس بجميع الأعمال الخاصة بالمحافظة على الأموال والحقوق التي تتكون منها ثروة البلدية إدارتها(إبرام عقود واقتناء الأملاك، وعقود بيعها، قبول الهبات الوصايا والصفقات أو الإيجارات، رفع الدعاوي لدى القضاء باسم البلدية، ولفائدها، توظيف عمال البلدية وتعيينهم وتسيير العمال وفقاً للشروط المنصوص عليها في القوانين والتنظيمات المعمول بها.

كلاش خلود ،تحسين الخدمة العمومية في إدارة البلدية , أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه ,في الحقوق,تخصص قانون إداري وإدارة عامة جامعة عباس لغرور,خنشلة,2018,ص18.

⁷.عمار بوضياف، شرح قانون البلدية، المرجع السابق ذكره، ص 219

يعد المجلس الشعبي البلدي ميزانيات البلدية ويتولى تنفيذها بعد المصادقة عليها من طرف السلطة الوصية.

يسهر رئيس المجلس الشعبي البلدي على وضع المصالح والمؤسسات البلدية وعلى حسن سيرها.⁸

المطلب الثالث: الأمين العام للبلدية

يعتبر الأمين العام للبلدية المنشط الرئيس للإدارة والبلدية التي تشكل الهيئة الثالثة لها وهو حلقة الوصل بين المجلس الشعبي البلدي وبين إدارة البلدية وما تضمنته من هياكل⁹ حسب ما جاء به قانون البلدية 11/ 10 المادة 125 نصت على "للبلدية إدارة توضع تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي وينشطها الأمين العام للبلدية"¹⁰

يلعب الأمين العام دورا هاما في إدارة تسيير شؤون البلدية لكونها الأقرب من المواطن والأدري باحتياجاته هذا جعل منصب الأمين العام يعرف عدة تطورات في النصوص القانونية المنظمة له وآخرها كان المرسوم التنفيذي رقم 16_320 المؤرخ في 13 ديسمبر 2016¹¹.

صلاحياته :

التنشيط والتنسيق للمصالح والإدارة التقنية للبلدية.¹²

ممارسة السلطة السلمية على مستخدمين البلدية تحت سلطة رئيس المجلس.

كذلك ممارسة سلطه التعيين على مستخدمي البلدية بعد تفويض من رئيس المجلس.

⁸ناصر لباد، الاساسي في القانون الإداري، الطبعة الأولى، ص 107، 108.

⁹محناش رزيقة، الأمين العام للبلدية في التشريع الجزائري (دراسة قانونية)، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية ، المجلد 04، العدد 01، 1 مارس 2019، ص 161.

¹⁰المادة 125 من قانون 10/11 المتعلق بالبلدية.

¹¹سعيد زهرة، المركز القانوني للأمين العام للبلدية، في ظل المرسوم التنفيذي رقم 16_320، المؤرخ في 13 ديسمبر

2016 حسب المعيار العضوي، مجله دراسات قانونية وسياسية المجلد 01، العدد 01، 14 جوان 2018 ص72

¹²ناصر لباد، دور الأمين العام للبلدية، مقارنه من منظور التسيير العمومي، مجلة العلوم القانونية و الاجتماعية، المجلد 26، العدد 01، 1 جوان 2019، ص 24.

ضمان السير العادي لمصالح البلدية ومراقبة نشاطها.

إقتراح كل تدبير شأنه تحسين أداء مصالح البلدية وإتخاذه.¹³

المبحث الثاني: مفهوم الخدمة العمومية

نظر لتزايد دور الخدمات في الحياة المعاصرة ولمختلف المجتمعات أصبح التركيز عليها واحد من الاتجاهات الحديثة والمهمة حيث عرفت هذه الأخيرة توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة بسبب تزايد الاهتمام بها في الوقت الحاضر نظرا لتنوعها وتوسعها لتشمل كل مرافق الحياة اليومية للمجتمعات.

المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية

قبل التطرق لمفهوم الخدمة العمومية، نبين بداية تعريف الخدمة

الفرع الأول: الخدمة

"الخدمة هي عمل أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر ،على الرغم من أن العملية قد تكون مرتبطة بمنتج مادي ،إلا أن الأداء مؤقت ،وغالبا مايكون غير ملموس بطبيعته ،ولا ينتج عادة عن إمتلاك أحد عوامل الإنتاج. "

"الخدمة هي نشاط إقتصادي يخلق قيمة ويوفر فوائد للمستهلكين في وقت ومكان معينين لإحداث التغير المطلوب لصالح متلقى الخدمة. "¹⁴

يعرفها "Judd" بأنها "معاملة منجزة من طرف المؤسسة بحيث لاينتج عن التبادل تحويل الملكية كما في السلع الملموسة. "¹⁵

فمن خلال هذه التعاريف نستنتج ،أن معظمها ركزت على أهم خصائص الخدمة : والتي

¹³ سمير بن عباس، تقييم الإطار القانوني لمنصب الأمين العام في البلدية، في الجزائر، 2011_2017، مجلة العلوم

القانونية والسياسية، العدد 17 جانفي 2018، ص163

¹⁴ بالقائد أسماء،محاضرات في تسويق الخدمات ،ألقيت على طلبة السنة الثالثة، تخصص تسويق الخدمات ،كلية العلوم الإقتصادية،التجارية،المالية وعلوم التسيير،جامعة ابو بكر بالقائد _تلمسان 2021_2022ص08.

¹⁵ هاني حامد الضمور ،تسويق الخدمات ،الطبعة الثالثة ،دار وائل ،الأردن ،2005،ص18.

تتمثل في أنها عبارة عن أعمال أو نمط من الأداء الفعال الهادف. تكون الخدمة في الغالب غير ملموسة أي ذات طبيعة مجردة ويعتبر هذا الأمر بمثابة فارق جوهري للتمييز بين الخدمة والسلعة ركزت عليه معظم التعاريف قد ترتبط الخدمة بمنتج مادي ملموس.

إن هدف الخدمة الأساسي هو تحقيق منفعة للمستفيدين و إشباع حاجة وتحقيق¹⁶

الفرع الثاني: الخدمة العمومية

يعرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية على أنها شرط أساسي للحفاظ على حياة الإنسان وضمان رفاهيته ومنه يجب تقديم هذه الخدمة لمعظم الأفراد والتعهد في سبيل إتاحتها مع التأكد أن مصلحة العامة للمجتمع هي القوة الدافعة لأي وسيلة تهدف الى زيادة رفاهية المجتمع والمواطن.¹⁷

ويعرفها القانون الفرنسي بأنها "تلك الخدمة العمومية التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها إحترام القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام."¹⁸

ويعرفها كذلك عبد الوهاب الكيالي الخدمات العامة أو المرافق العامة" بأنها إصلاح قانوني يطلق على الخدمات التي تقوم بها الدولة أو أي سلطة إدارية أخرى يقصد بها اشباع حاجه لمجموع المواطنين مثال ذلك البوليس والسكك الحديدية والتعليمي والأمن هذه كلها تتميز بأنها تشبع حاجات جماعية للمواطن أو المواطنين وبأنها بذلك تتصل بمصلحة

¹⁶يطور رزيقة، دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية المحلية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماچيستر، في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، جامعة الجزائر 3، 2012 ص 44.

¹⁷العربي بوعمامة، حليلة رقاد، الإتصال العمومي الإدارة الإلكترونية، رهنات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، جامعة الوادي، المجلد 02، العدد 06، ديسمبر 2014، ص 40.

¹⁸مرزق عدنان، التسيير العمومي بين الإتجاهات الكلاسيكية والإتجاهات الحديثة، الجزائر دار جسر للنشر والتوزيع، 2015، ص 14.

العامة.¹⁹

والخدمة العمومية هي "كل الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته التي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج لتوفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع وهي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشي للمواطنين.²⁰

وتعرف أيضا بأنها "جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي نص عليها القانون ويكون من الضروري إستغلالها بمعزل من قواعد السوق تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث آدائها ومراقبتها"²¹

كما عرف الميثاق الافريقي لقيم والمبادئ الخدمة العمومية والإدارة المعتمدة بأديس بابا بتاريخ 31 يناير 2011 الخدمة العمومية في النص المادة الأولى منه على "أنها الخدمة أو النشاط المتعلق بالمصلحة العامة الذي يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة"²²

أولاً: تعريف الخدمة العمومية كعملية

هي عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات مدخلاتها هم الأفراد والمعلومات والموارد، وهم العناصر التي تجرى عليهم عملية التشغيل ليتم إفراز الخدمة العمومية.

¹⁹ عبد الوهاب الكيالي، الموسوعة السياسية، الجزء الثاني الطبعة الرابعة، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت 2001، ص 189.

²⁰ عمار بوحوش، نظرية الإدارة الحديثة في القرن 21، بيروت دار الغرب الإسلامي 2006، ص 189.

²¹ سناء بو لقواس، الإدارة بالقيم كمدخل لدمج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية وتجسيد الجودة، مجلة أبحاث القانونية سياسية، العدد 03، جوان 2017 ص 208.

²² المرسوم الرئاسي رقم 12_415، المؤرخ في 11 ديسمبر 2012، والمتضمن التصديق على الميثاق الأفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمدة بأديس بابا بتاريخ 31 يناير 2011، الجريدة الرسمية العدد 68، ص 5.

-الأفراد :وهم المواطنين طالبي الخدمة ومثال ذلك المرضى طالبي خدمة العلاج والوقاية²³

-الموارد : هي مختلف الموارد والأشياء التي تعتبر أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة المقدمة من المنظمات العامة مثل خدمات رخص المرور السيارات والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية²⁴

-المعلومات : ونقصد هنا عملية تشغيل المعلومات وهذا نوع من الخدمات جاءت كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومثال ذلك: مدخلات تحليل البيانات في مراكز المعلومات و دراسة المخاطر²⁵

ثانيا:تعريف الخدمة العمومية كنظام:

ينظر إلى الخدمة العمومية من منطلق كونها نظام على أنها تقدم من قبل المنظمات العامة كنظام يتضمن مجموعة أجزاء مختلفة وهي :

_نظام عمليات التشغيل أو إنتاج الخدمة وفقا لهذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج عناصر الخدمة .

-نظام تسليم الخدمة:

فوفق لهذا النظام يتم تجميع النهائي لعناصر الخدمة العمومية وتسليمها وإيصالها للمواطن(الفرد) طالب الخدمة العمومية بناء عليه ينطوي مفهوم الخدمة كنظام على صورتين هما خدمة عامة مرئية أو منظوره لمستقبل الخدمه وهو المواطن وكذلك خدمه عامة غير مرئية أو غير منظورة ويطلق عليها جوهر الخدمه الفني غير أن بعض الدراسات

قلمين محمد هشام، لراي سفيان، دور الإرادة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الدراسات التجارية والإقتصادية المعاصرة، المجلد 02، العدد 02، جويلية، 2019، ص83.

²⁴خالد حيواني، التسيير العمومي الجديد كمقارنة لترقية الخدمة العمومية ومحاربة الفساد الإداري، دراسة على ضوء التجارب الرائدة للولايات المتحدة الأمريكية، بريطانيا سنغافورة، مذكرة مقدمه لشهادة الماجيستر في العلوم السياسية، كلية،الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2015، ص61.

²⁵قلمين محمد هشام، لراي سفيان، المرجع السابق، ص 83.

تميل الى إستخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للإجراءات مرئية أو منظورة في نظام الخدمة العامة وتعبير المكتب الخلفي بالنسبة للإجراءات غير منظورة وغير مرئية.²⁶

الفرع الثالث: خصائص الخدمة العمومية

كغيرها من المنتجات السلعية تتفرد الخدمة العمومية بمجموعة من المميزات والخصائص التي قد تؤثر على فاعليتها وتجعلها تتميز عن السلع لاسيما وهيا تتصف بأنها المنتجات غير المادية حيث من بين هذه المميزات والخصائص نذكر مايلي:

أ- عدم الملموسية

وتعني أن الخدمة يستحيل تذوقها او الإحساس بها أو رؤيتها، أو شمها، أو سمعها، قبل شرائها لا يمكن تقدير قيمتها بالحواس المادية.²⁷

ب- عدم التماثل والتجانس

ويعني بهذه الخاصية البالغة صعوبة أو عدم القدرة في كثير من الحالات على تنميط الخدمات وخاصة المقدمة للإنسان بشكل كبير بحيث لا يمكن المحافظة على جودة الخدمة في شكل معين مثل السلع.²⁸

ت- قابلية الخدمة للتلف

قابلية الخدمة للتلف راجع الى عدم قدرة الإدارة المكلفة بتقديم هذه الخدمات وتخزينها لذلك فإن الكميات الغير مستخدمة خلال فترة العرض، ستختفي للابد لكن تبقى امكانية تخزين المدخلات المعتمدة في انتاجها وتقديمها قائمة الى حين تحقق الظروف الداعية الى انتاجها واستهلاكها من جديد.²⁹

²⁶ يوسف أزروال، لعجال ليلي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية بالجزائر، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد 06، العدد 01، 2022، ص 1520.

²⁷ سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمة المفاهيم الاستراتيجية، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2022، ص 125.

²⁸ بشير العلاق، ثقافة الخدمة، دار اليازوري، للنشر والتوزيع الأردن، الطبعة العربية، ص 2009.

²⁹ عبد القادر برانيس، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، الاسكندرية مصر ص 102.

ث- المصلحة العامة³⁰

كما رأينا في تعريف المصلحة العمومية ان جوهرها واساس قيامها هو تحقيق الصالح العام كهدف اساسي، وبالتالي فإن النشاط الحكومي او المحلي يهدف اساسا الى تحقيق الصالح العام عن طريق ما تقدمه هذه الهيئات من خدمات لمواطنيها .

ج- تذبذب الطلب

يتميز الطلب عن بعض الخدمات بالتذبذب و عدم الاستقرار فهو لا يتذبذب بين فصول السنة فحسب بلي يتذبذب من يوم الى اخر، او من ساعة الى اخرى مثلا مواسم الحج، الدخول المدرسي، كالإعانات الاجتماعية كقفة رمضان وعمره رمضان.³¹

الفرع الرابع: النصوص القانونية والتنظيمية للخدمة العمومية

فكره تحسين الخدمة العمومية ليست بالأمر الحديث بالنسبة للسلطات العمومية الجزائرية اذ أنها تعتبر من أهم التزامات التي تلقى على عاتق الادارة، واهم دليل على ذلك ما جاء في نص المادة 21 من المرسوم 131/88 المنظم لعلاقة الادارة بالمواطن التي تنص " يجب على الادارة حرصا منها على تحسين نوعية خدماتها باستمرار، وتحسين صورتها العامة باعتبارها تعبيرا عن السلطة العمومية ، ان تسهر على تبسيط اجراءاتها وطرقها ودوائر تنظيم عملها وعلى تخفيف ذلك.

لقد كرس المرسوم رقم 88/ 134 مجموعة من الاحكام والمبادئ التي تعبر عن توجه استراتيجية جديدة للعلاقة بين الادارة والمواطن كترقية قانونية وادارية تركز فيها المحاولات الاصلاحية في مرحلة اولى على تبسيط الاليات الادارية وتوحيد الملفات للحصول على الوثائق الادارية، وإرساء القواعد الإجرائية وإلغاء بعض الإجراءات الإدارية وإضفاء طابع الشفافية على علاقة الادارة بالمواطن من خلال فتح دقاتر الشكاوي والاحتجاجات والتعرف على هوية المواطنين واستقبال المواطنين وتوجيههم والرد على مطالبهم أما بالنسبة للأساس

³⁰ سعيد طيب، إصلاحات الخدمة العمومية وتحسين صورة الإدارة لدى المواطن، مداخلة القيت بمناسبة أشغال الملتقى الوطني حول الخدمة العمومية في الجزائر، جامعة التكوين المتواصل مستغانم يومي 29/30 أكتوبر 2014 ص 07 09. ³¹ . تأتبت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر 2003، ص، 458.

القانوني لفكرة تحسين الخدمة العمومية في الدستور³² الجزائري فنجد به بموجب المادة 85 من دستور سنة 1996 والتي تضمنت تحديد مسؤوليات رئيس الحكومة سابقا فجاء في نص ما يلي "يمارس رئيس الحكومة زيادة على السلطات التي تخولها إياه صراحة احكام اخرى في الدستور الصلاحيات الاتية ":

يسهر على حسن سير الادارة العمومية

ويكون ذلك باصداره للمراسيم التنفيذية والتنظيمية المتعلقة بتنظيم سير الادارة العمومية في مختلف القطاعات.

اما بالنسبة لقوانين الجماعات الاقليمية نجد فكرة تحسين الخدمة العمومية اساسها في نص المادة الاولى الفقرة الرابعة من القانون رقم 07/12 المتعلق بالولاية التي تنص "الولاية هي الجماعة الإقليمية للدولة وتساهم مع الدولة في ادارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية وحماية البيئة وكذا ترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطن وهو نفس الطرح الذي جاءت به المادة 03 من قانون رقم 10-11 المتعلق بالبلدية نصت في فقرتها الثانية على أن "البلدية تساهم مع الدولة في الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين فضلا عن مساهمتها في إدارة وتهيئة الإقليم ".

الفرع الخامس: نظم الخدمة العمومية

يمكن تقسيم نظم الخدمة العمومية الى نظامين اساسيين هما:

أولاً: النظام المفتوح: ينصرف مدلول النظام المفتوح للتعبير عن منظمة تعمل في تفاعل دائم و متبادل مع بيئتها، وتكون الطلبات الخارجية جزء لا يتجزأ من اداء المنظمة ، ووفقا لذلك يعبر النظام المفتوح عن عدد من العناصر المتفاعلة تبادليا سواء فيما بينهما او مع بيئتها (تبادل المعلومات والمنتجات والخدمات) فإذا كان النظام عبارة عن مجموعة من العناصر التفاعلية فإن هذه العناصر تتمثل في:

- الافراد وجماعات الافراد (المواطنين).

- الوظائف (تقديم الخدمات).

³² كلاش خلود ، المرجع السابق ذكره ، ص 29 ص 30

-الأدوار او الاشخاص الذين يتولون السلطة (المدير العام - المدير التنفيذي).

-دور المعلومات والاتصالات في معالجة البيانات

فالبتالي فإن خصائص نظام المفتوح تكمل في³³:

1البساطة فالادارة لا تبذل جهدا في اعداد الموظفين الذين يتوجب اعداد انفسهم، فالتكوين وتحسين المستوى والمعارف المهنية المطلوبة من الموظفين انفسهم نظرا لارتباطهم بمناصب عملهم كما ان كل تنظيم يباشر فعله في دورة من الحوادث تتمثل في تقديم طلب للحصول على الخدمة ثم معالجة البيانات والمعطيات وتحويلها في شكل وثيقة قد تقدم للمواطن أو طالب الخدمة بناء على طلب مسبق من اجل الحصول عليها.

2يقوم النظام المفتوح على النمو والتطور فثمة قوى تدعم التغير والبحث عن فرص الاستحداث وذلك مرتبط بقوى ومؤثرات البيئة الخارجية.

3ان النظام المفتوح بإمكانه الوصول الى نتيجة واحدة بعدة مسالك وذلك من خلال مبدأ التكافؤ الذي يقوم على المرونة في انتقاء الوسائل قصد اداء الخدمة على نحو افضل.

ثانيا:النظام المغلق:

هو عبارة عن عدد من العناصر المتفاعلة ، تبادليا تعمل بشكل مستقل عن بيئتها بمعنى انه يتطلب اداءه تدخل بشريا او قوة خارجية وبالتالي يمكن ان تكون نظاما مغلقة بالنسبة لبيئتها. وفقا لهذا النظام تقوم الادارة غالبا بإعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل واستمرارية التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية وتنمية القدرات كما ان القاعدة العامة في النظام المغلق في الخدمة العمومية هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن التوازن في الحقوق والواجبات.

المطلب الثاني :انواع الخدمة العمومية وطرق تقديمها

تشمل الخدمة العمومية مجموعة من الخدمات المنظمة من طرف الدولة وسنوجزها كالآتي :

الفرع الاول:انواع الخدمة العمومية

³³كلاش خلود. المرجع السابق، ص 31، 32

-الخدمات الإدارية :والتي تشمل الخدمات التي تقدمها الدولة الجزائرية مثل الولايات والبلدية والمديريات التنفيذية³⁴

-الخدمات الاجتماعية والثقافية: تشمل خدمه التمدرس الالزامي والخدمات الصحية والتأمين والضمان الاجتماعي.

-الخدمات الصناعية والتجارية: مثل خدمة مؤسسة الجزائرية ومؤسسة الكهرباء والغاز³⁵ وفقا لطريقة تحمل التكلفة نجد فيها ثلاث أنواع من الخدمات :³⁶

-خدمة مجانية : وهي الخدمة التي تقدم دون مقابلة تتحملها الدولة مثل الخدمات الأمنية .
-خدمات مدعومة: والتي يتحمل جزء منها المستفيد والباقي تتكفل به الدولة مثل السلع الأكثر استهلاكاً مثل الخبز والحليب.

-خدمات بالمقابل: و التي يتحمل المستفيد منها كل التكاليف مثل خدمه الهاتف وخدمه الكهرباء المنزلية.

ويمكن إعطاء تصنيفات أخرى³⁷:

-خدمات فردية :الصحة والتعليم والترفيه.
_خدمات بتطوير البنية التحتية والظلام شق الطرقات انشاء المباني العامة حماية البيئة.
_خدمات متعلقة بالسيادة والأمن الداخلي.

الفرع الثاني: طرق تقديم الخدمة العمومية

إن كل الخدمات العمومية تتولى السلطة العامة في الدولة الإشراف عليها وإدارة البرامج الخاصة بها وتوفيرها للمواطنين في مختلف المجالات الاقتصادية والسياسية والثقافية

³⁴العربي حجام، دور نظام معلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعه محمد لمين دباغين سطيف، 2017، 2018، ص110.

³⁵هتهات المهدي، بن حكوم علي، محمد بركة، تنمية الموارد البشرية، أي اسهام في نوعية الخدمة العمومية، مجلة الدراسات المالية و المحاسبه، العدد08، 2017، ص 445.

³⁶العربي حجام، المرجع السابق ذكره، ص.110

³⁷هتهات المهدي، بن حكوم علي، محمد بركة، المرجع السابق ص445.

والإدارية إما بطريقة مباشرة حيث تدار النشاطات من قبل الوحدات التي تنشئها الدولة لهذه الغاية حيث نجد فيها من يداري على أسس اقتصادية الخدمات الإقتصادية ويقاس مستوى نجاح هذه الأخيرة بمستوى الأرباح المحققة ومستوى جودة الخدمات المقدمة ومنها من لا يهدف للربح كالوحدات التي تقدم خدمات ذات طابع إجتماعي وثقافي وإداري وما يبرز دور القطاع الخاص الكبير في تقديم الخدمات العمومية بطريقة معروفة الهادفة إلى تحقيق ربح مادي كما يبرز أيضا منظمات المجتمع المدني والجمعيات التي بإمكانها لعب دور فعال في هذا المجال مثل جمعية الخيرية، والبيئة، بسبب ما تتماز به من مرونة وفي هذا الصدد فإن الحكومات تلجأ في تقديمها للخدمات الحكومية ومراعاة لأسلوب الدعم الاهداف المرجوة إلى الطرق التالية قد تتولى إحداها أي إحدى الوزارات أو المصالح الحكومية أو الإدارة المحلية تقديم الخدمة بنفسها سواء مجانا أو مقابل رسوم وأسعار.

كما يمكنها انشاء جهاز حكومي منفصل لتقديم هذه الخدمة.

قد لا تنشئ جهاز غير تجاري مستقل لتقديم خدمات معينه.

قد لا تنشئ جهاز حكومي وتقدم بواسطته مؤسسة تجارية مستقلة تحت الإشراف الحكومي إن طرق تسيير وتقديم الخدمات العمومية تكون على حسب نوع وخصائص الخدمة المقدمة وهذا يعني أن طبيعة الخدمة ومميزاتها هي التي تفرض نوع التسيير وكذا الحدود العامة للأطراف المتدخلة الإنتاج التشريع المستهلكين.³⁸

المطلب الثالث: مبادئ الخدمة العمومية

يتفق اغلب الباحثين على المبادئ الاساسية للخدمة العمومية وهذا ارتباط دائما بمتطلبات الخدمة العمومية التي تهدف إلى استقرار النظام العام بالدرجة الأولى هناك من يعتبر هذه المبادئ أنها خصائص تميز الخدمة العمومية عن غيرها من الخدمات وقد ينظر إلى هذه المبادئ وفقا لجانبين منها ما يتعلق بجانب القانوني والإداري لتقديم الخدمة العمومية ومنها ما يتعلق بطبيعة المشاريع الهادفة إلى تقديمها فيما يلي وتتمثل هذه المبادئ في:

³⁸ عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 64.

الفرع الأول: مبدأ المساواة

ويعني أن يحصل الأفراد في المجتمع على الخدمة العامة على قدم المساواة وهي مبدأ أساسي في تقديم الخدمة العمومية كما أنها عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية و مضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة وإن تشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصلو على جميع الضمانات، هذا المبدأ يتضمن توفير الخدمة العامة بدون عوائق و إتاحتها لجميع المواطنين دون إستثناء وبصورة عادلة.

ويستمد هذا المبدأ أساسه من الدساتير والمواثيق وإعلانات الحقوق التي تقضي بمساوات الجميع أمام القانون ولا تتميز بين أحد منهم وهذا ما تجسد في الدستور الجزائري ضمن مادته 40_34 التي تؤكد وجوب تقديم الخدمة العمومية دون تمييز على قدم المساواة بين كل المواطنين.³⁹

الفرع الثاني: مبدأ الاستمرارية

يقوم هذا المبدأ بتوفير خدمات اساسيه للمواطنين وتؤمن حاجات عمومية جوهرية في حياتهم كالترويد بالمياه، والنظافة، الغاز، النقل، .. الخ،

ونظرا لضرورة هذه الخدمات ودوريتها وحاجة المرتفقين لتزويد بها يجب ان يكون عمل المرافق العمومية منتظما غير متقطع ومستمر دون انقطاع أو توقف وأي توقف ولو لمدة قصيرة يشكل إخلالا ومساسا بفكره الخدمة العمومية فإستمرارية الخدمة العمومية مرتبطة بشكل أساسي بإستمرارية الدولة وإستقرار سلطتها المركزية والمحلية ومؤسساتها وهيئاتها ونظرا لأهمية هذا المبدأ وضرورة ضمانه من طرف الدولة فقط تم تكريسها دستوريا من خلال المادة 76 من الدستور 1996 والمادة 06_85 حيث نصت المادة "76 أن رئيس الجمهورية يسهر على إستمرارية الدولة والعمل على توفير الشروط اللازمة لسيير العادي للمؤسسات "وقد جاء في نص المادة 03 من مرسوم التنفيذي رقم " 232_03 المؤرخ في

³⁹ ظرفي نادية، تسيير المرفق العام والتحويلات الجديدة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، في الحقوق، تخصص الدولة والمؤسسات العمومية، جامعة الجزائر 1، 2008، 2007، ص 27.

23 ربيع الثاني 1424 الموافق 24 يونيو 2003 يحدد مضمون الخدمة العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة عليها وكيفية تمويلها" كما يلي "ديمومة تقديم الخدمة العمومية"⁴⁰

الفرع الثالث: مبدأ التكيف والمرونة

هي قابلية المبدأ للتكيف مع كل الظروف والاحتياجات فإذا كانت المنفعة العامة، تتطور بالتطور الزمن كان لابد من أن تستجيب المؤسسة العمومية لتلك التغيرات ،لكي تتمكن من تقديم الخدمات التي أنشئت من أجلها بأحسن طريقة ،فمبدأ المرونة أو التكيف يعتبر شرط أساسي لمتابعة تطور الحاجات العامة وهو ما يبرر التغيرات التي تحدث على سير الخدمات العمومية تبعا للتغيرات التكنولوجية ،وتبعاً كذلك لتطور الطلب الاجتماعي(الاحتياجات الاجتماعية).⁴¹

المطلب الرابع: معوقات الخدمة العمومية في الإدارة البلدية

رغم كل المجهودات التي بذلتها الدولة من أجل اصلاح هياكل الدولة في شتى الميادين باعتباره خيارا سياسيا حيث تم تشكيل لجنة وطنية كلفت بهذه المهمة ،كما اتخذت السلطة إجراءات عديدة بهدف تحسين الخدمة العمومية على مستوى كل المرافق العمومية كاجراء عملي وكهدف عاجل، كل هذا تحت رقابةمسؤول الأول في الدولة رئيس الجمهورية الذي اكد في العديد من المناسبات على ضرورة اعادة النظر في ضوابط واليات وطرق تسير 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 الوطن ولكن بنسبة متفاوتة.

⁴⁰<https://economicrg.blogspot.com> شنوفي نور الدين ،دروس في المناجمنت العمومي،جامعة التكوين

المتواصل بتاريخ تصفح الموقع الالكتروني 2023/05/18، 15:35.

⁴¹عبد القادر برانيس، التسويق في المؤسسات الخدمة العمومية، دراسة على قطاع البريد والمواصلات في الجزائر ،

أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعه الجزائر، 2007، ص 121.

الفرع الأول: إشكالية نقص الموارد المالية

من اكبر المعوقات التي تقف وراء تدني الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين على المستوى المحلي والتي اكد عليها العديد من رؤساء المجالس الشعبية البلدية هي نقص الموارد المالية مقارنة بحجم الاحتياجات المحلية، خاصة أن القانون يلزم البلدية بضرورة توفير الموارد قبل المبادرة بأي مشروع، تنص المادة 4 من القانون البلدية على أنه « يجب على البلدية ان تتأكد من توفر (المال) الموارد المالية الضرورية للتكفل بالأعباء والمهام المخولة لها قانونا في كل ميدان يرافق كل مهمة جديدة يعهد إلى البلدية او تحول لها من قبل الدولة، التوفير المتلازم للموارد المالية الضرورية للتكفل بهذه المهمة بصفة دائمة»⁴²

الفرع الثاني: إنتشار ظاهرة الفساد بمفهومه الواسع

أخذت ظاهرة الفساد ابعاد خطيرة مست العديد من القطاعات وعلى جميع المستويات مما أدى الى إصدار نصوص قانونية عديدة تهدف إلى مكافحة هذه الظاهرة والوقاية منها نظرا لخطورتها على الإقتصاد الوطني وإستقرار البلاد، ومن أهم هذه النصوص نذكر ما يلي على سبيل المثال: قانون رقم 06-01 يتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته حيث نصت المادة 09 منه « يجب ان تؤسس الإجراءات المعمول بها في مجال الصفقات العمومية على قواعد الشفافية والمنافسة الشريفة وعلى معايير موضوعية ... الخ».

أ_ خرق المبادئ التي تحكم ابرام الصفقات: كالنزاهة و الشفافية والمساواة والدليل على ذلك كثرة القضايا المعروضة على العدالة بسبب الصفقات المشبوهة أو الصفقات التي أبرمت خرقا للقواعد والمبادئ المحددة في قانون الصفقات العمومية والقوانين الأخرى ذات الصلة. تنص المادة 3 من المرسوم رقم 10-236 على أنه « لضمان نجاعة الطلبات العمومية والاستعمال الحسن للمال العام، يجب أن تراعي في الصفقات العمومية ومبادئ حرية الوصول للطلبات العمومية والمساواة في معاملة المرشحين وشفافية الإجراءات ... ».

⁴² سليمان السعيد، الخدمة العمومية المحلية بين النص والواقع، مجلة منازعة الأعمال، العدد 22 ، مارس 2017

ب- سوء تسير وإستغلال المال العام حيث نجد أن في بعض القطاعات تبرم الصفقات بطريقة غير عقلانية ولا تحقق الأهداف المخصصة من اجله والقانون ألح على محرمات هذه المسائل نظرا لخطورتها فنجد المادة 10 من قانون 06-01 تنص على أنه « تتخذ التدابير اللازمة لتعزيز الشفافية والمسؤولية والعقلانية في تسير الأموال العمومية طبقا للتشريع والتنظير المعمول بهما... إلخ»

الفرع الثالث: إنتشار ظاهرة البيروقراطية على جميع المستويات

تعد البيروقراطية بمفهومها السلبي ظاهرة تسود غالبية البلدان السائرة في طريق النمو، ولعل السبب يرجع إلى غياب ثقافة تميز المصلحة العامة عن المصالح الذاتية والشخصية، فقدان الموظف العام أو المنتخب بقواعد النزاهة والحياد والموضوعية في علاقته مع المواطن. ومن بين مظاهر البيروقراطية.

- 1- **التعسف إستعمال السلطة:** إن الملاحظ في بعض الادارات والمرافق العمومية هو تعسف المسؤولين سواء المنتخبين او المعنيين في إستعمال السلطة التي خولهم إياه القانون لخدمة المصلحة العامة. وهذا التعسف قد يكون وراءه تحقيق أهداف للمعني بالأمر او لغيره. والدستور الجزائري نص بعبارات واضحة على عدم مشروعية هذا السلوك ويعاقب عليه القانون، نصت المادة 22 من الدستور «يعاقب القانون على التعسف في إستعمال السلطة»
- 2- **خرق مبدأ المساواة** يعد مبدأ المساواة من أهم المبادئ «التي تحكم سير المرافق العمومية كما يعد من أهم الحقوق المكرسة للأفراد في الدستور والمواثيق الدولية المختلفة فالدستور الجزائري مثلا نص في المادة 29 على أنه "كل المواطنين سواسية أمام القانون" وتضيف المادة 31 منه "تستهدف المؤسسات ضمان المساواة كل المواطنين والمواطنات في الحقوق والواجبات" إضافة إلى ذلك نلاحظ تهميش لبعض الفئات في⁴³ المجتمع، وعدم خلق الظروف الملائمة التي تتماشى وطبيعة إحتياجاتهم، وأذكر هنا على وجه الخصوص المعوقين حركيا، فهذه الفئة محرومة من خدمات المرافق العمومية كالنقل العمومي، وهنا نشير إلى المبادرة التي قام بها بعض المواطنين لاسيما في ولاية وهران وذلك من خلال

⁴³ سليمان السعيد، المرجع السابق الذكر، ص 140.

وضع سيارات متخصصة لتتنقل هذه الفئة ولكن الإلتزام يقع على عاتق الدولة أن توفر لهم في كل الأماكن العمومية الظروف المريحة التي تتلائم وطبيعته إعاقته ونحن نعتقد أن مصطلح المعاق غير لائق بل يستحسن إستعمال عبارة ذوي الإحتياجات الخاصة.⁴⁴

3- التميز في أداء الخدمة

ومن الأسباب الرئيسية التي كانت وراء فقدان المواطن للثقة في الجهاز الإداري هي التميز في تطبيق نفس الإجراءات بين المواطنين، فمن جهة يستفيد المواطن من الخدمة بسهولة وبدون تعقيد وفي المقابل تجد المواطن آخر تفرض عليه مجموعة من التعقيدات للحصول على نفس الخدمة وتعد هذه الظاهرة إلى تفشي ظاهرة الوساطة والمحاباة والرشوة وإستغلال الوظيفة، حتى وصل الأمر على قيام قناعة لدى العامة من المواطنين إن الحصول على الخدمات لا يتم إلا من خلال طريقة من الطرق المذكورة، مما شجع الفساد الإداري . وهناك جملة كبيرة تعتري تقديم الخدمات العمومية نوجز ما يلي:

- غياب الإتصال بين الإدارة في المنظمات الخدمة العمومية وبين الجماهير طالبي الخدمة، الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بين ما يتم تقديمه من أداء للخدمة العمومية وبين ما يتوقع المواطن نحو هذه الخدمات.

- الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة العمومية، وعدم الإهتمام بالاستفادة من مثل هذه البحوث والدراسات التي تتوفر بشكل كبير في المؤسسات والمنظمات الأكاديمية والبحثية.

- ضعف نظم المتابعة والتقديم للخدمات العامة وتحقيق الرقابة الفعالة، بغرض التحقيق من وصول هذه الخدمات للمواطنين وفقا للقوانين والتشريعات المنظمة لها.

الفرع الرابع: إنتشار ظاهرة الصراعات الحزبية داخل المجالس المنتخبة

وإنعكاسها على المواطن إضافة إلى غياب المجتمع المدني عرفت الجزائر بداية التسعينات حركة لامثيل لها في خلق الأحزاب السياسية بعدما كرس الدستور الجزائري 1989 التعددية

⁴⁴ محمد يوسف علاء الدين ،مقاربة الحكامة والخدمة العمومية في الجزائر قراءة في الأدوار والمعوقات: مجلة صوت القانون المجلد السادس العدد 01 ، 2019 ص 246.

الحزبية، غير أن هذه التعددية لم تساهم في تطوير العمل السياسي بهدف تعزيز حقوق الإنسان بل أدت الى خلق فتنة بين أبناء الشعب الواحد الملاحظ اليوم هو شلل العديد من البلديات بسبب الصراعات الحزبية داخل المجالس وانعكاسها على اليوميات المواطن. ويظهر ذلك جليا من خلال عدد المجالس التي تم حلها بموجب مرسوم رئاسي تطبيقا لنص 47 من قانون البلدية وذلك لأسباب عديدة نصت عليها المادة 46 من قانون البلدية الفقرة 6 منها « في حالة خلافات خطيرة بين أعضاء المجلس الشعبي البلدي تعيق السير العادي لهيئات البلدية، وبعد اعدار يوجهه الوالي للمجلس دون الإستجابة له».

1- إنعدام الثقة بين الناخب والمنتخب

ويظهر ذلك جليا من خلال عزوف المواطنين على اللجوء والمشاركة في العملية الانتخابية سواء تعلق الأمر بالانتخابات المحلية او التشريعية، إن السبب في هذه الوضعية يرجع أساسا إلى الممثل المحلي الذي يقوم بدوره كممثل للمواطنين من خلال سياسة الإحتكاك المباشر واليومي معهم، من أجل معرفة إنشغالاتهم الحقيقية والبحث على الحلول العملية. وأبعد من ذلك فإن إنعدام الثقة في الإدارات العمومية عادة ما يولد العنف سواء كان لفظي أو جسدي، وهذا يشكل خطر على إستقرار المجتمع، وتهديدا لكيانه، مما يستدعي التدخل العاجل لإيجاد الحلول من خلال إجراءات بسيطة عملية ميدانية، ونحن نعتقد أنه يجب أن يتلقن الموظف المكلف بالخدمة العمومية دروسا تتعلق بالجانب الإنساني بمعنى جانب العلاقات والمعاملات، فالشهادة الجامعية لا تكفي لوحدها لأداء الخدمة على أحسن ما يرام.

2- عدم إشراك المواطن في العملية التنموية

أكد المؤسس الدستوري في المادة 16 من الدستور على أن البلدية هي مكان مشاركة المواطنين في تسير الشؤون العمومية، كما أكد المشرع على ذلك في المادة 11 من قانون البلدية: "تشكل البلدية الإطار المؤسساتي لممارسة الديمقراطية على المستوى المحلي"⁴⁵ والتسير الجوراري"، يتخذ المجلس الشعبي البلدي كل التدابير للإعلام المواطنين بشؤونهم

⁴⁵ سليمان السعيد، المرجع السابق، ص 142، 143.

وإستشارتهم حول خيارات وأولويات التهيئة والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية كما يمكن للمجلس الشعبي البلدي تقديم عرض عن نشاطه السنوي أمام المواطنين.

المبحث الثالث: اختصاصات البلدية في مجال الخدمة العمومية

لقد أدى التغير الذي حدث في جميع المجتمعات الى تغير مفهوم الدولة ووظائفها في اعاده النظر في الدور الذي تقوم به كل من الحكومات الوطنية والوحدات المحلية في الجزائر وقد حددت قوانين الاداره المحليه الجزائريه الاختصاصات البلديه وتركزت التفصيل فيها الى اللوائح التنظيميه.

يتاثر مدى اتساع الصلاحيات والاختصاصات التي تتمتع بها الهيئات المحليه وخاصة البلديات المعطيات السياسيه والاقتصاديّه والاجتماعيه السائده بالمجتمع والدوله.

المطلب الاول التعمير والهاكل القاعديه والتجهيز

تتزود البلديه بكل ادوات التعمير المنصوص عليها في التشريع والتنظيم المعمول به بعد المصادقه عليهما بموجب مداوله المجلس الشعبي البلدي.⁴⁶ يقتضي انشاء اي مشروع يحتمل اضرار بالبيئته والصحة العمومية على اقليم البلديه موافقه المجلس الشعبي البلدي باستثناء المشاريع ذات المنفعة الوطنية التي تخضع لاحكام المتعلقة بحمايه البيئه⁴⁷ ضمن الشروط المحددة في التشريع وتنظيم المعمول بها بمساهمه المصالح التقنيه للدولة تتولى البلدية.⁴⁸

التأكد من احترام تخصيصات الاراضي وقواعد استعمالها السهر على المراقبه لمطالبه عمليه البناء ذات العلاقه ببرامج تجهيز وتسكن السهر على احترام الاحكام في المجال مكافحه السكنات الهشة الغير قانونيه في اطار حمايه التراث المعماري وطبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما بالسكن والتعمير والمحافظة على التراث الثقافي وحمايته.

⁴⁶ المادة 13 من قانون البلدية 10-11 المتعلق بالبلدية.

⁴⁷ المادة 14 من قانون البلدية 10-11 المتعلق بالبلدية.

⁴⁸ المادة 15 من قانون البلدي 10-11 المتعلق بالبلدية .

تسهر البلدية بمساهمة المصالح التقنية المؤهلة على المحافظة على الاملاك العقارية والثقافية والحماية والحفاظ على الانسجام الهندسي لتجمعات السكنية.⁴⁹

تسهر البلدية على المحافظة على الاملاك العقارية التابعة للاملاك العمومية للدولة توفر الدور البلدية في مجال السكن الشروط التحفيزية للترقية العقارية ببرامج السكن تشجيع وتنظم بصفه خاصه كل جمعيه سكان تهدف الى حمايه وصيانه وترميم المباني والاحياء.⁵⁰

التربية والحمايه الاجتماعيه والرياضيه والشباب والثقافه والتسلية والسياحه يكون ذلك من خلال:

المساهمة في انجاز الهياكل القاعديه البلديه الجواريه المواجهه للنشاطات الرياضيه والشباب والثقافه والتسلية.

اتخاذ كل تدبير يرمي إلى توسيع قدراتها السياحية وتشجيع المتعاملين المعنيين باستغلالها اتخاذ كل تدبير تشجيع عمليات التمهين واستحداث مناصب الشغل. تساهم البلدية الى جانب الدولة في التحضير والاحتفال بالاعیاد الوطنيه كما هي محددة في التشريع الساري المفعول واحياء ذكرى الاحداث التاريخيه ولا سيما منها تلك المخدده للثوره التحريرية.⁵¹

المطلب الثاني : في المجال الاجتماعي والثقافي والتعليمي والفني والرياضي

الفرع الاول :في المجال الاجتماعي

تعد البلدية المحور الرئيسي النشاط الاجتماعي ونواة تغير محلية تقدم خبرة كبيرة للعائلة والفرد في الميدان الاجتماعي ،لهذا أعطى المشرع بموجب المادة 89 من قانون البلدية للمجلس الشعبي البلدي حق المبادرة بإتباع كل الإجراءات التي من شأنها تقديم الخدمات والرعاية الاجتماعية والمتمثلة في:

⁴⁹ 16 من القانون 10-11 المتعلق بالبلدية.

⁵⁰ المادة 119 من القانون 10-11 المتعلق بالبلدية.

⁵¹ المادة 121 من القانون 10-11 المتعلق بالبلدية.

مساعدة المحتاجين ،التكفل بالفئات الإجتماعية المحرومة ،إعانة العاطلين عن العمل و المساعدة على التشغيل.

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

مهمة تكوين الفرد ونشر الثقافة والتعليم ومحو الأمية وصيانة المساجد و المدارس القرآنية وإنشاء المكتبات وقاعات المطالعة.

الفرع الثاني:في المجال الثقافي والتعليمي والفني

تقوم البلدية بدور هام في هذا الميدان ،حيث تتولى إنجاز مؤسسات التعليم الأساسي وصيانتها وتشجيع كل إجراء من شأنه ترقية النقل المدرسي والتعليم ما قبل المدرسي.

حماية التراث العمراني والمواقع الطبيعية والأثار والمتاحف وكل شيء ينطوي على قيمة تراثية تاريخية جمالية.

تسير وإدارة المرافق الخاصة بالسينما والفن والقيام بالمهام الثقافية⁵².

الفرع الثالث: المجال الرياضي

للبلدية إختصاصات في مجال الشبيبة والرياضة، اذ بإمكانها تأسيس أي خدمة أو مركز يساهموا في تطوير الشبيبة وتفتحها كما نجده في نص المادة الثانية من المرسوم رقم 81/371 الذي يحدد إختصاص البلدية في قطاع الشبيبة والرياضة والتي تنص على أن البلدية مكلفة بإنجاز المركبات الرياضية البسيطة مثل ساحات.⁵³

الألعاب الرياضية، ملاعب مختلفة الرياضات، قاعات مختلفة الرياضات، أحواض السباحة

⁵²تاجي عبد النور ،دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة ،مجلة الدفاتر السياسية والقانون ،عدد 04 ، 2005ص158.

⁵³حسين فريحية، شرح القانون الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، ص 198.

كما تكلف بتنظيم: -جولات رياضية

-تبادل الشباب بين البلديات.

-التظاهرات الجماعية للشباب.

-تنشيط المهرجان الرياضي البلدي .تنشيط الجمعيات الرياضية

- ولقد أشار المشرع الجزائري في الفقرة الرابعة من المادة 122 إلى أن البلدية يمكنها. الإستفادة من مساهمة مالية من الدولة بغية ترقية هذه الهياكل والحفاظ عليها وكذا صيانتها.

المطلب الثالث: في المجال الصحي والنظافة

مما لا شك فيه أن صحة المواطن مرتبطة بنظافة محيطه، وتلعب البلدية دورا هاما في هذا المجال، حفاظا على سلامة المواطن من كل خطر يهدد حياته، وذلك من خلال القوانين ذات الصلة بالصحة والنظافة، أو من خلال ما تضمنته المادة 123 من قانون البلدية، ويمكننا أن نلخص هذه المجالات فيما يأتي:

-صرف المياه المستعملة ومعالجتها.

-توزيع المياه الصالحة للشرب.

- جمع النفايات الصلبة ونقلها ومعالجتها.

- مكافحة نواقل الأمراض المتنقلة.

- الحفاظ على صحة الأغذية والأماكن والمؤسسات المستقبلية للجمهور

-صيانة طرقات البلدية.

- إشارات المرور التابعة لشبكة طرقاتها.⁵⁴

- خول المرسوم 81/385 في المادة الأولى منه البلدية صلاحية الخيام بأي عمل من طبيعته أن يضمن تطوير شبكة الطرقات ومختلف وسائل المواصلات في المناطق الترابية التابعة لها.⁵⁵

⁵⁴المادة 123 من قانون 11/10 المتعلق بالبلدية.

⁵⁵المادة 01 من المرسوم رقم 81_385 المؤرخ في 26 ديسمبر 1981 يحدد صلاحيات الولاية والبلدية وإختصاصاتها في قطاع النشاطات القاعدية، الجريدة الرسمية العدد 52.

- ويتعين على البلدية القيام بما يأتي:
- إنجاح جميع الأشغال الكبرى عبر الطرق البلدية.
- إنشاء أي مصلحة تقنية ملائمة تخصص للقيام بالصيانة الإعتيادية لشبكات الطرق والمياه في البلدية⁵⁶

- المطلب الرابع: في مجال حماية البيئة

- إن السعي لتحقيق التنمية الإقتصادية والإجتماعية للبلديات أفرز مشاريع أثرت في التوازنات الإيكولوجية، لهذا طرح المشرع الجزائري مبدأ التوازن بين النمو الإقتصادي ومتطلبات الحماية البيئة، فترة إنشاء هياكل إدارية للبيئة على المستوى الوطني، أما على المستوى المحلي فتعتبر البلدية المؤسسة.
- محلية الرئيسية لتطبيق تدابير حماية البيئة، فقد نصت قوانين البلدية والأوامر التابعة صراحة على مفهوم البيئة وحمايتها ومكافحة التلوث.
- ⁵⁷- تسهر البلدية على حماية الوسط الطبيعي وخاصة الإحتياجات المائية من أي صرف أو روافد صناعية.
- البلدية لها الحق ورفض أي مشروع يؤثر على البيئة.
- محاربة البناء الفوضاوي وحماية المناطق الزراعية في مخطط التهيئة العمرانية
- تشجيع تأسيس جمعيات حماية البيئة.
- مكافحة كل أشكال التلوث في إطار صلاحيتها (التلوث المائي، البحري).
- إنشاء وتوسيع وصيانة المساحات الخضراء والسهر على حماية التربة والمواد المائية و المساهمة في إستعمالها الأمثل حسب ما نصت عليه المادة 108 من القانون البلدي

⁵⁶المادة 1 من المرسوم 81-385 المؤرخ في 26 ديسمبر 1981 يحدد صلاحيات الولاية والبلدية وإختصاصاتها في قطاع المنشآت الأساسية القاعدية، الجريدة الرسمية، العدد 52

⁵⁷المادة 123 من قانون 10-11 المتعلق بالبلدية

– إنشاء الحقائق والمنتزهات.⁵⁸

⁵⁸ بوكورمنال، محمد منصوري، دور الجماعات المحلية في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر، بلدية قسنطينة نموذجاً، مجلة الإحصائية الإدارية، المجلد 02، العدد 02، ديسمبر 2018، ص 230.

خلاصة:

إذا من خلال ماتم عرضه يمكن إستخلاص:

إنالهيئات البلدية تعمل ضمن إطار محلي يرتكز على قواعد اللامركزية، وإنالخدمة العمومية هي مجموعة الأنشطة التي تقوم بها وتشرف عليها الهيئات العمومية للدولة، بهدف تحقيق المنفعة العامة، كذالكفكرة تحسين وترقية الخدمة العمومية نجد أساسها القانوني في التشريع الجزائري في العديد من النصوص على إختلاف أنواعها ورتبها، وإن غياب مبدأ من المبادئ التي تحتويها الخدمة العمومية هو إختلال في عملية تقديم الخدمة العمومية مما يسبب مشاكل في المجتمع ككل، والمشرع الجزائري خول للبلدية جملة من الإختصاصات المهمة خاصة تلك التي تظهر في شكل خدمات عمومية تمس مجالات عديدة إقتصادية وثقافية واجتماعية.

الفصل الثاني:
اليات تحسين الخدمة العمومية

تمهيد:

نظر للتطورات السريعة التي شهدتها مختلف الإدارات العمومية في الجزائر أصبح موضوع تحسين الخدمة محل إهتمام متزايد هذا ما أدى بآدولة إلى ضرورة الإعتماد على مجموعة من الإصلاحات والآليات المساعدة على تطوير الخدمة العمومية وجعلها في أرقى درجاتها من حيث النوعية.

وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى آليات تحسين الخدمة العمومية من خلال ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: الهيئات الإدارية المكلفة بتحسين الخدمة العمومية

المبحث الثاني : الديمقراطية التشاركية كآلية لتحسين الخدمة العمومية

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية

المبحث الأول : الهيئات الإدارية المكلفة بتحسين الخدمة العمومية

قصد مسايرة وتتبع تطورات التي تحدث في طريقة أداء الخدمة العمومية وتكريس المبادئ التي تقوم عليها المرافق العمومية فان الأمر يتطلب وجود هيئات تختلف في طبيعتها والمهام الموكلة إليها.⁵⁹

المطلب الاول :لجنة إصلاح هياكل الدولة

تم إنشاء هذه اللجنة، بموجب المرسوم الرئاسي رقم 372_2000 في 22 نوفمبر 2000⁶⁰ أوكلت إليها مهلة تحليل وتقييم هياكل ومهامات الإدارات المركزية للدولة ومراقبتها، كذلك تحديد المجالات التي تعاني من النقص وعلى مستوى المحلي مراقبة سير عمل الجماعات المحلية ومجمل الهيئات الإدارية المقدمة للخدمة العمومية على أن تقوم هذه اللجنة بإعداد تقرير عام عن مهامها وتقديم التقرير لرئيس الجمهورية ليعتبر هذه التقرير بمثابة مرجع يعتمد عليه عند القيام بأية إصلاحات إدارية.

تتشكل اللجنة من أعضاء يعينهم رئيس الجمهورية يتم إختيارهم أصالة عن أنفسهم بناءا على ما يتمتعون به من كفاءة وتجربة و على الإهتمام الذي يولنه للقضايا المرتبطة بتنظيم الدولة، كما يعين رئيس اللجنة من طرف رئيس الجمهورية.⁶¹

المطلب الثاني :الوزارة المكلفه بإصلاح الخدمة العمومية

تم استحداث وزاره إصلاح الخدمة العمومية بموجب المرسوم الرئاسي رقم 312/13 المتضمن تعيين أعضاء الحكومه⁶² تم وضع هذه الوزارة لدى مصالح الوزير الاول بقصد اصلاح الخدمه العموميه ،ما يؤكد رغبة الحكومه في تطوير وتحسين الخدمه العموميه وعصرنتها بما يسمح بالاستجابة لإنشغالات المواطنين وتطلعاتهم ،ومن اجل تجسيد ذلك كلفت هذه الوزارة بمهمه اقتراح قواعد وإطار عام متعلق بتنظيم الخدمة العموميه وعصرنتها

⁵⁹ كلاش خلود المرجع السابق ذكره ص. 64.

⁶⁰ مرسوم رئاسي رقم 372/2000- المؤرخ في 26 شعبان 1421 الموافق ل 22 نوفمبر 2000 المتضمن احداث لجنة اصلاح هياكل الدولة ومهامها الجريده الرسمية العدد 71 الصادر في 26 نوفمبر 2000.

⁶¹ المرسوم الرئاسي رقم 372/2000 المتضمن تشكيله اعضاء اللجنة

⁶² المرسوم الرئاسي رقم 312/13- المؤرخ في 11 سبتمبر 2013 المتضمن اعضاء الحكومه.

مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية التي تمر بها الدولة.⁶³

تجسيد لذلك شرعت في وضع تدابير قصد إصلاح الخدمة العمومية تمثلت في:

_تحسين استقبال المواطنين

_تقليص الوثائق الادارية

_استقبال شكاوي المواطنين والتكفل بها كما عملت على اعداد ميثاق للخدمة العمومية

تضمن حقوق وواجبات أعوان الخدمة العمومية وكذلك حقوق وواجبات طالبي هذه الخدمة

كما تتكون من اربع مديريات⁶⁴:

المديرية العامة للخدمة العمومية

المديرية العامة للإصلاح الاداري

المديرية العامة للوظيفة الادارية

مديرية للإدارة العامة

المطلب الثالث: المرصد الوطني للمرفق العام

تم إنشائه بموجب المرسوم رقم 16_03⁶⁵ فهو بمثابة هيئه استشارية تابعة لوزارة الداخلية

والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية مكلفة بالقيام بدراسات وتقديم إقتراحات من شأنها

القضاء على البيروقراطية والسلوكيات السلبية داخل المرافق العامة وكذلك تحسين الخدمة

العمومية.

إقتراح تدابير التي تهدف الى ترقية حقوق مستعملي المرافق العامة والعمل على ربط عبر

الشبكات بين الدوائر الوزارية والهيئات الادارية العمومية وكذلك تشجيع المجتمع المدني على

العمل نحو المساهمة في تحسين المرفق العام وإقتراح التدابير التي من شأنها تحفيز موظفي

⁶³المرسوم التنفيذي رقم 381/13- المؤرخ في 19 نوفمبر 2013 الذي يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير المكلف

بإصلاح الخدمة العمومية، الجريدة الرسمية عدد 59.

⁶⁴المرسوم التنفيذي رقم 382 /13 - المؤرخ في 15 محرم 1435 الموافق ل 19 نوفمبر 2013 المتضمن تنظيم الاداره

المركزية للوزارة لدى الوزير الاول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية ، الجريدة الرسمية العدد 59 الصادره في 20 نوفمبر

2013.

⁶⁵المرسوم الرئاسي 16_03- المؤرخ في 26 ربيع الاول 1437، الموافق ل 07 جانفي 2016 يتضمن انشاء المرصد

الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية، العدد 02 الصادر في 13 جانفي 2016.

الإدارات العمومية.

للمرصد الوطني في مجال التعاون الحق في المبادرة وبتبادلات مع الشركات الأجانب وترقيتها وكذا تنظيمها وتنفيذها مع مختلف السلطات.

يتم تعيين أعضائه بموجب القرار المؤرخ في 08 جمادى الثانية 1437 الموافق ل 17 مارس 2016⁶⁶ لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد بقرار من من الوزير مكلف بالداخلية بناء على إقتراح من المؤسسات والهيئات التي يخضعون إليها ويجتمع في دورة عادية أربعة مرات في السنة وكذلك يمكنه الإجتماع في دورة غير عادية بطلب رئيسيه أو بطلب ثلثي أعضائه.

⁶⁶القرار المؤرخ في 8 جمادى الثانية 1437 الموافق ل 17 مارس 2016، الذي يتضمن تعيين أعضاء المرصد الوطني للمرفق العامة، جريدة الرسمية العدد 21، الصادرة في 3 افريل 2016.

المبحث الثاني: الديمقراطية التشاركية كآلية لتحسين الخدمة العمومية

تمثل الديمقراطية التشاركية أحد الركائز الأساسية لتجسيد عملية التنمية على الصعيدين المحلي والوطني وذلك نظرا للأهمية البالغة التي تتسم بها باعتبارها الوسيلة التي يتم من خلالها فتح الباب أمام المواطنين للإندماج في الحياة السياسية والمشاركة في عملية صنع القرار، إذ تعد من المفاهيم الجديدة والحديثة المتعددة في إستعمالاتها أخذت مسميات مختلفة كالديمقراطية المحلية، الديمقراطية الشعبية وحتى التداولية.

المطلب الأول: تعريف الديمقراطية التشاركية

وقد تم تعريف الديمقراطية التشاركية بأنها "نظام يمكن من مشاركة المواطنين والمواطنات في صنع القرارات السياسية ذات الأولوية بالنسبة إليهم عن طريق التفاعل المباشر والمستمر مع السلطات القائمة بشأن المشكلات والقضايا المطروحة، وتبنت مفهوم جوهريا يأخذ بعين الاعتبار دور المواطنين في المشاركة في صنع القرار السياسي وتبدير الشأن العام كما أنها تتسم بالتفاعل بين المواطنين والحكومات أو المستشارين المحليين بشكل دائم مستمر وأنها مكتملة للديمقراطية التمثلية.⁶⁷

كما يعرفها الأمين شريط: "هي إطار مقارنة جدية للديمقراطية، كماتعتبر وسيلة ناجحة في مسألة مشاركة المواطنين إلى جانب ممثليهم، من خلال زيادة إنخراطهم ومشاركاتهم في النقاش العام وفي عملية إختيار القرار على المستوى السياسي".⁶⁸

كما تعني ايضا الديمقراطية التشاركية: "مجموعة الإجراءات والآليات التي تهدف الى إستيعاب جميع القوى السياسية وغير الرسمية، وتوسيع وتنظيم إطار مشاركتها في ظل مايعرف بالحكومة المفتوحة، أو بشكل مبسط هي أن المواطنين بمختلف توجهاتهم وإنتمائاتهم وأعمارهم يشاركون في القضايا السياسية التي تهمهم، سواء في الجانب المحلي أو الوطني من

⁶⁷ نور الدين لعروبي، الديمقراطية التشاركية قراءة في التجربة المغربية، مجلة الباحث للدراسات والابحاث القانونية والقضائية، العدد 53، جامعة سيدي محمد بن عبد الله، فاس أفريل 2023، ص 68.

⁶⁸ الأمين شريط، الديمقراطية التشاركية الأسس والأفاق، مجلة الوسيط الجزائر، العدد 2008، 06 ص 46.

خلال تكافؤ الفرص والمساواة الإجتماعية واحترام التعدد والإختلاف.⁶⁹

الفرع الأول: خصائص الديمقراطية التشاركية

- المبادرة التشريعية للمواطنين كأحقية في التصويت والمشاركة في مختلف القضايا والمشكلات.

- المشاركة في بناء المناقشات المفتوحة لمعالجة القرارات على مستوى النطاق المحلي عبر إستعراض جملة من المقترحات البناءة من خلال التنظيم الديمقراطي والإستشاري.

- الديمقراطية التشاركية تثري العملية الإخبارية ، فهي مكمل للديمقراطية التمثيلية من جهة و مساهمة في دمج المواطن وتعزيز دوره في الحياة السياسية من جهة أخرى.⁷⁰

الفرع الثاني: الديمقراطية التشاركية في الدستور

عرف تكريس الديمقراطية التشاركية تطورا ملحوظا عبر الدساتير الجزائرية فاستقرأ الدستور 1963 نجد أنه كرس بعض مقتضيات مبدأ المشاركة في ديباجته ومواده.

اما دستور 1967 فقد توسعت مظاهره الديمقراطية التشاركية وذلك ما يظهر من خلال ديباجه ومجموعات مواد.

ويعتبر دستور 1989 نقطه تحول كبيره وهو ما لمسناه من خلال رغبة المشرع الدستوري في اصلاح المنظومه الاداريه حيث اكد بصوره واضحه مبدا المشاركة خاصه على المستوى المحلي عن طريق الجماعات الاقليميه كاسلوب لتنظيم الاداري ومشاركه المواطنين ولعل هذا التحول لمسناه من خلال ديباجه الدستور 1989 وكذلك من خلال ماده 16 منه.

لم يختلف دستور 1996 عن سابقه في الاشاره الى مبدا مشاركة من خلال دباجه كذلك لم يغير 8 مواد ان التعديل الدستوري لسنة 2016 جاء بنص صريح على مصطلح الديمقراطية التشاركية من خلال نص المادة 15 منه وهو ما أكدته التعديل الدستوري لسنة 2020 وليس بعيدا عن تكريس مبدأ الديمقراطية التشاركية في الدساتير الجزائرية المتعاقبة فإن النص

⁶⁹ جمال قرناش، الديمقراطية التشاركية المحلية كآلية لتسيير الشأن العام المحلي بلدية أولاد بن عبد القادر بولاية الشلف، مجلة الفكر القانوني والسياسي المجلد الثالث العدد الثاني 2019 ص 155.

⁷⁰ نور الدين لعروي، المرجع السابق، ص 71.

التشريعي لم يخلو هو الآخر من تجسيد مظاهر الديمقراطية التشاركية، وهو ما تحقق من خلال نص المادة 15، من قانون الوقاية من الفساد.⁷¹

الفرع الثالث: الديمقراطية التشاركية في قانون البلدية

جاء قانون البلدية رقم 10/11 الصادر في يونيو سنة 2011⁷² ليجسد مبدأ الديمقراطية التشاركية بصفة قانونية من خلال إفراده للباب الثالث القسم الأول بعنوان مشاركة المواطنين في تسيير شؤون البلدية حيث تنص المادة 11 على «تشكل البلدية الإطار المؤسساتي لممارسة الديمقراطية على مستوى المحلي والتسيير الجوّاري»، وإن المجلس الشعبي البلدي عليه أن يتخذ كل التدابير الأعلام المواطنين بشؤونهم و إستشارتهم حول خيارات وأولويات التهيئة والتنمية الإقتصادية، والإجتماعية الثقافية، ويمكن في هذا المجال إستعمال الوسائط والوسائل الإعلامية المتاحة، كما يمكن للمجلس أن يقدم عرضا على نشاطه السنوي أمام المواطنين.

المادة 12: قصد تحقيق أهداف الديمقراطية المحلية في إطار التسيير الجوّاري المذكور في المادة 11 أعلاه يسهر المجلس الشعبي البلدي على وضع إطار ملائم للمبادرات المحلية التي تهدف إلى تحفيز المواطنين وحثهم على المشاركة في تسوية مشاكلهم وتحسين ظروف معيشتهم.⁷³

-يتم تنظيم هذا الإطار للتشريع والتنظيم المعمول بهما

كما يمكن لرئيس المجلس الشعبي البلدي، كلما اقتنت ذلك شؤون البلدية أن يستعين بصفة استشارية، بكل شخصية محلية وكل خبير أو كل ممثل جمعية محلية معتمدة قانونيا، الذين من شأنهم تقديم أي مساهمة مفيدة لأشغال المجلس أو لجانه بحكم مؤهلاتهم أو طبيعة نشاطهم.⁷⁴ كذلك يمكن كل شخص الإطلاع على مستخرجات مداولات المجلس الشعبي البلدي وكذا

⁷¹ ساميه بوطيبة، دور المجتمع المدني في الإنتقال من الديمقراطية التمثيلية إلى الديمقراطية التشاركية، مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المجلد 05، العدد 02، 2021 ص 263.

⁷² قانون البلدية 10/11 المؤرخ في 22 يونيو 2011.

⁷³ المادة 12 من القانون 10-11 المتعلق بالبلدية

⁷⁴ المادة 13 من القانون 10-11 المتعلق بالبلدية.

القرارات البلدية، ويمكن تحديد كفاءات تطبيق هذه المادة عن طريق التنظيم.⁷⁵ يمكن القول بأن البلدية 10/11 تركز على مبدأ هام لقيام دولة القانون وهي الديمقراطية التشاركية، باعتبار أن مساهمة المواطنين بمقترحات لدى إدارة الشؤون المحلية له الأهمية الأكبر بالنسبة للإنشغال بهم اليومية، خاصة وأن الجماعات المحلية تتمتع بصلاحيات واسعة في مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والثقافية تمكن المواطنين من لعب دورا أساسيا في إنتقاء المشاريع ذات أولوية بالنسبة إليهم وترشيد الأنفاق العام في تحقيقها.⁷⁶

المطلب الثاني: أهمية الديمقراطية التشاركية وأهدافها

من خلال هذا المطلب سوف نتطرق إلى تبيان أهمية الديمقراطية التشاركية في الفرع الأول وأهداف الديمقراطية التشاركية في الفرع الثاني.

الفرع الأول: أهمية الديمقراطية التشاركية

تبرز أهمية الديمقراطية التشاركية من خلال ما يلي⁷⁷:

- الديمقراطية التشاركية تنظمها لامركزي متغير منفتح.
- الديمقراطية التشاركية الإجراءات المرتبطة بها مرنة، واضحة، وسهلة التكيف
- الديمقراطية التشاركية تركز على أسلوب الحوار
- الديمقراطية التشاركية دور العنصر البشري فيها يتجلى في كونه فاعل وخلاق لذا فإن الديمقراطية التشاركية تمكن من:

- إشراك المستفيدين في تحديد وتشخيص مشاكلهم الحقيقية
- مساهمة كل الأطراف الفاعلة في صياغة و إنجاز المشاريع
- استثمار المعارف التقليدية
- جعل المشاريع أكثر مطابقة وملائمة

⁷⁵ المادة 14 من القانون 10-11 المتعلق بالبلدية.

⁷⁶ براهيم عبد المجيد، الديمقراطية التشاركية، مجلة القانون والمجتمع والسلطة، العدد 201 أشغال الملتقى الوطني حول مؤشرات الحكم الراشد وتطبيقاتها، يوم 07_06 وهران ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.

جمال قرناش، المرجع السابق، ص 156، 157.⁷⁷

الفرع الثاني: أهداف الديمقراطية التشاركية

1 الأهداف التيسيرية:

- يمكن أن يكون الهدف من إستعمال المشاركة تحقيق أهداف التيسير الجيد للهيئة الإقليمية، أو ما يطلق عليه اليوم ب "التيسير العمومي الجديد وحسب هذه الفكرة على مقدمي الخدمات العمومية الأخذ بعين الاعتبار آراء مستعملي المرافق العامة والمستهلكين .كما ترمي المشاركة⁷⁸ إلى الوقاية من النزاعات وضمان تقبل المواطنين للقرارات الإدارية.

2 تحسين الوضيفة الإدارية

تهدف إدارة الشؤون المحلية إنطلاقاً من المبدأ القائل بأن "إدارة أفضل هي إدارة أقرب " وبالتالي فإن الأمر يتعلق بتحسين فعالية مسارات اتخاذ القرارات ومنع نشوب النزاعات المحتملة وتحقق أقصى قدر من العقلانية.

- السهولة في تنفيذ القرارات واختيار المشاريع التنموية المحلية لأن المواطنين هم من شاركوا في هذه العملية.

- تهدف إلى تعميق مفهوم المواطنة من خلال الشعور بالمسؤولية إتجاه وطنه وتمكينه من مشاركته في فعاليات الحياة الأساسية.

-تسمح الديمقراطية التشاركية بمساعدة أفراد المجتمع في تحقيق أهدافهم وتزويد من قدرة الفرد على التعامل مع مشاكل المجتمع والوصول الى حلول توافقه.

- وفي هذا السياق تعتبر الديمقراطية التشاركية الإطار الذي يعبر فيه المواطن عن إرادته وتقديم مقترحاته بالإضافة إلى مراقبته ومتابعته وتقييمه للبرامج والمشاريع التنموية المحلية.⁷⁹

المطلب الثالث: أبعاد الديمقراطية التشاركية

- تتعلق الديمقراطية التشاركية أساساً بمشاركة المواطنين والتي تعرف في الكثير من الأدبيات

⁷⁸ عيساوي عز الدين، الديمقراطية المحلية من ديمقراطية التمثيلية إلى الديمقراطية التشاركية، المجلة الأكاديمية للبحث القانون. المجلد 12، العدد 02، 2015، ص 223.

⁷⁹ قتال جمال، شوقي نذير، الديمقراطية التشاركية قراءة في المفاهيم والأهمية، مجلة مدرات سياسية، المجلد 3 العدد 01 2019 ص 66.

بمشاركة النخبين أيضا مشاركة جمعيات ومؤسسات المجتمع، بإعتبارها جهات مستفيدة أيضا، وقبل التكلم عن هذه الأبعاد يجب أولا إختبار مدى إدراك المشاركين لمفهوم الديمقراطية التشاركية.

1 إدراك المستفيدين الديمقراطية التشاركية:

- تم تعريف الديمقراطية التشاركية على أنها المشاركة الفعالة للمستفيدين والمتعاملين مع الإدارة العمومية في إتخاذ القرارات وهذا يتضمن هذا البعد، إدراك المستفيدين للديمقراطية التشاركية وأولوياتهم و حاجاتهم ومشاكلهم وكيفية حلها أيضا إدراك القادة في أهمية تكريس هذا المفهوم في مؤسساتهم العمومية.

- إن مشاركة المواطنين في تسير شؤونهم العمومية من بين أحد أهم المؤشرات التي يقوم عليها الحكم الراشد لذلك نجد تكريس هذا المفهوم من خلال مشاركة المواطنين بفاعلية في التظاهرات والمنظمة على مستوى الإدارة العمومية، مشاركة المواطنين في الحملات التحسيسية و التوعوية، يشارك المواطنون في إتخاذ القرارات، استشارة المواطنين عند وجود أي مشروع تنموي... إلخ.

2 مشاركة جمعيات ومؤسسات المجتمع المدني:

- هناك علاقة تكاملية بين المجتمع المدني والديمقراطية التشاركية المجتمع المدني ومؤسساته (المؤسسات الخاصة والعمومية التي لها علاقة مع الإدارة العمومية)، حيث تتعلق مشاركتها بمشاركة الجمعيات ومؤسسات المجتمع.

- في التظاهرات المنظمة من طرف الإدارة، مشاركة الجمعيات ومؤسسات المجتمع في الحملات التحسيسية والتوعوية، مشاركة المجتمع والجمعيات في إتخاذ القرارات، مشاركة الجمعيات ومؤسسات المجتمع المدني في المشروعات التنموية، إستشارة الجمعيات ومؤسسات المجتمع في مستقبل الإدارة العمومية.⁸⁰

المطلب الرابع: فواعل الديمقراطية التشاركية "المحليون"

⁸⁰ المكي زيدي، خليل شرقي، دور الديمقراطية التشاركية في تحسين أداء الإدارة العمومية _دراسة حالة بلدية الوادي -مجلة البحوث الإقتصادية والمالية، المجلد 08 العدد 01، جوان 2021 ص 20.

- تعد الديمقراطية التشاركية ذلك الإطار الذي نتحقق من خلاله العملية الممارسية. التعاونية والتشاركية بين مختلف المؤسسات والمصالح العمومية من جهة والمواطنين ومنظمات المجتمع المدني والفاعلين للإقتصاديين وغيرها من المنظمات الغير حكومية من جهة ثانية قصد تحقيق هدف وحيد ومشترك بين كافة الفاعلين ألا وهو تحقيق تنمية محلية تساعد المواطن على العيش برفاهية، في إطار دولة حديثة تؤمن فيها التعددية و التشاركية والتشاركية وترس فيها دعائم المجتمع المنتظم.⁸¹

الفرع الأول : المواطن

يعتبر المواطن فاعلا أساسيا في صنع السياسة العامة المحلية ولا يمكن ترسيخ الديمقراطية التشاركية إلا إذا انبثقت داخل المجتمعات المحلية ذاتها وانبعثت من صلب المواطن ،والمواطن هو من بين الفواعل التي اطلق عليها الباحث الأمريكي جيمس اندرسون، مصطلح الفواعل غير الرسمية، التسيير المحلي الناجح هو الذي يسمح بمشاركة أكبر للمواطنين الأمر الذي يمكن من إتخاذ القرارات من خلال المجلس المحلية في المستوى الأقرب كما يضمن التسيير المحلي الهادف مشاركة شرائح أوسع من المواطنين ويساهم في تفويض السلطة المطلقة ومن هنا تزداد قدرة المواطنين على مسألة المسؤولين المحليين كما يبرز دوره في تكريس اللامركزية القرارات بعيد عن وصاية السلطة المركزية.

كما أن هناك عدة آليات ذات الطابع المحلي والتي ظهر فيها المواطن كعنصر أساسي في عمله المشاركة، والتشاور أهمها⁸²:

-**مجالس الأحياء:** تشكل مجالس الأحياء ولجان الأحياء نموذجا جديدا للحكومة وتفعيل الحركة الجموعية أوجدتها ضروره التي تستدعي التنوع في أساليب المواطنة، فكل حي من أحياء البلدية مجلس، يجمع سكانه حول مختلف القضايا للمناقشة والحوار والإقتراح وإعداد البرامج والمشاركة في إتخاذ القرار، أي أن هذه المجالس هي همزة الوصل وممثلة للشعب أمام

⁸¹ كلاش خلود ،المرجع السابق الذكره ص 201.

⁸² غانم عبد الله، رداً مسعوداً، قواعد تسيير الإدارة المحلية في ظل الديمقراطية التشاركية، مجلة الناقد للدراسات السياسية

المجلد 03، العدد 01، ابريل 2019، ص 64، 65.

الإدارة المحلية.

- إن تحديد وهيكلية و إختصاصات مجالس الاحياء يتم تقنينها بواسطة قانون داخلي صادر عن المجلس الجماعي، يحدد المجالات التي يعتبر رأي مجلس الحي فيها إلزاميا. وتشمل المهام الإستشارية لمجالس الأحياء أساس المجالات التالية:⁸³
- مبدأ الدعم المخصص للجمعيات المشتغلة في الحي.
- مشاريع المخطط العمراني والبنيات، ومراجعة وتعديل مخطط إستغلال الأراضي الخاصة بكل أو جزء من تراب الحي.
- مشاريع متعلقة بالسير.
- المشاريع الخاصة بإحداث جميع التجهيزات الجماعية كلما كانت مبدئية طرفا في المشروع بما فيها المناطق الخضراء.
- إلى جانب هذه المهام الاستشارية، تتمتع مجالس الأحياء في شخص رئيس المجلس بالتدبير المفوض يهم كل أو جزء من أشغال وصيانة حالة الممتلكات من بنايات وفضاءات عمومية من ملك الجماعة المخصصة لساكن الحي بشكل أساسي.

الفرع الثاني المجتمع المدني:

- يعرف البنك الدولي المجتمع المدني بأنه "مجموعة التنظيمات التطوعية التي تملأ المجال بين الأسرة والدولة وتعمل على تحقيق المصالح المعنوية لأفرادها، وذلك في إطار إلتزام بقيم ومعايير الإحترام والتراضي والتسامح والقبول بالتعددية والإدارة السلمية للخلافات والنزاعات" و تكمن أهمية مشاركة المجتمع المدني في تدبير الشأن المحلي ما يلي:
- يعتبر بمثابة فضاء مناسب جدا لتمثيل شرائح كبيرة من المواطنين يتقاسمون نفس التصوير والتوجيهات المتعلقة بتسيير بحياتهم اليومية، ويستطيعون إبداء آرائهم في القرارات المتعلقة بتسيير الشأن المحلي وتنفيذها.
- يستطيع المجتمع المدني ممارسة الضغط على المؤسسات الرسمية المكلفة بالتسيير العمومي بالنقد البناء وتقديم البدائل من أجل ضمان شفافية تسييرها للشأن العمومي على

⁸³ كلاش خلود، المرجع السابق الذكره ص 202.

المستوى المحلي.

- إن تفعيل دور المجتمع المدني يتيح للسلطات إرضاء المواطنين وهو ما يسمح بكسب ثقتهم و تقبلهم لمختلف القرارات الإدارية.

- بفضل تفعيل دور المجتمع المدني نستطيع الوصول لإرساء قواعد الحكم الراشد والحكمة المحلية بإعتباره أحد أطراف الحكم هي الحكومة، القطاع الخاص، المجتمع المدني.⁸⁴

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية

إن التقدم المتزايد في إستخدام التكنولوجيا الحديثة والتطبيقات الحاسوبية أصبح بذلك تطبيق الحكومة الإلكترونية، مطلب وضرورة لا غنى عنها، نظرا لما تحققه من نتائج إيجابية نحو تحسين أداء فيها ورفع كفاءتها.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

حسب تعريف "البنك الدولي" للحكومة الإلكترونية هي إستخدام تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات لتحقيق الإصلاح من خلال تسريع عملية الشفافية وتقريب المسافة وإزالة العوائق وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على النواحي في حياتهم المختلفة.⁸⁵

كما تعرف كذلك على أنها "منهجية إدارية جديدة، تقوم على الاستيعاب، وإستخدام الوعي للتطبيقات المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في المنظمات عصر العولمة، وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، في التخطيط والتوجيه من أجل تحقيق أهداف المنظمة، وقد جاء مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال عدة أبعاد قد تطورت على مستويات متعددة.⁸⁶

⁸⁴- يمينة حناش، إشكالية تكريس الديمقراطية التشاركية في الجماعات المحلية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في

العلوم السياسية، تخصص سلطة سياسية وحكومة محلية، جامعة قسنطينة 3، 2019، ص 187

⁸⁵ مراد تهتان، إسماعيل، صاري المتطلبات الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية ومعيقاتها، تجربة الإمارات وحالة الجزائر،

مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 05، ص 79.

⁸⁶ العربي بوعمامة، حليلة رقاد، المرجع السابق، ص 41.

الفرع الأول خصائص الادارة الالكترونية:

- _استعمال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال في اداء الاعمال وتقديم الخدمات
- _تاكيد رفع الكفاءة في الاداء وتحقيق الفاعليه في التعامل.
- قضاء على البيروقراطية والهرمية في التنظيم.
- _تبسيط الاجراءات العمل ووضوحها وتقليل الاستعمال الورقي.
- _استخدام البريد الالكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد.
- _تهتم باكتشاف المشاكل بدل من حلها.

تقديم خدمات جديده ومتطوره ان تقديم الخدمات بصورة افضل هي من الدوافع الرئيسيه للاداره الالكترونيه.

-اللامركزية: هو الهدف تسعى اليه الدول ذات المساحة الجغرافيه الكبيره مع وجود تجانس في نوعيه الافراد معه صعب على الحكومه الالكترونيه التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت على البيروقراطيه.

-طلب المواطنين: خاصه لدى جيل الشباب الذي تعود على استخدام التكنولوجيا الحديثه والتي اصبحت جزء مهما من روتين حياتهم.

الفرع الثاني:عناصر الإدارة الإلكترونية

1:عتاد الحاسوب :يتمثل في المكونات المادية للحاسوب وتنظيمه وشبكاته وملحقاته(لوحة المفاتيح، الفأره).

2:البرمجيات: وهي الشق الذهني من النظم وشبكة الحاسوب كاقاعدة البيانات ونظم إدارة الشبكة.

3:شبكة الإتصالات أي الوصلات الممتدة عبر نسيج إتصالي لشبكة الإنترنت و الإكسترانت

4 : صناع المعرفة يتكون من قيادات الرقمية والمديرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس

المال الفكري للمنظمة.⁸⁷

المطلب الثاني: اهمية الادارة الالكترونية واهدافها

وفي هذا المطلب سنبين اهمية الإدارة الإلكترونية وأهدافها من خلال الفرع الأول والثاني:

الفرع الأول: اهمية الادارة الالكترونية

باعتبار الادارة منظومه رقميه متكامله تهدف الى تحويل العمل الاداري العادي من النمط اليدوي الى النمط الالكتروني وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتيه قويه تساعد على اتخاذ القرار الاداري وهو ما جعل من اهميتها تظهر في العديد من الجوانب.

1القضاء على البيروقراطيه:

ان اهم ما يميز الادارة التقليديه البيروقراطيه هو التعقيد في الاجراءات والتميز بين الاشخاص في طريقه اداء الخدمة مما ادى الى استفحال مظاهر الرشوه والوساطه لكن في ظل الادارة الالكترونيه وما نتجه من خصائص بتوفير احداث المعلومات وتسهيل الحصول عليها بعد تصنيفها الكترونيا ايضا تسهل تبادلها بين الادارات المعنيه المركزيه والمحليه واختصار تنفيذ المعاملات الاداريه امر من شأنه التقليل من البيروقراطيه او القضاء عليها.

2الحد من الفساد الاداري:

خاصه السرعه والإتاحة وقله التكلفة التي تتميز بها الادارة الالكترونيه فتساعد في القضاء على الروتين القاتل الذي يحيط بالموظفين خاصه الذين في احتكاك مباشره مع المدراء. توفير نظام دقيق للمراجع والمحاسبه الاداريه والتنظيميه التي تساعد على تقليل من مشاكل الرشوه.

التقليل من الوساطه والمحسوبية وتأثير العلاقات الشخصيه في انجاز الاعمال. التقليل من الحالات الاعتبارية المتوفرة لدى الموظفين اثناء تعاملهم مع مقدمي الطلبات على اساس الحالات الفردية.

3دعم الاقتصاد الوطني:

⁸⁷ رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية المجلد 01، العدد 03، أوت 2017، ص 107.

نظر لما تتيح الاداره الالكترونيه من فض للتواصل مع الاسواق العالميه هذا الامر سيؤدي الى القضاء على الاحتكار والاتاحه وبالتالي فرصه الاختيار بين العديد من البدائل ظهور التجاره الالكترونيه وانتشارها مع ما تتطلبه من تواصل مؤسسه الاعمال التجاريه فيما بينها او مع المؤسسات العالميه او حتى مع مؤسسه الدوله خاصه في اطار علاقه بين المؤسسه والاداره الرسميه.

4تسهيل المعاملات:

تقليص الاجراءات الاداريه المعالجه الرقمية للمعلومات والبيانات تؤدي الى انعدام الاعمال الورقيه الامر الذي يؤدي الى سهول تحريكها وتداولها من مكان لآخر. متابعه الاداره المختلفه للدوله كوحده مركزيه واحده بتقليل معوقات اتخاذ القرار وتوفير البيانات.⁸⁸

الفرع الثاني: اهداف الاداره الالكترونية

تعمل اغلب مبادرات الاداره الالكترونيه على تحقيق انتقال وتحول جذري من الاساليب الاداريه التقليديه الى العمل الالكتروني تجسيد عدد من الاهداف الهامه نجيزها في الاتي:
-اداره الملفات واستعراض المحتويات بدلا من حفظها ومراجعه محتوى الوظيفه بدلا من كتابتها
_التحول نحو الاعتماد على المراسلات البريد الالكتروني بدلا من الصادر والوارد
-اختصار الوقت والسرعه انجاز المعاملات حيث ان التعامل الالكتروني يتم بشكل اني دون انتظار

-التحول نحو خدمه العامه المعلقه عن طريق تطور الاداره العامه بالآليه التقنيه الحديثه
-التوجه نحو شفافيه العمل الاداري وشفافيه المعلومات وعرضها امام العملاء ،المواطنين ،الموردين....الخ⁸⁹

المطلب الثالث: متطلبات ومعيقات الإدارة الإلكترونية

⁸⁸كلاش خلود،المرجع السابق،ص263.

⁸⁹علاء عبد الرزاق السالمي،الادارة الالكترونية، الاردن، دار وائل للنشر،ص39.

سنوضح في هذا المطلب اهم المتطلبات كفرع أول، والمعوقات كفرع ثاني:

الفرع الأول : متطلبات الإدارة الإلكترونية

يستدعي تطبيق الإدارة الإلكترونية جملة من المتطلبات التي تتكامل فيما بينها، إذ لا يمكن تطبيقها بانحو الفعال إلا إذا توفرت جميع المتطلبات.⁹⁰

1 متطلبات إدارية:

ـ وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس

ـ القيادة والدعم الإداري

ـ التعليم والتثقيف والتوعية

ـ مطلب الإصلاح الإداري : عن طريق إحداث وضائف إدارية جديدة تتماشى مع الأسلوب الإداري الحديث

ـ وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفق مستجدات التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب سن قوانين حديثة تتلائم مع الأسلوب الإداري⁹¹

ـ تشجيع الإستثمار في تكنولوجيا الإعلام والإتصال وإيجاد مصادر تمويلها تمتاز باديوممة على المستوى المركزي والمحلي⁹²

2 متطلبات بشرية:

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن إستثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية بحيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي إكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي تصبو إليها ،لذلك فإن

⁹⁰ سليمان أعراج ،دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية ،مجلة الدراسات الحقوقية ،المجلد 09،العدد03،أفريل 2023،ص 207.

⁹¹ وهيبية حارش،سمير يوسف خوجة ،متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعيقاتها في الإدارة الجزائرية ،مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية ،المجلد 07،العدد 02 ،ديسمبر 2021 ،ص171.

⁹² كلاش خلود ،المرجع سبق ذكره ،ص263.

الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري، فهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة الذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة، كما يتولون إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية متمثلين في:

ـ المديرين والوكلاء والمساعدون، المبرمجون، ضابط البيانات والمحرر أو المشغل.

3 متطلبات أمنية:

ـ إصدار التشريعات الضرورية والحديثة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل تطبيقها يتم التشريع بتحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحويل الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم، الذي يمكن أن يظهر في مرحلة من مراحل التحويل، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية تضمن أمن المعاملات الإلكترونية وتحدد الإجراءات العقابية بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية.

ـ أمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.⁹³

4 متطلبات قانونية:

ـ تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحويل الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للفراغ القانوني اللازم وكذلك تحديد الإجراءات والعقوبات الخاصة بالمتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية.

5 متطلبات سياسية

أي وجود إدارة سياسية داعمة لأستراتيجية التحويل الإلكتروني.

ـ مساندة مشاريع الإدارة الإلكترونية من خلال تقديم العون المادي والمعنوي.⁹⁴

6 متطلبات مالية

لكي نضمن نجاح وإستمرار الإدارة الإلكترونية ونبلغ الأهداف المنشودة من تحسين مستوى البنية

⁹³دايرة عايدة، يخلف لمياء متطلبات الإدارة الإلكترونية ودورها في تعزيز ولاء الموظفين، مجلة الحدث لدراسات المالية والإقتصادية، العدد 09، ديسمبر 2022، ص 27.

⁹⁴ديدوش هاجر، الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية، مجلة الحدث للدراسات المالية والإقتصادية، العدد 07، ديسمبر 2011 ص 21 22.

التحتية وتوفير الأجهزة والأدوات والبرامج الإلكترونية وجب توفير التمويل الكافي.⁹⁵

7 متطلبات تقنية

تتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية لمواكبة زيادة الطلب على الخدمات، بحيث تشمل تطوير شبكة الاتصالات تكون متكاملة وجاهزة للإستخدام، فهم وإستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد.

__ توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات مالية ومعدات وأنظمة قواعد البيانات
__ توفير خدمات البريد الإلكتروني مع إتاحة كافة الخدمات للإستخدام الفردي والمؤسستي على أوسع نطاق.⁹⁶

الفرع الثاني: معيقات الإدارة الإلكترونية

1 المعوقات الادارية:

__ ضعف التنسيق والتخطيط على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
__ عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية من إضافة او دمج بعض الإدارات.

__ غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشكل إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذلك بما يقدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.

__ المستويات الإدارية والتنظيمية وإعتمادها على الأساليب التقليدية.
__ مقاومة التغير من طرف الموظفين العاملين ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم و مستقبلهم الوظيفي.

2 المعوقات البشرية:

⁹⁵ رابح الوافي، أثر إستخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية قطاع العدالة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة، في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف مسيلة، 2018/2019، ص73.

⁹⁶ عبد الوهاب صغري، صفاء مباركي، دور متطلبات الإدارة الإلكترونية في تعزيز جودة الأداء، مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 09، العدد 01، 2022، ص243.

- _إنخفاض مستوى الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالية في تقديم الخدمات.
- _عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية بحيث يقتصر تدريبهم على الشرح النظري دون أن يرتبط ذلك بالتنفيذ الفعلي لها.⁹⁷
- _عدم تطور طرق إختبار القائمين على الأجهزة الإلكترونية بحيث يتم إختبارهم إعتقادا عن المقابلة الشخصية دون أن يقتصر ذلك بممارسة عملية على هذه الأجهزة.
- _ضعف طرق تقديم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية.
- _إنعدام الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها بل وتبني مواقف سلبية منها.⁹⁸

3المعوقات المالية والتقنية

- _إرتفاع تكاليف تجهيز البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.
- _قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والإستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات.
- _ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية.
- _مشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- _صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الأنترنت نتيجة إرتفاع تكاليفها لدى الكثير من الأفراد.

4المعوقات السياسية والقانونية:

- _غياب الإدارة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية.
- _ضعف الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة

⁹⁷ حجام العربي، الخدمة العمومية وآليات ترقيتها في الإدارات الحكومية، مقاربة نظرية، تجارب محلية وعالمية ص142.
<https://archive.org/>, 13:38,2023-06-02.

سلامي نادية، الإدارة الإلكترونية كأساس لترقية لخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد 4 جوان 2015 ص200 ص201.⁹⁸

ومواكبة العنصر الرقمي.⁹⁹

_ غياب الهيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية للتبادل والتشاور السياسي وتتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني من أجل إتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية.

_ عدم وجود بيئة إلكترونية محمية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعامل الإلكتروني.¹⁰⁰

المطلب الرابع: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

توجهت الجزائر كباقي الدول الى عصرنة الإدارة وتطوير قطاعاتها وترقيتها هذا جعل الدولة بدورها تحدث سلسلة من التغيرات الكبيرة والهامة على اجهزتها ومؤسساتها ومنظماتها الخدمية وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن انشطتها الخدمية والتحول الفعلي نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية في سبيل ترشيد الخدمة العمومية.

حاولت العديد من القطاعات العمومية الخوض في مشروع تطبيق الخدمة العامة الالكترونية من اجل الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطن وهذا ما سنتطرق إلى معرفته في مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر.

الفرع الأول: مشروع البلدية الإلكترونية

بدأت مرحلة البلدية الإلكترونية في الجزائر من خلال الخدمات الإدارية و العصرية والمتمثلة في الخدمات عن بعد التي ستغني المواطن عن الإحتكاك مع أي تصرف بيروقراطي وإبعاد التدخل البشري المباشر في أداء الخدمة العمومية وذلك باعتماد التوقيع الإلكتروني عن بعد للوثائق الإدارية، كما يسمح هذا المشروع بتحسين نظام تسير البلدية وطريقة تعاملها مع

⁹⁹ عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري قسنطينة 2009 /38-39.

¹⁰⁰ نورة سليمان فيسة، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة المحلية بالجزائر ،دراسة حالة البلدية، مجلة طبنة للدراسات العلمية والأكاديمية، المجلد 04، العدد 03، 2021، ص562، 563.

محيطها ,هذا مايمثل أحد أهم محطات العصرية التي تقوم على تحقيق الهياكل القاعدية للحكومة الإلكترونية كذلك يعتبر فرصة للدولة و الجماعات الإقليمية للإجابة على إحتياجات المواطنين و تحقيق التنمية الإقتصادية للدولة.

أهداف المشروع:

- 1:تحسين ظروف حياة المواطنين ،نوعية ومردودية خدمات البلدية.
- 2:التنمية الإقتصادية والإجتماعية للبلدية ،وتثمين تسير الموارد البشرية.
- 3:بناء قاعدة متينة للإدارة الالكترونية و الحكومة الإلكترونية بشكل عام.
- 4:تقليل المسافات والوقت في العلاقة بين المواطن والإدارة من خلال توفير الخدمات الإلكترونية.

5:المساعدة على التنمية المحلية وتخفيض النفقات العمومية .¹⁰¹

الفرع الثاني : تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية

أولاً:إستحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية

من أجل تمكين المواطن من الحصول على وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية وبدون التقيد ببلدية مقر الميلاد أو الإقامة إلى جانب توفر أرضية إلكترونية للمعطيات كأداة تربط بين مختلف الهيئات و المؤسسات تضمن قانون رقم : 08/14 المؤرخ في 09 أوت 2014 المعدل لقانون الحالة المدنية .

__إستحداث لدى وزارة الداخلية و الجماعات المحلية سجل وطني آلي ،للحماية المدنية يرتبط بالبلدية وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية ،ويرتبط هذا السجل بالمؤسسات العمومية الاخرى المعنية لا سيما المصالح المركزية لوزارة العدل.

__كما يحتوي سجل الحالة المدنية طبقا للمادة 25 مكرر 1 من القانون رقم 04/18 على الوثائق التالية :عقود الميلاد _عقود الزواج _عقود الوفيات وكذا التعديلات والإغفالات والسجلات أو التصحيحات التي يتم تدوينها.

¹⁰¹شليحي الطاهر،قرينة ربيحة،الأدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات ،مجلة آفاق علوم الإدارة والإقتصاد ،المجلد 03،العدد02، 2019،ص197،196.

إن وثيقة الحالة المدنية التي ترسل بالطريقة الإلكترونية تتمتع بنفس شروط الصحة التي تتمتع بها الوثيقة الأصلية.

تبعاً لدخول السجل الوطني الآلي للحالة المدنية حيز النفاذ تم إعفاء المواطنين من تقديم الوثائق المتوفرة في السجل، حيث يتعين على الإدارات العمومية والسلطات الإدارية و الجماعات المحلية المرتبطة بالسجل وضمن الإجراءات الإدارية التي تدرسها ألا تشترط على المواطنين تقديم وثائق الحالة المدنية التي يمكنها الإطلاع عليها مباشرة على المستوى ذات السجل الوطني.

كما تترتب على سجل الوطني الآلي للحالة المدنية عدة أحكام ضمن تعديل قانون الحالة المدنية: ¹⁰²

- _تمديد أجل صلاحية الميلاد بعشرة سنوات متى تم إصداره إلكترونياً.
- _عدم تحديد أجل صلاحية عقد الوفاة متى تم إصداره إلكترونياً.
- _تقليص وثائق الحالة المدنية المستعملة في البلديات والمصالح القنصلية من 28 إلى 14 وثيقة بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 75/14 المؤرخ في 17 فيفري 2014 الذي حدد قائمة الحالة المدنية .

ثانيا : بطاقة التعريف الوطنية البيومترية

تعتبر بطاقة التعريف الوطنية البيومترية مظهر من مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية، وفي إطار عصرنة وثائق الهوية الوطنية أعلنت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية عن تطبيق نظام بطاقة التعريف البيومترية الإلكتروني بالبلدية ،بإصدار تعليمية وزارية بتاريخ 14 سبتمبر 2015 تتعلق بتحويل إصدار بطاقة التعريف الوطنية على مستوى البلديات ،(تعليمية وزارة الداخلية و الجماعات المحلية رقم 2339/2015)،حيث حددت التعليمية تاريخ إنطلاق إصدار بطاقة التعريف الوطنية ب 1 أكتوبر 2015. وحسب المرسوم الرئاسي رقم 143/17 المؤرخ في 21 رجب عام 1438 الموافق ل 18 أفريل

¹⁰² تبينة عبد الحكيم، تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر، مجلة العلوم القانونية والإجتماعية، المجلد 05، العدد 03، سبتمبر 2020، 450,541.

سنة 2017، بطاقة التعريف الوطنية هي وثيقة فردية تثبت هوية صاحبها وتسلم لكل مواطن جزائري بدون شرط السن وتحدد مدة صلاحيتها ابتداء من تاريخ إعدادها ب 10 سنوات للأشخاص البالغين 19 سنة وأكثر و 5 سنوات بالنسبة للقصر وذلك بتقديم ملف إلى المصالح البلدية حدده القرار الوزاري الصادر عن وزارة الداخلية و الجماعات المحلية الذي يحدد جملة الوثائق ملف بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومترين الإلكترونيين و كيفية معالجتهم، جريدة رسمية عدد 45 الصادرة في 27 شعبان 1413 الموافق ل 8 غشت 2010، حيث نصت المادة 06 من المرسوم على أن "تكون بطاقة التعريف الوطنية من نوع بيوم تري إلكتروني".

يتم تسليمها مرفقة برقم سري في ظرف مغلق يوضع تحت تصرف صاحب البطاقة أو وليه الشرعي و يستعمل في الولوج إلى الخدمات الإلكترونية.¹⁰³ ينتقل المواطن مرة واحدة على أكثر إلى مقر البلدية لأخذ الصور والبصمات، هذا يقلل من الوقت والجهد كما يسهل العملية على المواطن و الموظف معا، كما نشير أن وزارة الداخلية أصدرت تعليمة بإنجاز بطاقة التعريف البيومترية بأسرع وقت وأقل جهد ودون التنقل إلى المصالح الإدارية كل من كان يملك جواز سفر بيوم تري مسبقا¹⁰⁴

ثالثا : جواز السفر البيوم تري

يعد جواز السفر البيوم تري وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا، وطبقا للمادة الثانية من قرار وزير الداخلية و الجماعات المحلية يحتوي على صورة رقمية وشريحة إلكترونية مطابقة للمعايير المعتمدة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني، يعتبر الانتقال من استعمال جوازات السفر العادية إلى استعمال جوازات السفر البيومترية نقلة نوعية من شأنها تحسين جودة الخدمة

¹⁰³ عبد الرؤوف، عز الدين، فضيلة تواتي، مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين وتطوير الخدمة العمومية، دراسة حالة مشروع

البلدية الالكترونية، في الجزائر، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 14، العدد 01، 2021، ص 62.

¹⁰⁴ نوال بلحري، دور البلدية الالكترونية في ترقية الخدمات العمومية الالكترونية في الجزائر، 2022، 2010، المجلة النقدية

للقانون والعلوم السياسية، المجلد 17، العدد 01، 2022، ص 257.

المقدمة للمواطنين .¹⁰⁵

جواز السفر يمنح لكل مواطن جزائري بدون شرط السن مالم يكن محكوما عليه نهائيا في جناية ولم يرد إعتباره.

يثبت جواز السفر هوية حامله وجنسيته كما يسمح له الدخول او الخروج من التراب الوطني طبقا لتشريع والتنظيم المعمول بهما.

يمكن طلب جواز السفر البيومتري من خلال البوابة الإلكترونية ضمن موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية باتباع الخطوات الآتية¹⁰⁶:

أولاً: ملأ وطباعة إستمارة جواز السفر البيومتري المتوفرة بالموقع.

ثانياً: تحميل الصورة الرقمية البيومترية.

ثالثاً: إختيار مركز إلتقاط المعلومات وأخذ موقع الإيداع ملف طلب جواز البيومتري.

ويتم كذلك طلب جواز السفر البيومتري لدى أي دائرة أو بلدية في نفس الولاية أو لدى القنصلية لكان الإقامة بانسبة للمواطنين الجزائريين المقيمين بالخارج ،هنا يتمكن المواطن من سحب نموذج إستمارة الطلب من الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية دون الحاجة إلى التنقل لمقر السلطة الإدارية المختصة على أن يتم ذلك من طرف المعني شخصيا بعدد إستلامه رسالة نصية تتضمن دعوته لسحب جواز سفره وبذلك تتحقق الغاية من من التحول نحو الإدارة الإلكترونية، تمكين تلبية طلبات المواطنين باتسهيل الإجراءات وجهـد أقل.

كما تم تحديد مدة جواز السفر البيومتري ب 10 سنوات للبالغين و 5 سنوات للقصر مع عدم تمديد صلاحيته وفق ما نصت عليه المادة 08 من قانون 03/14 ،إذا ام يستلم المعني بالأمر جواز سفره خلال مدة 06 أشهر من تاريخ إشعاره يتم إتلافه¹⁰⁷.

¹⁰⁵ رزيقة مخناش، الخدمة العمومية الإلكترونية على مستوى البلدية في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، المجلد 6،

العدد 02 جوان 2022 ص 231.

¹⁰⁶ تبينة حكيم، المرجع السابق، ص 542.

¹⁰⁷ أزرو محمد رضا، الإدارة الإلكترونية كأداة لترقية الخدمة العمومية في البلدية، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد

07، العدد 02، جوان 2022، ص 292.

خلاصة :

إذن من خلال ماتم عرضه يمكن إستخلاص:

يعتبر المرصد الوطني لتحسين الخدمة العمومية من أهم الهيئات التي إستحدثتها الجزائر من أجل عصنة الخدمة والمرفق العام خاصة و النهوض بترقيتها وجعلها أكثر فعالية، كما يمكن السماح للمواطنين المشاركة في إتخاذ القرارات الأجل تحسين وتدبير شؤنه المحلية بإعتبار أنه أدرى بمتطلباته واحتياجاته اليومية من خلال الديمقراطية التشاركية، كذلك ساهم التوجه نحو الإدارة الإلكترونية بشكل واضح في تحسين الخدمة العمومية وتطوير أداء البلدية من خلال الدقة والموضعية في العمليات المنجزة وتبسيط الإجراءات والسرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجتها و إلغاء عملية أخذ البيانات البيومترية للمواطنين الحائزين سلفا على وثائق بيومترية، وتسهيل إجراء الإتصال بين البلديات الأخرى.

A decorative orange scroll frame with rounded corners and a vertical strip on the left side. The word 'الخاتمة' is centered within the frame.

الخاتمة

الخاتمة :

وفي ختام هذه الدراسة يمكننا القول:

إن تحسين الخدمة العمومية يتطلب ممارسة الأدوار والمهام المستندة للبلدية، مع وجود جهاز إداري ذو كفاءة وخبرة يعتمد على تقنيات حديثة في الإتصال وتقديم الخدمات إضافة إلى ضرورة تتمتع المجلس البلدي المنتخب بالسلطات وصلاحيات التي يمكن من خلالها التواصل المباشر مع المواطنين

ومن خلال دراستنا تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والتي تتضمن في ثناياها بعض الإقتراحات:

أولاً: النتائج

1-تتمتع البلدية بكم هائل من الاختصاصات والصلاحيات خاصة ما يظهر في شكل خدمات عمومية.

2-تعتبر الخدمة العمومية محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجات الأفراد في إطار تحقيق المنفعة العامة.

3-إنتشار البيروقراطية وإرتفاع مؤشر التسبب والفساد الإداري أهم الأسباب وأبرزها في تدني الخدمة العمومية وفشل تحقيق المنفعة العامة.

للمجتمع

4-تجسيد الديمقراطية التشاركية من شأنه أن يعزز الثقة بين الإدارة المحلية والمواطن ،كما يمكن أن تكون حافز للمواطن بأن يساهم أكثر في إرادات المحلية.

5-كما تعتبر الديمقراطية التشاركية الإطار الذي يعبر فيه المواطن عن إرادته وتقديم إقتراحاته بالإضافة إلى مراقبته ومتابعته وتقييمه للبرامج و المشاريع التنموية المحلية.

6-يعتبر المجتمع المدني الفضاء المناسب لتمثيل شرائح كبيرة من المواطنين الذين لديهم نفس التصور والتوجيهات المتعلقة بتنظيم وتسير حياتهم اليومية.

7-تعتبر الإدارة الإلكترونية من بين الضروريات في الحياة الإدارية فلقد ساهمت بشكل كبير في تجسيد معاني الشفافية والتخفيف من الإجراءات التي أتعبت المواطن

8ساهم إستحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في إعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية للإدرات المرتبطة بهذا السجل ،كما تم تحويل الوثائق الورقية إلى إلكترونية. 9تتيح الخدمة العمومية التي توفرها البلدية للمواطنين في وثائق الهوية والسفر الحصول على إستمارات خاصة بوثائقهم وملئها بطريقة آلية مع إكمانيتهم لمتابعة هذا الطلب وهو ما يحقق السرعة في الأنجاز .

10 كما يعتبر التقليل في الوثائق الحالة المدنية المستعملة من طرف المصالح البلدية والقنصلية أحد أهم النتائج المترتبة على الرقمنة وإستخدام النظام البيومتري في الوثائق . ومن خلال ماسبق يمكن الخروج بجملة من الإقتراحات نوردتها فيما يلي . :

ثانيا: الإقتراحات

- 1تكوين وتهيئة الموظفين على إستخدام الإدارة الإلكترونية وذلك يكون بالقيام بدورات تكوينية اللازمة.
- 2تخصيص ميزانية كفيلة بتصميم وتطوير برامج ومشاريع الإدارة الإلكترونية في البلديات.
- 3.دراسة كل المعوقات التي من شأنها إعاقاة تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة جدية.
- 4تهيئة البنية التحتية للعمل بالنظام الإلكتروني.
- 5توعية المواطنين بأهمية طلب الخدمة العمومية بشكل إلكتروني باستعلام الإستمارات المخصصة لهذا الغرض في الفضاء الرقمي دون حاجته لذهاب إلى المصالح البلدية وإستخدام المعاملات الورقية.
- 6ضرورة الإعتماد على الوسائل المتطورة لحماية الأرشيف الإلكتروني من أي عبث.
- 7الأسعانة باتجارب الدول الأخرى في مجال الإدارة الإلكترونية مع تعديلها لتلائم مع البيئة الجزائرية.
- 8وضع تشريعات قانونية تحمي وتنظم عمل الإدارة الإلكترونية.

الملخص:

يعتبر موضوع الخدمة العمومية من المواضيع الهامة والحيوية، والتي أصبحت تستحوذ على إهتمام كبير من جميع القطاعات نظرا للتطور الذي عرفته الادارة العمومية ولأجل عصنة الخدمة العمومية في الجزائر، وترقيتها وتقديمها على أحسن وجه لطالبيها وجعلها أكثر قبولا وترحيبا من قبل المواطنين وكذلك كسب رضا الزبون فقد عمدت الدولة على إنتاج مجموعة من الإصلاحات والتدابير والآليات المساعدة على تطوير الخدمة العمومية، وجعلها في أرقى درجاتها من حيث النوعية والجودة في تقديمها، كالهيئات المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية، وتكريس الديمقراطية التشاركية والتوجه نحو الإدارة الإلكترونية.

:Summary

which has ,public service is considered one of the important and vital topic become a source of great interest from all sectors due to the developement known bythe public administration and for the sakeof modernizing the public promoting it and preseting it in the best way to its applicants ,service in algeria and making it more acceptable and welcoming by citilizens as well as gaining measures and ,the state to produce a set of reforms ,customer satisfacion ,mechanisms that help develop chrged with reforming the public service consolidating democracy and moving towards electronic managment

قائمة المصادر والمراجع:

أولا :المصادر

النصوص القانونية والتنظيمية

النصوص القانونية

أولا :القوانين

1 القانون 10/11 المؤرخ في 20 رجب 1432 الموافق ل 22 يونيو 2011 المتعلق بالبلديه الجريده الرسميه العدد 37 الصادر 03 جويلية 2011.

المراسيم الرئاسيه والتنفيذه

2 المرسوم الرئاسي رقم 03 / 16 المؤرخ في 26 ربيع الاول 1437 الموافق 07 جانفي 2016 يتضمن انشاء المرصده الوطني للمرفقه العام الجريده الرسميه العدد 02 الصادره في 13 جانفي 2016.

3 المرسوم الرئاسي رقم 415 / 12 المؤرخ في 27 محرم 1434 الموافق ل 11 ديسمبر 2012 يتضمن التصديق على الميثاق الافريقي لقيم ومبادئ الخدمه العامه والاداره المعتمده باديس بابا بتاريخ 31 جانفي 2011 الجريده الرسميه العدد 68 الصادره في 16 ديسمبر 2012.

4 المرسوم الرئاسي رقم 372/2000 المؤرخ في 26 شعبان 1421 الموافق ل 22 نوفمبر 2000 المتضمن احداث لجنه اصلاح هياكل الدوله ومهامها، الجريده الرسميه العدد 71 الصادره في 26 نوفمبر 2000.

5 المرسوم التنفيذي رقم 381/13 المؤرخ في 19 نوفمبر 2013 الذي يحدد صلاحيات الوزير ،لدى الوزير المكلف باصلاح الخدمه العموميه الجريده الرسميه العدد 59.

6 المرسوم التنفيذي رقم 382/13 المؤرخ في 15 محرم 1435 الموافق ل 19 نوفمبر 2013 المتضمن تنظيم الاداره المركزيه للوزاره لدى الوزير الاول المكلف باصلاح الخدمه العموميه الجريده الرسميه العدد 59 ،الصادره في 20 نوفمبر 2013.

ثانيا :المراجع

الكتب _

- 7 بشير العلاق ،ثقافه الخدمة، دار اليازوري للنشر والتوزيع،الأردن،الطبعةالعربية
- 8 ثابت عبد الرحمن ادريس ،المدخل الحديث في الإدارة العامة،الدار الجامعيه الاسكندريه مصر 2003.
- 9 حسين فريحه ،شرح القانون الاداري، ديوان المطبوعات الجامعيه الجزائر.
- 10 سعيد محمد المصري، اداره وتسويق الانشطه الخدمه المفاهيم الاستراتيجيات، الدار الجامعه ، الاسكندريه،مصر 2022.
- 11 عبد القادر برانيس، تسويق الخدمات والخدمات العمومية ، مكتبه الوفاء القانونيه الإسكندرية ، مصر.
- عبد المطلب عبد الحميد ، التمويل المحلي ، دار الجامعة الإسكندرية، مصر 2001.
- 13 عبد الوهاب الكيالي ،الموسوعةالسياسية الجزء الثاني،دار العربيه للدراسات والنشر بيروت.
- 14 عمار بوضياف ، شرح قانون البلدية،دارجسور للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى،الجزائر 2012.
- 15 عمار بوحوش، نظريه الإدارةالحديثة في القرن الواحد والعشرون، دار الغرب الاسلامي بيروت،2006.
- 16 علاء عبد الرزاق السالمي ،الإدارةالإلكترونية،دار وائل للنشر، الأردن.
- 17مريشعدمان ، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، دارجسور للنشر والتوزيع ، الجزائر 2015.
- 18 ناصر اللباد ،الاساسي في القانون الاداري،الطبعة الأولى.
- 19هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات ،الطبعةالثالثة،الأردن 2005.

الرسائل والمذكرات

مذكرات الدكتور:

20 العربي حجام ، دور نظام معلومات في ترقية الخدمة العمومية الإدارة الإقليمية الجزائرية ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة في علم الاجتماع ، تخصص تنظيم وعمل ، جامعة محمد امين دباغين سطيف 2018.

21 رابح الوافي ، اثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية قطاع العدالة، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التسيير ، تخصص علوم التسيير ، جامعه محمد بوضياف المسيلة 2019.

22 عبد القادر برانيس ، التسويق في المؤسسات الخدمة العمومية دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعه الجزائر 2007.

23 كلاش خلود تحسين الخدمة العمومية في ادار البلدية ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الحقوق ، تخصص قانون اداري وإدارة عامة ، جامعه عباس الغرور خنشلة 2018.

24 يمينه حناش ، اشكالية تكريس الديمقراطية التشاركية في الجماعات المحلية في الجزائر أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة في علوم السياسة، تخصص سلطة سياسيه وحكومة محلية، جامعه قسنطينة ثلاثه 2019.

مذكرة ماجستير

25 خالد الحيواني ، التسيير العمومي الجديد كمقاربة لترقية الخدمة العمومية ومحاربه الفساد الاداري ، دراسة على ضوء التجارب الرائدة للولايات المتحدة الأمريكية بريطانيا وسنغافورة، مذكرة لنيل شهاده الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الحاج لخضر باتنة 2015 .

26 ظرفينادية تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، مذكر لنيل شهاده الماجستير في الحقوق ، تخصص الدولة والمؤسسات العمومية، جامعة الجزائر بن يوسف بن خده 2008.

27 عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكه والجزائر، مذكره لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة جامعة منتوري قسنطينة 2010.

28يطورزيقة ، دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية المحلية في الجزائر، مذكره لنيل شهاده الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص ادارة الجماعات المحلية جامعه الجزائر 03،2012 .

المجلات:

29الامين شريط،الديمقراطيةالتشاركية الاسس والافاق ،مجلة الوسيط الجزائر، العدد06، 2008.

30أزرو محمد رضا، الإدارة الإلكترونية كأداة لترقية الخدمة العمومية في البلدية،مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 07، العدد 02، جوان 2022.

32المكي زيدي، خليل شرقي، دور الديمقراطية التشاركية في تحسين اداء الإدارة العمومية دراسه حاله بلدية الوادي ،مجلة البحوث الاقتصادية.والمالية، المجلد 08العدد01 ،جوان 2021.

33العربي بوعمامة، حليمه رقاد، الاتصال العمومي الإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية ،مجله الدراسات والبحوث .الاجتماعية المجلد02،العدد 06، ديسمبر 2014.

34بالحري نوال دور،البلدية الإلكترونية في ترقية الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر 2010 2022المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية، المجلد 17،العدد 01،2022.

35بالرابح عبد المجيد،الديمقراطية التشاركية،مجله القانون والمجتمع والسلطة، العدد 201 اشغال الملتقى الوطني حول الحكم الراشد وتطبيقاتها اليوم 02_06وهران الديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 2011.

36بوكورمنال، محمد منصوري، دور الجماعات المحلية في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر بلديه قسنطينه نمودجا،المجلة الإحصائية الإدارية المجلد 02العدد 02ديسمبر 2018.

37تبينة عبد الحكيم، تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر ،مجله العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 05العدد 03سبتمبر 2020.

- 38** جمال كرناش، الديمقراطية التشاركية المحلية كاليه لتسيير الشأن العام المحلي بلدية اولاد بن عبد القادر بولايه شلف، مجلة الفكر القانوني والسياسي، المجلد 03 العدد 02 2019
- 39** ديدوش هاجر، الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة الى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية، مجله الحدث للدراسات المالية والاقتصادية العدد 07 ديسمبر 2011
- 40** دايرة عايدة، يخلف لمياء، متطلبات الإدارة الإلكترونية ودورها في تعزيز ولاء الموظفين، مجله الحدث للدراسات المالية والاقتصادية العدد 09 ديسمبر 2022.
- 41** رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجه، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جوده الخدمة العمومية، مجله المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 01 العدد 03 اوت 2017.
- 42** سليمان عراج، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية، مجله الدراسات الحقوقية، المجلد 09 العدد 03 ابريل 2023.
- 43** سلامي نادية، الإدارة الإلكترونية كأساس لترقيه الخدمة العمومية في الجزائر، مجله الحقوق والعلوم السياسية، العدد 04 جوان 2015.
- 44** ساميه بوطيبة، دور المجتمع المدني في الانتقال من الديمقراطية التمثيلية الى الديمقراطية التشاركية مجله دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المجلد 05، العدد 02 2021.
- 45** سعيود زهره، المركز القانوني للأمين العام للبلدية في ظل المرسومة التنفيذي رقم 16 320 المؤرخ في 13 ديسمبر 2016 حسب المعيار العضوي، مجله دراسات قانونيه سياسيه المجلد 01، العدد 01، 14 جوان 2018.
- 46** سمير بن عباس، تقييم الاطار القانوني لمنصب الامين العام في البلدية في الجزائر 2017 2011 مجله العلوم القانونية والسياسية، العدد 17، جانفي 2018.
- سليمان السعيد الخدمة العمومية المحلية بين النص والواقع، مجله منازعات الاعمال العدد 22، 2017.
- 47** شليحي الطاهر، قرينه ربحية، الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات، مجله افاق القانون علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 03 العدد 02 2019.

- 48 شاعه محمد يوسف علاء الدين، مقاربه الحكامة والخدمة العمومية في الجزائر قراءه في الادوار والمعيقات، مجله صوت القانون المجلد 06، العدد 2019، 01.
- 49 عيساوي عز الدين، الديمقراطية المحلية من الديمقراطية التمثيلية الى الديمقراطية التشاركية، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 12، العدد 02، 2015.
- 50 عبد الوهاب صغيري، صفاء مباركي، دور ومتطلبات الإدارة الإلكترونية في تعزيز جوده الاداء، مجله المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 09، العدد 01، 2022.
- 51 عبد الرؤوف عز الدين، فضيله تواتي، مساهمه الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير الخدمة العمومية دراسة حاله مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر، مجله الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 14، العدد 01، 2021.
- 52 غانم عبد الله، رادس مسعودة، قواعد تسيير الإدارة المحلية في ظل الديمقراطية التشاركية، مجله النقد للدراسات السياسية، المجلد 03، العدد 01، افريل 2019.
- 53 قلمين محمد هشام، الرادي سفيان، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجله الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، المجلد 02، العدد 02.
- 54 قثال جمال، شوقي نذير، الديمقراطية التشاركية قراءه في المفاهيم والأهمية مجله مدارات سياسييه المجلد 03، العدد 01، 2019.
- 55 مراد تهتان، اسماعيل ساري، المتطلبات الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية ومعيقاتها تجربه الامارات وحاله الجزائر، مجله الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات العدد 05.
- 56 مخناشرزيقة، الخدمة العمومية الإلكترونية على مستوى البلدية في الجزائر، مجله الدراسات القانونية والسياسية، المجلد 06، العدد 02، جوان 2022.
- 57 مخناشرزيقة، الامين العام للبلدية في التشريع الجزائري، دراسة قانونيه، مجله العلوم القانونية والاجتماعية، العدد 01، مارس 2019.
- 58 ناصر لباد دور، الامين العام في البلدية مقارنه من منظور التسيير العمومي، مجله العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 26، العدد 01، جوان 2019.
- 59 ناجي عبد النور، دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة، تجربه البلديات الجزائرية، مجله الدفاتر السياسييه والقانون، العدد 04، 2005.

60 نور الدين العروبي ،الديمقراطيةالتشاركية قراءه في تجربته المغربية مجله الباحث للدراسات والابحاث القانونيةوالقضائية،العدد53،جامعه سيدي بن عبد الله فاس ابريل 2023.

61 نور سليمان فيسا ،دور الإدارةالإلكترونية في ترشيد الخدمةالعموميةالمحلية بالجزائر دراسه حاله البلديه ،مجله طبنة للدراسات العلميةوالأكاديمية، المجلد 04 العدد 03، 2021.

62 هتهات المهدي ،بن حكوم علي، محمد بركه، تنميه الموارد البشرية اي اسهام في نوعيه الخدمةالعمومية،مجلة الدراسات الماليةوالمحاسبة العدد 08، 2017

63 وهيبه حارش، سمير يوسف خوجه، متطلبات الإدارةالإلكترونية ومعيقاتها في الاداره الجزائرية،مجلة رؤى للدراسات المعرفيةوالمحاضارية، المجلد، 07 العدد 02ديسمبر 2021.

64 يوسفازروال، ليلي العجال، دور الإدارةالإلكترونية في تحسين الخدمةالعمومية بالجامعات المحليةبالجزائر،المجلة الأكاديمية للبحوث القانونيةوالسياسية، المجلد 06 العدد 01، 2022.

الملتقيات:

65 سعيد طيب ،اصلاحات الخدمةالعمومية وتحسين صوره الإدارة لدى المواطن، مداخله القيت بمناسبه اشغال الملتقى الوطني حول الخدمه العموميه في الجزائر جامعه التكوين المتواصل مستغانم يومي 29 و 30 اكتوبر 2014.

المطبوعات والمحاضرات

66 بلقايد اسماء ،محاضرات في تسويق الخدمات، القيت على طلب السنة الثالثة ،تخصص تسويق الخدمات ،كلية العلوم الاقتصاديةالتجاريةوالمالية وعلوم التسيير، جامعه ابو بكر بلقايد تلمسان.

المواقع الإلكترونية

67 حجام العربي،الخدمةالعمومية واليات ترقيتها في الادارات الحكومه مقاربه نظريه تجارب محليه وعالميه ،تاريخ تصفح موقع. <https://archive.org> 13:38/2023/06/0

68 شنوفي نور الدين، دروس في المناجمنت العمومي ،جامعه التكوين المتواصل تاريخ تصفح الموقع 18/5/2023 15 35

<https://ecanomicrg.blogspot.com> .

الفهرس

شكر وتقدير

إهداء

مقدمة

13..... الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية في الإدارة البلدية

14..... تمهيد

15..... المبحث الأول: هيئات الإدارة البلدية

16..... المطلب الأول: المجلس الشعبي البلدي

- المطلب الثاني : رئيس المجلس الشعبي البلدي 16
- الفرع الأول: باعتباره ممثلاً للدولة 17
- الفرع الثاني: باعتباره ممثلاً للبلدية 17
- المطلب الثالث : الأمين العام 17
- المبحث الثاني: مفهوم الخدمة العمومية 18
- المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية 18
- الفرع الأول : الخدمة 18
- الفرع الثاني: الخدمة العمومية 19
- الفرع الثالث : خصائص الخدمة العمومية 21
- الفرع الرابع: النصوص القانونية والتنظيمية الخدمة العمومية 23
- الفرع الخامس : نظم الخدمة العمومية 24
- المطلب الثاني: انواع الخدمة العمومية وطرق تقديمها 25
- الفرع الأول:أنواع الخدمة العمومية 25
- الفرع الثاني :طرق تقديم الخدمة العمومية 26
- المطلب الثالث: مبادئ الخدمة العمومية 27
- الفرع الأول: مبدأ المساواة 27
- الفرع الثاني : مبدأ الاستمرارية 28
- الفرع الثالث: مبدأ التكيف والمرونة 29
- المطلب الرابع :معوقات الخدمة العمومية في الإدارة البلدية 29
- الفرع الأول: إشكالية نقص الموارد الأولية 30
- الفرع الثاني :انتشار ظاهرة الفساد بمفهومه الواسع 31
- الفرع الثالث : انتشار ظاهرة البيروقراطية على جميع المستويات 32
- الفرع الرابع:انتشار ظاهرة الصراعات الحزبية داخل المجالس المنتخبة 32
- المبحث الثالث : اختصاصات البلدية في مجال الخدمة العمومية 33
- المطلب الاول: في مجال التعمير والهياكل القاعديه والتجهيز 34
- المطلب الثاني: في المجال الاجتماعي والثقافي والفني والتعليمي والرياضي 35

36.....	المطلب الثالث: في مجال الصحي والنظافة
37.....	المطلب الرابع: في مجال حماية البيئة
39.....	خلاصة الفصل الأول
40.....	الفصل الثاني: آليات تحسين الخدمة العمومية
41.....	تمهيد
42.....	المبحث الأول: الهيئات الادارية المكلفة بالخدمة العمومية
42.....	المطلب الأول: لجنة إصلاح هياكل الدولة
42.....	المطلب الثاني: الوزراء المكلفة بالخدمة العمومية
43.....	المطلب الثالث: المرصد الوطني للمرفق العام
45.....	المبحث الثاني: الديمقراطية التشاركية كآلية لتحسين الخدمة العمومية
45.....	المطلب الأول: تعريف الديمقراطية التشاركية
46.....	الفرع الأول: خصائص الديمقراطية التشاركية
47.....	الفرع الثاني: الديمقراطية في الدستور
47.....	الفرع الثالث: الديمقراطية التشريعية في قانون البلدية
48.....	المطلب الثاني: اهمية الديمقراطية التشاركية وأهدافها
48.....	الفرع الأول: أهمية الديمقراطية التشاركية
49.....	الفرع الثاني: أهداف الديمقراطية التشاركية
49.....	المطلب الثالث: أبعاد الديمقراطية التشاركية
50.....	المطلب الرابع: فواعل الديمقراطية التشاركية "المحليون"
51.....	الفرع الأول: المواطن
52.....	الفرع الثاني: المجتمع المحلي
53.....	المبحث الثالث: الادارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية
53.....	المطلب الأول: مفهوم الادارة الالكترونية
54.....	الفرع الأول: خصائص الإدارة الإلكترونية
54.....	الفرع الثاني: عناصر الإدارة الإلكترونية
55.....	المطلب الثاني: اهمية الإدارة الإلكترونية واهدافها

56.....	الفرع الأول: أهمية الإدارة الإلكترونية
56.....	الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية
57.....	المطلب الثالث: متطلبات ومعيقات الادارة الالكترونية
58.....	الفرع الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية
59.....	الفرع الثاني: معيقات الإدارة الإلكترونية
61.....	المطلب الرابع: تطبيقات الادارة الالكترونية في الجزائر "مشروع البلدية"
61.....	الفرع الأول: مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر
62.....	الفرع الثاني: تطبيقات البلدية الإلكترونية
65.....	خلاصة الفصل الثاني
66.....	الخاتمة
67.....	ملخص
68.....	قائمة المصادر والمراجع
76.....	الفهرس